가입자 핸드북

Anthem

혜택과 관련하여 알아야 할 사항

Anthem Blue Cross 통합 보장 증명(EOC) 및 공개 양식

2024

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

1056672CAMKOABC LP 07/23

다른 언어와 형식

다른 언어

이 가입자 핸드북 및 기타 다른 언어의 플랜 자료는 무료로 받으실 수 있습니다. Anthem은 자격을 갖춘 번역자의 문서 번역을 제공합니다. **1-800-407-4627 (TTY 711)**번으로 전화하십시오. 통화는 무료입니다. 통역 및 번역 서비스와 같은 건강 관리 언어 지원 서비스에 대한 자세한 사항은 본 가입자 핸드북 관련 내용을 참조하십시오.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

다른 형식

이 정보를 점자, 20포인트 대형 활자체, 오디오 및 전자 대체 형식과 같은 다른 형식으로 무료로 제공받을 수 있습니다. **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하십시오. 통화는 무료입니다.

통역 서비스

Anthem은 자격이 되는 통역사의 구두 통역 서비스를 24시간 무료로 제공합니다. 가족 구성원이나 친구가 통역을 해 줄 필요가 없습니다. 응급 상황이 아닌 한 미성년자의 통역을 권장하지 않습니다. 통역, 언어 및 문화 서비스를 무료로

이용하실 수 있습니다. 연중무휴 24시간 도움을 받으실 수 있습니다. 언어에 대한 도움이 필요하거나 다른 언어로 된 이 핸드북을받으려면 **1-800-407-4627 (TTY 711)**번으로 전화하십시오. 통화는 무료입니다.

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

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

<u>Հայերեն պիտակ (Armenian)</u>

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

տպագրված նյութեր: Զանգահարեք **1-800-407-4627 (TTY 711)** հեռախոսահամարով: Այդ ծառայություններն անվճար են:

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

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

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

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

<u>हिन्दी टैगलाइन (Hindi)</u> 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।

<u>Nge Lus Hmoob (Hmong) Cob</u> CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Muaj cov kev pab txhawb

thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

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

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

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

<u>ແຫກໄລພາສາລາວ (Laotian)</u> ປະກາດ:
ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-800-407-4627 (TTY 711)**. ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນມູນແລະມີ

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

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

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

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

<u>Русский слоган (Russian)</u> ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру **1-800-407-4627 (линия TTY 711)**.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру **1-800-407-4627 (линия TTY 711)**. Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: Si necesita ayuda en 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.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

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

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai) โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-800-407-4627 (TTY 711)** นอกจากนี้ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่างๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ

ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-407-4627 (TTY 711)
ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

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

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

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.

Anthem에 오신 것을 환영합니다!

Anthem에 가입해 주셔서 감사합니다. Anthem은 Medi-Cal 대상자를 위한 건강 플랜입니다. Anthem은 California 주 정부와 협력하여 귀하가 필요한 건강 관리를 받을 수 있도록 도움을 제공합니다.

가입자 핸드북

이 가입자 핸드북은 귀하의 Anthem 보장 범위를 설명합니다. 자세하고 꼼꼼하게 읽어 보시길 바랍니다. 이 핸드북을 통해 혜택, 이용 가능한 서비스 및 필요한 관리를 받는 방법에 대해 이해할 수 있습니다. 또한 Anthem 가입자로서의 권리와 책임에

대해 설명합니다. 특별한 건강상 도움이 필요한 경우 귀하에게 해당되는 모든 섹션을 꼭 읽어 보시길 바랍니다.

이 가입자 핸드북은 통합 보장 증명(EOC) 및 공개 양식이라고도 합니다. Anthem의 규칙과 정책을 요약한 것으로 Anthem과 보건 서비스 부(DHCS)의 계약을 기반으로 합니다. 더 자세한 내용은 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하여 Anthem에 문의해 주십시오.

본 가입자 핸드북에서 Anthem은 “당사” 또는 “우리”로 언급되기도 합니다. 가입자는 “귀하”라고도 불립니다. 대문자로 표기된 일부 단어는 이 가입자 핸드북에서 특별한 의미를 갖습니다.

Anthem과 DHCS 간의 계약서 사본을 요청하려면 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하십시오. 가입자 핸드북의 또 다른 사본을 무료로 요청할 수도 있습니다.

가입자 핸드북은 Anthem 웹사이트 (**anthem.com/ca/medi-cal**)에서도 찾을 수 있습니다. 또한 Anthem

---

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

비독점 임상 및 행정 정책 및 절차 사본을 무료로 요청할 수 있습니다. 이 역시 Anthem 웹사이트에 있습니다.

연락처

Anthem은 언제든지 귀하를 도울 준비가 되어 있습니다. 궁금한 점이 있으면 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시입니다. 통화는 무료입니다.

언제든지 온라인 웹사이트(**anthem.com/ca/medi-cal**)를 방문하실 수 있습니다.
감사합니다.
Anthem Blue Cross
P.O. Box 9054
Oxnard, CA 93031-9054

목차

다른 언어와 형식 2
다른 언어 2
다른 형식 3
통역 서비스 3
Anthem에 오신 것을 환영합니다! 17
가입자 핸드북 17
연락처 19
1. 가입자로 시작하기 25
도움을 받는 방법 25
가입자 자격 요건 26
ID 카드 29
2. 건강 플랜 정보 30
건강 플랜 개요 30
플랜의 운영 방식 34

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

건강 플랜 변경하기 35
새로운 카운티로 이사하거나 California 외부로 이사가는 학생 37
치료의 지속 41
비용 48

3. 진료를 받는 방법 56

의료 서비스 받기 56
일차 진료 제공자(PCP) 59
의료 제공자 네트워크 67
예약 91
예약 장소에 가기 92
취소 및 일정 다시 잡기 93
지불 93
진료 추천 97
사전 승인(사전 허가) 101
이차 소견 105
민감한 진료 107
긴급 진료 113

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

응급 진료 116
7일 24시간 간호사 라인
(24/7 NurseLine).....120
사전 지시 121
장기 및 조직 이식.....123

4. 혜택 및 서비스..... 124
건강 플랜 보장 서비스 124
Anthem에서 보장하는 Medi-Cal 혜택.....131
기타 Anthem 보장 혜택 및 프로그램.....179
기타 Medi-Cal 프로그램 및 서비스 197
서비스는 Anthem 또는 Medi-Cal을 통해
제공되지 않습니다.....211

5. 아동 및 청소년 웰 케어..... 212
소아과 서비스(21세 미만의 아동).....212
웰빙 아동 건강 검진 및 예방 진료.....214
혈중 납 중독 검사.....217
아동 및 청소년 웰 케어 서비스
도움 받기 218

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

6. 불만 제기 및 해결 224
불만 사항 227
이의 제기 231
이의 제기 결정에 동의하지 않은
경우 해야 할 일 234
관리 의료부(DMHC)의 불만 사항 및
독립 의료 심사(IMR) 236
주 공청회 239
사기 행위, 낭비 및 남용 243
7. 권리와 책임 246
귀하의 권리.....246
가입자의 책임 250
비차별 통지.....252
가입자로서 참여하는 방법 257
개인 정보 보호 관행 통지.....259
법적 통지 262
재산 환수 통지 265
조치 통지(NOA) 265

8. 중요한 전화번호와 알아야 할 용어..... 268
중요한 전화번호.....268
알아야 할 용어 270

1. 가입자로 시작하기

도움을 받는 방법

Anthem은 귀하가 건강 관리에 만족할 수 있길 바랍니다. Anthem은 귀하의 의료 서비스에 대한 문의 사항이나 궁금한 점을 듣길 원합니다!

고객 서비스 센터 Anthem 고객 서비스 센터은 언제든지 도움을 드릴 수 있습니다. Anthem은 다음의 서비스를 제공합니다.

- 귀하의 건강 플랜 및 Anthem 보장 서비스 관련 질문에 대한 답변
- 일차 진료 제공자(PCP) 선택 또는 변경 시 도움 제공

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

- 필요한 의료 서비스를 받을 수 있는 장소 안내
- 영어를 구사하지 못하는 경우 통역 서비스 제공
- 다른 언어와 형식으로 정보를 받도록 지원

궁금한 점이 있으면 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 입니다. 통화는 무료입니다. Anthem 은 귀하가 전화할 때 대기 시간을 10분 미만으로 합니다.

또한 언제든지 **anthem.com/ca/medi-cal** 에서 온라인으로 고객 서비스 센터를 방문하실 수 있습니다.

가입자 자격 요건

모든 주에는 Medicaid 프로그램이 있을 수 있습니다. California에서는 Medicaid를 **Medi-Cal**이라고 합니다.

귀하는 Medi-Cal 자격을 갖추고 있고 Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kern, Kings, Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare 및 Tuolumne 카운티 중 한 곳에서

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

거주하고 있기 때문에 Anthem에 가입 자격이 있습니다. 궁금한 점이 있으면 지역 카운티 보건복지 사무소 (http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx)에 과도기 Medi-Cal 자격에 관하여 문의할 수 있습니다. 귀하는 SSI/SSP를 받고 있으므로 사회 보장을 통한 Medi-Cal 가입 자격이 있을 수도 있습니다.

가입과 관련한 문의 사항이 있으신 경우 Health Care Options에 **1-800-430-4263(TTY 1-800-430-7077 또는 711)**번으로 전화하십시오. http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/ 를 통해 문의하실 수도 있습니다. 사회 보장 제도에 대해 궁금한 점이 있으시면, 사회 보장국(SSA)에 **1-800-772-1213** 번으로 전화하십시오. https://www.ssa.gov/locator/를 통해 문의하실 수도 있습니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

과도기 Medi-Cal

과도기 Medi-Cal은 “근로자 Medi-Cal“이라고도 합니다. 다음과 같은 이유로 Medi-Cal 받기를 중단하는 경우 과도기 Medi-Cal을 받을 수 있습니다.

- 더 많은 돈을 벌기 시작하는 경우, 또는
- 가족 중 자녀 또는 배우자 지원을 더 많이 받기 시작하는 경우

과도기 Medi-Cal 자격에 대한 궁금한 점이 있으면 다음의 지역 카운티 보건복지 사무소 웹사이트에서 문의할 수 있습니다.

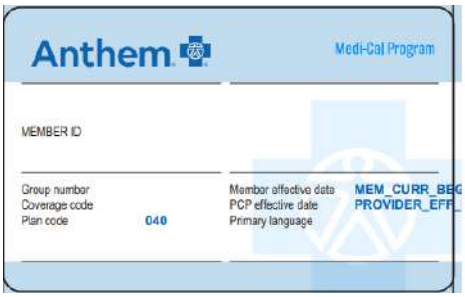
www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx

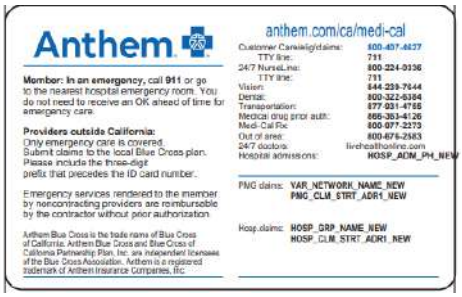
Health Care Options에 **1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 또는 711)**번으로 문의하실 수도 있습니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

ID 카드

Anthem의 가입자가 되면 Anthem ID 카드를 받게 됩니다. 의료 서비스나 처방을 받을 때 Anthem ID 카드 **및** Medi-Cal 혜택 ID 카드(BIC)를 반드시 제시해야 합니다. 귀하의 BIC 카드는 California 주에서 귀하에게 발송한 Medi-Cal 혜택 카드입니다. 모든 건강 플랜 카드를 항상 소지해야 합니다. BIC 및 Anthem ID 카드의 모습은 다음과 같습니다.





가입한 날짜로부터 몇 주 이내에 Anthem ID 카드를 수령하지 못한 경우 또는 카드가 손상 또는 분실되거나 카드를 도난당한 경우 고객 서비스 센터로 즉시 연락해 주십시오. Anthem은 새 카드를 무료로 발송해 드립니다. **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하십시오.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

2. 건강 플랜 정보

건강 플랜 개요

Anthem은 Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kern, Kings Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare 및 Tuolumne 카운티의Medi-Cal 대상자를 위한 건강 플랜입니다. Anthem은 California 주정부와 협력하여 귀하가 필요한 건강 관리를 받을 수 있도록 도움을 제공합니다.

Anthem 고객 서비스 센터 담당 직원과 상담하여 건강 플랜과 귀하에게 적합한 플랜을 만드는 방법에 대해 자세히 알 수 있습니다. **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

보장 시작일과 종료일

Anthem에 가입하면 가입일로부터 2주 이내 Anthem ID 카드를 발송해 드립니다. 의료 서비스나 처방을 받을 때 Anthem ID 카드와 Medi-Cal BIC를 모두 제시해야 합니다.

Medi-Cal 보장은 매년 갱신해야 합니다. 지역 카운티 사무소에서 전자 방식으로 Medi-Cal 보장을 갱신할 수 없는 경우 카운티에서 사전에 등록된 Medi-Cal 갱신 양식을 보내드립니다. 이 양식을 작성하셔서 지역 카운티 복지 기관으로 회송해 주십시오. 귀하의 카운티에서 대면, 전화, 우편 또는 기타 전자적 수단을 통해 정보를 반환할 수 있습니다.

귀하의 Anthem 보장을 종료하도록 요청하고 언제든지 다른 건강 플랜을 선택할 수 있습니다. 새로운 플랜 선택을 위한 도움을 받으시려면 Health Care Options에 **1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 또는 711)**번으로 전화하십시오. 또는

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov를 방문하실 수도 있습니다. Medi-Cal 종료를 요청할 수도 있습니다.

Anthem은 Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kern, Kings Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare 및 Tuolumne 카운티의 Medi-Cal 가입자를 위한 건강 플랜입니다. 지역 사무소는 http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx에서 찾을 수 있습니다.

다음 사항에 해당될 경우 Anthem 자격은 종료될 수 있습니다.

- Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kern, Kings Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare 및 Tuolumne 카운티 밖으로 이사하는 경우
- Medi-Cal을 더 이상 소지하지 않는 경우

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

- 행위별 수가제 (FFS) Medi-Cal에 가입해야 하는 면제 프로그램의 자격대상인 경우
- 구치 또는 수감되는 경우

Anthem Medi-Cal 보장을 상실하더라도 FFS Medi-Cal 보장에 대한 자격을 여전히 갖출 수 있습니다. 여전히 Anthem의 보장 대상인지 확실하지 않은경우, **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하십시오.

관리형 진료에서 아메리카 원주민에 대한 특별 고려사항

아메리카 원주민은 Medi-Cal 관리형 진료 플랜에 가입하지 않을 권리가 있습니다. 아메리카 원주민은 어떤 이유에서든 Medi-Cal 관리형 진료 플랜을 언제든 탈퇴하고 FFS Medi-Cal로 돌아갈 수 있습니다.

귀하가 아메리카 원주민인 경우 인디언 의료 서비스 제공자(IHCP)에서 의료 서비스를 받을 권리가 있습니다. 또한 이러한 곳에서 의료 서비스를 받는 동시에 Anthem 가입 상태를 유지하거나 탈퇴할 수도

있습니다. 가입 및 탈퇴에 대한 자세한 사항은 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하여 문의하십시오.

Anthem은 네트워크 외부 진료 관리를 포함하여 진료 조정을 수행해야합니다. IHCP로부터 서비스 받기를 요청했는데 이용 가능한 네트워크 내 IHCP가 없는 경우 Anthem은 네트워크 외부 IHCP를 찾는 데 도움을 제공해야 합니다. 자세한 사항은 이 핸드북 3장의 "의료 제공자 네트워크"를 참조하십시오.

플랜의 운영 방식

Anthem은 DHCS와 계약을 맺은 관리형 진료 건강 플랜입니다. Anthem은 Anthem 서비스 지역 내 의사, 병원 및 기타 의료 서비스 제공자와 협력하여 가입자에게 의료 서비스를 제공합니다. Anthem의 가입자 자격을 유지하는 동안FFS Medi-Cal을 통해 제공되는 일부 서비스를 받을 자격에 해당될 수 있습니다. 이러한 서비스에는 외래환자 처방, 비

처방약, 그리고 Medi-Cal Rx를 통해 제공되는 일부 의료용품이 포함됩니다.

고객 서비스 센터는 Anthem의 운영 방식, 필요한 진료를 받는 방법, 진료 시간 내에 의료 제공자와 진료 예약 일정을 잡는 방법, 무료 통역 및 번역 서비스 또는 대체 형식의 서면 정보를 요청하는 방법, 교통편 서비스 자격 해당 여부를 확인하는 방법에 대해 알려드립니다.

자세한 사항은 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 문의하십시오. **anthem.com/ca/medi-cal**에서 온라인으로 가입자 서비스 정보를 확인할 수도 있습니다.

건강 플랜 변경하기

귀하는 Anthem에서 탈퇴하고 언제든지 거주하고 있는 카운티의 다른 건강플랜에 가입할 수 있습니다. 새로운 플랜 선택을 위한 도움을 받으시려면Health Care Options에 **1-800-430-4263(TTY 1-800-430-7077 또는 711)**번으로 전화하십시오. 월요일에서 금요일

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

오전 8시에서 오후 6시까지 통화가 가능합니다. 또는 http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov를 방문하십시오.

Anthem 탈퇴 요청을 처리하고 거주하고 있는 카운티의 다른 플랜에 가입하는 데는 최대 30일이 소요됩니다. 요청 상태를 알아보려면 Health Care Options에 **1-800-430-4263(TTY 1-800-430-7077 또는 711)**번으로 전화해 주시기 바랍니다.

Anthem 탈퇴를 더 빠르게 진행하고 싶다면 Health Care Options에 전화하여 신속(빠른) 탈퇴를 요청할 수 있습니다.

신속 탈퇴를 요청할 수 있는 가입자는 가정 위탁 보호 또는 입양 지원 프로그램 하에 서비스를 지원 받는 자녀, 특별한 의료 서비스 요구사항이 있는 가입자, Medicare 이나 다른 Medi-Cal 또는 민영 관리형 진료 플랜에 이미 가입되어 있는 가입자가 해당되나 이에 국한되지 않습니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

귀하는 지역 카운티 보건복지 사무소에 직접 방문하여 Anthem 탈퇴를 요청할 수 있습니다. 지역 사무소는 다음 웹 페이지를 통해 검색할 수 있습니다.

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

또는 Health Care Options에 **1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 또는 711)** 번으로 전화하여 문의하십시오.

새로운 카운티로 이사하거나 California 외부로 이사가는 학생

United States 영토를 포함한 United States 내 어디서나 항상 응급 진료 및 긴급 진료가 보장됩니다. 정기 진료 및 예방 진료는 거주 중인 카운티에서만 보장됩니다. 대학 등의 고등 교육을 받기위해 California의 새로운 카운티로 이주한 학생인 경우 Anthem은 새로운 카운티에서 응급실과 긴급 진료 서비스를 제공합니다. 새 카운티에서 정기 진료 또는

? 고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

예방 진료를 받을 수도 있으나 귀하의 MCP에 알려야 합니다. 자세한 사항은 아래 내용을 참조하십시오.

Medi-Cal에 등록한 후 거주하는 California 카운티와 다른 카운티에 재학 중인 학생이라면 해당 카운티에 있는 Medi-Cal에 지원할 필요가 없습니다.

California 내 다른 카운티에서 일시적으로 집을 떠나 학교를 가는 경우 다음 두 가지 옵션이 있습니다.

- http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx에서 온라인으로 지역 카운티 복지 서비스 사무소의 자격을 갖춘 담당 직원에게 대학에 다니기 위해 임시로 이사한다는 점을 알리고 새로운 카운티의 주소를 제공합니다. 해당 카운티는 새 주소 및 카운티 코드를 새로 작성하여 사례 기록을 업데이트할 것입니다. 만약 새로운 카운티에 사는 동안 정기 진료 또는 예방 진료를 계속 받고 싶다면 이 단계를 거쳐야 합니다. 대학을 진학할 예정인카운티에서 Anthem이 운영되지 않는

경우, 건강 플랜을 변경해야 할 수도 있습니다. Anthem은 Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kern, Kings Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare 및 Tuolumne 카운티의 Medi-Cal 대상자를 위한 건강 플랜입니다. 새로운 건강 플랜과 관련하여 질문이 있거나 가입이 지체되는 것을 방지하려면 Health Care Options에 **1-800-430-4263(TTY 1-800-430-7077 또는 711)** 번으로 전화하십시오.

또는

- 대학에 진학할 새로운 카운티에서 Anthem이 운영되지 않는 경우와 해당 카운티에서 제공하는 서비스로 건강 플랜을 변경하지 않는 경우, 새로운 카운티에서는 일부 상황에 대해서만 응급실과 긴급 진료 서비스를 받을 수 있습니다. 자세한 사항은 3장 “진료를 받는 방법”을 참조하십시오. 정기 진료 또는 예방 의료를

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

받으려면 세대주가 거주하는 카운티에 위치한 Anthem 네트워크 의료 제공자를 이용해야 합니다.

다른 주에 있는 학교에 다니기 위해 일시적으로 California를 떠나고 Medi-Cal 보장을 유지하려면 http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx의 자격 심사 담당 직원에게 전화하여 문의하십시오. 귀하께서 자격이 있는 한, Medi-Cal은 다른 주에서의 응급 서비스 및 긴급 진료를 보장합니다. Anthem이 서비스를 승인하고 의사와 병원이 Medi-Cal 규정을 충족하면 Medi-Cal은 Canada와 Mexico에서 입원이 필요한 응급 진료도 담당하게 됩니다.

처방약을 포함한 정기 진료 및 예방 진료 서비스는 California 외부에 거주하는 경우는 보장되지 않습니다. 귀하는 Medi-Cal 자격이 없으므로 Anthem은 귀하의 의료 비용을 지불하지 않습니다. 다른 주에서 Medicaid를 원할 경우 해당 주에서 신청해야 합니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

Medi-Cal은 3장에서 언급한 바와 같이 Canada와 Mexico를 제외한 United States 외부에서의 응급, 긴급 또는 기타 어떠한 의료 서비스도 보장하지 않습니다.

치료의 지속

네트워크 외부 제공자를 위한 치료의 지속

Anthem에 가입하게 되면 Anthem 네트워크의 의료 제공자로부터 의료 서비스를 받게 됩니다. 의료 서비스 제공자가 Anthem 네트워크 내에 소속되어 있는지 확인하려면 **anthem.com/ca/medi-cal**에서 온라인으로 의료 제공자 명부를 찾아보십시오. 해당 의료 제공자가 명부에 없을 경우 Anthem 네트워크 내 있지 않는 것일 수 있습니다.

경우에 따라 Anthem 네트워크 외부의 의료 제공자에게 진료를 받으러 갈 수도 있습니다. 건강 플랜을 변경하거나 FFS에서 관리형 진료로 전환해야 하는 경우 또는 네트워크 내 소속되어 있지만 현재

네트워크 외부의 의료 제공자가 있는 경우 Anthem 네트워크 내에 없는 경우에도 의료 제공자를 유지할 수 있습니다. 이를 치료의 지속이라고 합니다.

네트워크 외부의 의료 제공자에게 치료를 받아야 하는 경우 Anthem에 전화하여 치료의 지속을 요청하십시오. 다음 사항에 모두 해당하는 경우, 최대 12개월 또는 경우에 따라 그 이상 동안 치료의 지속을 이용할 수 있습니다.

- Anthem에 가입하기 전에 네트워크 외부 제공자와 지속적인 관계를 유지하는 경우
- 비응급 방문을 위해 Anthem 가입 전 12개월 동안 네트워크 외부 제공자로부터 1회 이상 진료를 받은 경우
- 네트워크 외부 제공자가 Anthem 에 협력할 의향이 있으며 Anthem 의 계약 요구 사항 및 서비스 지불에 동의하는 경우

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

- 네트워크 외부 제공자가 Anthem 의 전문 기준을 충족하는 경우
- 네트워크 외부 제공자 Medi-Cal 프로그램에 가입하여 참여 중인 경우

자세한 사항은 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 문의하십시오.

의료 제공자가 12개월 말까지 Anthem 네트워크에 가입하지 않거나, Anthem 지불 요율에 동의하지 않거나, 치료의 품질 요건을 충족하지 못하는 경우, 귀하는 Anthem 네트워크에 속한 의료 제공자로 변경해야 합니다. 선택에 대해 상담하려면 고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하십시오.

Anthem은 방사선과, 실험실, 투석 센터 또는 교통편과 같은 특정 보조 (지원) 서비스와 관련하여 네트워크 외부 제공자에 대해 치료의 지속 서비스를 제공할 필요가 없습니다. 귀하는 Anthem 네트워크 내 의료 제공자로부터 해당 서비스를 받게 됩니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

치료의 지속 및 자격 요건에 대한 자세한 내용은 고객 서비스 센터로 문의하시기 바랍니다.

네트워크 외부 제공자로부터 보장 서비스 완료

Anthem에 가입하게 되면 Anthem 네트워크의 의료 제공자로부터 보장 서비스를 받게 됩니다. Anthem 등록 당시 또는 귀하의 의료 제공자가 Anthem 네트워크를 떠난 당시 특정 건강 상태에 대해 치료를 받고 있는 경우, 여전히 네트워크 외부 제공자로부터 Medi-Cal 서비스를 받을 수 있습니다.

다음과 같은 건강 상태에 대해 보장 서비스가 필요한 경우 특정 기간 동안 네트워크 외부 제공자로부터 계속 치료를 받을 수 있습니다.

건강 상태	서비스 제공 기간
급성 질환(빠른 주의가 필요한 의학적 문제)	급성 질환이 지속되는 동안 계속 제공

심각한 만성 신체 및 행동 질환(오랫동안 앓던 심각한 건강 관리 문제)	치료 과정을 마치고 Anthem 네트워크에서 새로운 의사에게 안전하게 이송을 마치기까지 소요되는 기간
임신 및 산후 관리 (출산 후)	임신 기간 동안 및 출산 후 12개월까지
산모 정신 건강 서비스	진단 후 최대 12개월 또는 임신 말기 중에서 더 늦은 시점까지
생후 36개월 사이의 신생아 진료	보장 시작일 또는 Anthem과의 의료 제공자 계약 종료일로부터 최대 12개월 동안
말기 질환(생명을 위협하는 의료 문제)	해당 질환이 지속되는 동안. Anthem에 가입한 날짜로부터 또는 의료 제공자가 Anthem과의 계약을 중지한 시점부터

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

	12개월이 넘는 기간 동안 계속해서 서비스를 받을 수 있음
플랜으로 보장되고 의학적으로 필요하며 문서화된 치료 과정의 일부로서 Anthem이 승인하고 의료 제공자가 권장 및 문서화하는 한, 네트워크 외부 제공자가 수술 또는 기타 모든 의료 시술 수행	수술 또는 기타 의료 시술은 의료 제공자의 계약 종료일로부터 180일 이내 또는 Anthem 가입 발효일로부터 180일 이내에 시행해야 함

기타 상태의 자격 여부에 대한 자세한 사항은 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하여 문의하십시오.

네트워크 외부 제공자가 지속적으로 서비스를 제공할 의사가 없거나 Anthem의 계약 요건, 지불 또는 진료 제공에 대한 기타 조건에 동의하지 않는다면 해당 의료 제공자의 진료를 이어갈 수 없습니다. 그러나 Anthem 네트워크 내 다른 의료 제공자에게 계속해서 서비스를 받을 수 있습니다.

진료를 지속적으로 제공할 계약된 의료 제공자를 선택하는 데 도움이 필요하거나 더 이상 Anthem 네트워크에 속하지 않는 의료 제공자로부터 보장 서비스를 받는 것과 관련하여 질문이나 문제가 있는 경우, **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하여 문의하십시오.

Anthem은 Medi-Cal이 적용되지 않거나 Medi-Cal과 DHCS와의 계약에 따라 적용되지 않는 서비스에 대해 지속적인 관리를 제공할 의무가 없습니다. 치료의 지속, 자격 및 이용 가능한 서비스에 대한 자세한 내용은 고객 서비스 센터로 문의하시기 바랍니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

비용

가입자 비용

Anthem은 Medi-Cal 자격이 있는 사람들에게 서비스를 제공합니다. 대부분의 경우, Anthem 가입자는 보장 서비스, 보험료 또는 공제액을 부담하지 않아도 됩니다.

아메리카 원주민이라면 가입비, 보험료, 공제액, 코페이, 비용 분담금 또는 기타 유사한 비용을 지불할 필요가 없습니다. MCP는 IHCP로부터 직접, 또는 IHCP의 진료 추천을 통해 물품이나 서비스를 받는 아메리카 원주민 가입자에게 등록금, 보험료, 공제액, 코페이, 비용 분담금 또는 이와 유사한 금액으로 IHCP로 인한 지불을 감액해서는 안 됩니다.

Santa Clara, San Francisco, San Mateo 카운티의 California 아동 건강 보험 프로그램(CCHIP) 가입자이거나 가족용 Medi-Cal 가입자인 경우 월 보험료와 코페이를 지불해야 할 수 있습니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

응급 진료, 긴급 진료, 또는 민감한 진료를 제외하고, Anthem 네트워크 외부의 의료 제공자를 방문하려면 먼저 Anthem의 사전 승인(사전 허가)을 받아야 합니다. 사전 승인(사전 허가)을 받지 않고 응급 진료, 긴급 진료 또는 민감한 진료가 아닌 진료를 받기 위해 네트워크 외부의 의료 제공자를 방문하는 경우, 해당 의료 제공자에게 진료 비용을 지불해야 할 수도 있습니다. 보장 서비스 목록은 이 핸드북의 4장 “혜택 및 서비스”를 참조하십시오. Anthem 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**에서도 의료 제공자 명부를 확인할 수 있습니다.

장기 치료 및 비용 분담에 해당되는 가입자의 경우

장기 치료 서비스에 대해 매월 비용 분담 금액을 지불해야 할 수도 있습니다. 비용 분담 금액은 가입자의 소득 및 재산에 따라 달라집니다. 매달 귀하는 귀하가 지불한 금액이 귀하가 부담해야 할 비용과 같아질 때까지 건강 관리 비용을 지불하게 되며, 여기에는 지원 서비스(LTSS) 청구서가 포함되나 이에 국한되지 않습니다. 그 이후에는 해당 월에 대한 장기 치료를

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

Anthem에서 보장합니다. 해당 월에 부담해야 할 장기 치료 비용 분담을 전액 지불하기 전까지 Anthem은 의료를 보장하지 않습니다.

의료 제공자가 지불을 받는 방법

Anthem은 다음과 같은 방식으로 의료 제공자에게 비용을 지불합니다.

- 인두제 지불
  - Anthem은 일부 의료 제공자에게 각 Anthem 가입자에 대해 매달 설정 금액을 지급합니다. 이를 인두제 지불라고 합니다. Anthem 및 의료 제공자는 지불 금액을 함께 결정합니다.
- FFS 지불
  - 일부 의료 제공자는 Anthem 가입자에게 진료를 제공하고 그들에게 제공된 서비스에 대한 청구서를 Anthem에 보냅니다. 이를 FFS 지불라고 합니다. Anthem과 의료 제공자는 각 서비스 비용을 함께 결정합니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

Anthem이 의료 제공자에게 지불하는 방법에 대한 자세한 사항은**1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하여 문의하십시오.

의료 제공자 인센티브

Anthem에는 Anthem 의료 제공자에 대한 귀하의 케어와 경험을 개선하기 위해 고안된 의료 제공자 인센티브 프로그램이 있습니다. 이 프로그램은 다음을 개선하는 데 도움을 줍니다:

- 치료의 품질
- 제공되는 서비스
- 가입자 만족도

이 프로그램에 대한 자세한 사항은 **1-800-407-4627 (TTY 711)**번으로 전화하여 문의하십시오.

의료 서비스 제공자로부터 청구서를 받은 경우

보장 서비스는 Anthem에게 지불 책임이 있는 의료 서비스입니다. 지원 서비스 비용에 대한 청구서, 코페이, 보장 서비스에 대한 등록비를 받으신 경우에는

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

해당 청구서를 지불하지 마십시오. 고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 즉시 전화하십시오.

처방약, 용품 또는 보충제에 대해 약국으로부터 청구서를 받은 경우, 연중무휴 24시간 운영되는 Medi-Cal Rx 고객 서비스에 **1-800-977-2273**번으로 전화하여 문의하십시오. TTY 사용자는 월요일부터 금요일까지 오전 8시에서 오후 5시 사이에 **711**번으로 전화할 수 있습니다. Medi-Cal Rx 웹사이트 **medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/** 를 방문할 수도 있습니다.

Anthem에 비용 상환에 대해 문의하기

이미 받은 서비스에 대해 비용을 지불한 경우, 다음 조건을 **모두** 충족하면 상환(환불)을 받을 자격이 있을 수 있습니다.

- 귀하가 받은 서비스는 Anthem이 비용을 지불할 책임이 있는 보장 서비스입니다. Anthem은 Anthem 보장 대상이 아닌 서비스에 대해서는 환급하지 않습니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

- 귀하는 자격이 되는 Anthem 가입자가 된 후 보장 서비스를 받았습니다.
- 귀하의 환불 요청은 보장 서비스를 받은 날로부터 1년 이내입니다.
- 귀하는 의료 제공자의 세부 영수증과 같이 보장 서비스에 대한 비용을 지불했다는 증거를 제시했습니다.
- 귀하는 Anthem 네트워크 내 Medi-Cal 가입 의료 제공자로부터 보장 서비스를 받았습니다. 귀하가 응급 진료, 가족 계획 서비스 또는 Medi-Cal이 네트워크 외부 제공자가 사전 승인(사전 허가) 없이 수행하도록 허용하는 기타 서비스를 받은 경우, 이 조건을 충족할 필요가 없습니다.
- 보장 서비스가 일반적으로 사전 승인(사전 허가)을 필요로 하는 경우, 귀하는 보장 서비스에 대한 의학적 필요를 나타내는 의료 제공자의 증거를 제공해야 합니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

Anthem은 조치 통지(NOA)라는 서신을 통해 귀하에게 당사의 환급 결정을 알려드릴 것입니다. 상기 모든 조건을 충족하는 경우, Medi-Cal에 가입된 의료 제공자는 귀하가 지불한 모든 금액을 상환해야 합니다. 의료 제공자가 상환을 거절할 경우, Anthem은 귀하가 지불한 전체 금액을 상환해 드립니다. 클레임이 접수된후 45영업일 이내에 환급해야 합니다.

의료 제공자가 Medi-Cal에 가입했으나 Anthem 네트워크에 있지 않고 상환을 거절하는 경우, Anthem은 FFS Medi-Cal이 지불할 금액까지만 상환합니다. Anthem은 응급 서비스, 가족 계획 서비스 또는 Medi-Cal이 사전 승인 (사전 허가) 없이 네트워크 외부 제공자가 제공하도록 허용한 응급 서비스, 가족 계획 서비스 또는 기타 서비스에 대한 본인 부담금 전액을 귀하에게 상환합니다. 상기 조건중 하나라도 충족하지 않는 경우, Anthem은 상환하지 않습니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

Anthem은 다음의 경우에는 상환하지 않습니다.

- 미용 서비스와 같이 Medi-Cal에서 보장하지 않는 서비스를 요청하고 받은 경우
- 해당 서비스가 Anthem에서 제공하는 보장 서비스가 아닌 경우
- 충족되지 않은 Medi-Cal 비용 분담이 있는 경우
- Medi-Cal을 취급하지 않는 의사를 방문하여 진료를 희망하고 서비스 비용을 직접 지불하겠다는 양식에 서명한 경우
- Medicare 파트 D 플랜이 보장하는 처방에 대해 Medicare 파트 D 코페이가 있는 경우

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

3. 진료를 받는 방법

의료 서비스 받기

어떤 제공자 또는 그룹으로부터 의료 서비스를 받을 수 있는지 확인하려면 다음 정보를 읽으십시오.

귀하는 Anthem 가입 발효일로부터 의료 서비스를 받을 수 있습니다. Anthem ID 카드, Medi-Cal 혜택 ID 카드(BIC) 및 기타 건강 보험 카드를 항상 휴대하십시오. 다른 사람이 귀하의 BIC 또는 Anthem ID 카드를 사용하지 못하게 하십시오.

신규 Medi-Cal 보장 가입자는 Anthem 네트워크 내 일차 진료 제공자(PCP) 한 명을 반드시 선택해야 합니다. Medi-Cal 및 종합 기타 건강 보장을 모두 보유한 신규 가입자의 경우 PCP 한 명을 선택하지 않아도 됩니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

Anthem 네트워크는 의사, 병원 및 Anthem과 협력하는 기타 의료 제공자로 구성된 그룹입니다. Anthem에 가입자가 된 후 30일 이내에 반드시 PCP를 선택해야 합니다. PCP를 선택하지 않으면 Anthem에서 귀하를 대신해 PCP를 선택해 드립니다.

PCP를 이용할 수 있는 한, Anthem에 가입되어 있는 모든 가족 구성원과 같은 PCP 또는 다른 PCP를 선택할 수 있습니다.

계속 진료를 받고 싶은 의사가 있거나 새로운 PCP를 찾고 싶은 경우 모든 PCP 명단에 대한 의료 제공자 명부 및 Anthem 네트워크 내 기타 의료 제공자 명부를 확인해보실 수 있습니다. 의료 제공자 명부는 귀하가 PCP를 선택하는 데 도움이되는 여러 정보가 있습니다. 의료 제공자 명부가 필요한 경우 **1-800-407-4627 (TTY 711)**번으로 전화하십시오. Anthem 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal** 에서도 의료 제공자 명부를 확인할 수 있습니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

귀하가 Anthem 네트워크 내 참여 제공자로부터 필요한 진료를 받을 수 없는 경우, PCP 또는 Anthem 네트워크 내 전문의는 반드시 Anthem에 귀하를 네트워크 외부 제공자에게 보내기 위한 승인을 요청해야 합니다. 이것을 진료 추천이라고 합니다. 이 장의 뒷부분에 나오는 "민감한 진료"라는 제목 하에 설명된 민감한 진료 서비스를 받기 위해 네트워크 외부 제공자에게 가는 데는 진료 추천이 필요하지 않습니다.

PCP, 의료 제공자 명부, 의료 제공자 네트워크에 대한 자세한 내용은 이 장의 나머지 부분을 읽어 보십시오.

Medi-Cal Rx프로그램은 외래환자 처방약 보장을 관리합니다. 자세한 사항은 4장의 "기타 Medi-Cal 프로그램 및 서비스"를 참조하십시오.

일차 진료 제공자(PCP)

일차 진료 제공자(PCP)는 대부분의 건강 관리를 위해 귀하가 방문하는 유면허 제공자입니다. 귀하의 PCP는 귀하가 필요한 다른 유형의 진료를 받는 데도 도움이 됩니다. Anthem에 가입한 시점으로부터 30일 이내에 PCP를 선택해야 합니다. 나이와 성별에 따라 일반의, 산부인과 의사, 가정의, 내과 의사 또는 소아과 의사를 PCP로 선택할 수 있습니다.

전문 간호사(NP), 의사 보조사(PA) 또는 공인 조산 간호사 또한 PCP로서의 역할을 할 수 있습니다. NP, PA 또는 공인 조산 간호사를 선택하는 경우 귀하의 진료를 감독할 의사를 배정받을 수 있습니다. Medicare와 Medi-Cal에 모두 가입되어 있거나 기타 종합 건강 관리 보험이 있다면, PCP를 선택하지 않아도 됩니다.

인디언 의료 서비스 제공자(IHCP), 연방 공인 보건소(FQHC) 또는 지방 건강 클리닉(RHC)을 PCP로 선택할 수 있습니다. 의료 제공자 유형에 따라, PCP를

이용할 수 있는 한 Anthem 가입자인 귀하 및 귀하의 다른 가족 구성원에 대해 한 명의 PCP를 선택할 수 있습니다.

참고: 아메리카 원주민은 IHCP가 Anthem 네트워크 내에 소속되지 않더라도 IHCP를 PCP로 선택할 수 있습니다.

가입 30일 이내에 PCP를 선택하지 않는 경우 Anthem에서 대신 PCP를 배정해 드립니다. PCP가 배정되고 변경을 원한다면, **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하십시오. 변경은 다음 달 1일에 적용됩니다.

귀하의 PCP는 다음을 수행합니다.

- 귀하의 건강 이력 및 의료 필요성 파악
- 귀하의 건강 기록 보관
- 귀하에게 필요한 예방 및 정기 건강 관리 제공
- 전문의가 필요한 경우 진료 의뢰
- 필요한 경우 병원 진료 예약

의료 제공자 명부에서 Anthem 네트워크 소속 PCP를 확인할 수 있습니다. IHCP 의료 제공자 명부에는 Anthem과 협력하는 FQHC 및 RHC 목록이 있습니다.

anthem.com/ca/medi-cal에서 온라인으로 Anthem 의료 제공자 명부를 확인할 수 있습니다. 또는 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하여 의료 제공자 명부의 우편 발송을 요청할 수 있습니다. 귀하가 원하는 PCP가 새로운 환자를 받는지 확인하기 위해 전화할 수도 있습니다.

의사 및 다른 의료 제공자 선택

귀하가 자신의 의료상 필요를 가장 잘 알기 때문에 귀하가 PCP를 선택하는 것이 가장 좋습니다. 귀하의 의료상 필요를 알 수 있도록 PCP를 한 명으로 유지하는 것이 좋습니다. 하지만 새로운 PCP로 변경하고 싶은 경우 언제든지 변경할 수 있습니다. Anthem 의료 제공자 네트워크 소속이며 새로운 환자를 받는 PCP를 반드시 선택해야 합니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

새롭게 선택한 PCP는 변경을 한 후 다음 달 1일에 귀하의 PCP가 됩니다.

PCP를 변경하려면 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하십시오. 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시입니다. 또는 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

Anthem은 PCP가 새로운 환자를 받지 않는 경우, Anthem 네트워크를 탈퇴한 경우, 귀하 연령대의 환자를 진료하지 않는 경우, 또는 PCP와 관련하여 해결되지 않은 품질 문제가 있는 경우 귀하의 PCP를 변경할 수 있습니다. Anthem 또는 PCP는 귀하가 PCP와 잘 지낼 수 없거나 동의하지 않거나 진료에 늦었을 경우 새 PCP로 변경해 달라고 요청할 수도 있습니다. Anthem에서 귀하의 PCP를 변경해야 하는 경우 Anthem은 귀하에게 서면으로 통지합니다.

PCP를 변경하는 경우 우편을 통해 서신과 새로운 Anthem 가입자 ID 카드를 받게 됩니다. 새 카드에는 새 PCP의 이름이 표시됩니다. 새 ID 카드를 받는 것에

? 고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

대해 문의 사항이 있을 경우 고객 서비스 센터로 연락해 주십시오.

PCP를 선정할 때 고려해야 할 몇 가지 사항:

- 해당 PCP가 아동 환자 진료를 수행합니까?
- PCP가 제가 이용하고 싶은 클리닉에서 근무합니까?
- PCP의 진료소가 저의 집, 직장, 또는 자녀의 학교에서 가깝나요?
- PCP 진료소가 저의 거주지와 가깝고 PCP 진료소에 쉽게 갈 수 있습니까?
- 의사와 직원이 저의 모국어를 구사합니까?
- PCP는 제가 원하는 병원과 협력합니까?
- PCP는 제가 필요로 하는 서비스를 제공합니까?
- PCP의 진료 시간이 제 일정과 맞습니까?
- PCP는 제가 이용 중인 전문의와 협력합니까?

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

초기 건강 예약(IHA)

Anthem은 초기 건강 예약(IHA)을 위해 신규 가입자가 된 후 첫 120일 이내에 새로운 PCP 방문을 권장합니다. IHA의 목적은 PCP가 귀하의 건강 관리 이력과 필요 사항을 알도록 돕는 것입니다. 담당 PCP는 귀하의 건강 이력에 대해 몇 가지 질문을 하거나 설문지 작성을 요청할 수 있습니다. 담당 PCP는 건강 교육 상담과 가입자에게 도움이 될 수업에 대해서도 알려 드립니다.

IHA 일정을 정하기 위해 전화할 때 전화를 받는 사람에게 귀하가 Anthem 가입자임을 알려 주십시오. Anthem ID 번호를 제시해 주십시오.

BIC 및 Anthem ID 카드를 소지하여 예약합니다. 방문 시 복용하는 의약품과 문의 사항 목록을 가져가는 것이 좋습니다. 귀하의 건강 관리 요구 사항과 우려 사항에 대해 담당 PCP와 상담할 준비를 하십시오.

예약 장소에 늦거나 방문하지 못할 것 같다면 PCP의 사무실로 반드시 전화해 주십시오.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

IHA에 대해 궁금한 사항이 있으면 **1-800-407-4627 (TTY 711)**번으로 문의해 주십시오.

정기 진료

정기 진료는 정기적인 건강 관리입니다. 여기에는 웰빙 또는 웰 케어라고도 불리는 예방 진료가 포함됩니다. 이는 건강 유지에 도움이 되며 질병에 걸리지 않도록 도와줍니다. 예방 진료에는 정기 검진, 건강 교육 및 상담을 포함됩니다.

Anthem은 아동은 특히 정기 진료 및 예방 진료를 받을 것을 권장합니다. Anthem 가입자는 미국 소아과 학회와 Medicare 및 Medicaid 서비스 센터에서 권장하는 모든 조기 예방적 서비스를 받을 수 있습니다. 이러한 검사에는 청력 및 시력 검사가 포함되며 이는 건강한 발달과 학습을 보장하는 데 도움이 됩니다. 소아과 의사가 권장하는 서비스 목록은 미국 소아과 학회에서 제공하는 "밝은 미래" 지침을 참조하십시오. https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf 에서 다운로드할 수 있습니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

정기 진료는 병에 걸렸을 때 받는 치료도 포함합니다. Anthem은 PCP의 정기 진료를 보장합니다.

귀하의 PCP는 다음을 수행합니다.

- 정기 검진, 주사, 치료, 처방 및 의학 상담 등 대부분의 정기 진료 제공
- 귀하의 건강 기록 보관
- 필요한 경우 귀하를 전문의에게 의뢰
- 필요한 경우 엑스레이, 유방조영상 또는 실험실 작업 지시

정기 진료가 필요한 경우 의사에게 전화하여 예약 응급 상황이 아닌 경우 의료 서비스를 받기 전 먼저 귀하의 PCP에게 전화하십시오. 응급 상황인 경우 **911**번으로 전화하거나 가장 가까운 응급실로 가십시오.

귀하의 플랜이 보장하는 의료 및 서비스에 대한 자세한 사항은 이 핸드북 4장의 “혜택 및 서비스” 와 5장의 “아동 및 청소년 웰 케어” 를 참조하십시오.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

모든 **Anthem** 의료 제공자는 장애인과 소통하기 위해 지원 및 서비스를 이용할 수 있습니다. 또한 다른 언어나 형식으로 귀하와 소통할 수 있습니다. 귀하의 의료 제공자 또는 **Anthem**에 귀하가 필요한 사항을 알리십시오.

의료 제공자 네트워크

Anthem은 많은 의사, 전문의, 병원 및 기타 의료 서비스 제공자와 협력하고 있습니다. 이러한 의료 제공자 중 일부는 네트워크 내에 소속되어 있으며, 의료 그룹 또는 독립의료제공자협회(IPA)라고도 합니다. 이들 의료 제공자는 Anthem과 직접 계약을 맺을 수도 있습니다. 일차 진료 제공자(PCP)가 의료 그룹, IPA 또는 Anthem과 연계된 전문의 및 서비스로 귀하를 의뢰합니다. 이미 전문의에게 가고 있는 경우, 담당 PCP와 논의하거나 고객 서비스 센터에

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

월요일~금요일 오전 7시~오후 7시 사이에 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하십시오. 귀하가 치료의 지속에 대한 자격이 된다면, 고객 서비스 센터에서 해당 의료 제공자를 찾을 수 있도록 도와드립니다. 추가 정보는 본 핸드북의 치료의 지속 섹션에서 확인하십시오.

Medi-Cal 의료 제공자 네트워크는 Medi-Cal 가입자에게 Medi-Cal 보장서비스를 제공하기 위해 의사, 병원 그리고 Anthem과 협력하는 기타 의료 제공자로 구성된 그룹입니다. Anthem은 관리형 진료 건강 플랜입니다. Medi-Cal 플랜을 선택하면 의료 프로그램을 통해 치료를 받도록 선택하게 됩니다.. 네트워크 내 의료 제공자로부터 Anthem을 통해 대부분의 보장 서비스를 받을 수 있습니다. 응급 진료나 가족 계획 서비스에 대한 진료 추천이나 사전 승인 없이 네트워크 외부 제공자에게 갈 수 있습니다. 또한 당사가 서비스를 제공하지 않는 지역에 있을 때 지역 외부 긴급 진료를 위해 네트워크 외부 제공자에게 갈 수도 있습니다. 기타 모든 네트워크 외부 서비스에

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

대해서는 진료 추천 또는 사전 승인을 받아야 합니다. 그렇지 않으면 해당 서비스는 보장되지 않습니다.

참고: 아메리카 원주민은 IHCP가 Anthem 네트워크 내에 소속되지 않더라도 IHCP를 PCP로 선택할 수 있습니다.

PCP, 병원 또는 기타 의료 제공자가 가족 계획이나 임신 중절과 같은 보장 서비스를 제공하는 데 도덕적 이의 제기가 있는 경우 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. 도덕적 이의 제기에 대한 자세한 사항은 이 장 후반부의 “도덕적 이의 제기”를 참조하십시오.

귀하의 의료 제공자가 귀하에게 보장된 의료 서비스를 제공하는 데 도덕적 이의 제기가 있는 경우, 귀하가 필요로 하는 서비스를 제공할 다른 의료 제공자를 찾을 수 있도록 도와드릴 수 있습니다. Anthem 또한 서비스를 수행할 의료 제공자를 찾도록 도울 수 있습니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

네트워크 내 의료 제공자

귀하는Anthem 네트워크 내 의료 제공자를 통해 귀하의 건강 관리 요구의 대부분을 제공합니다. 귀하는 네트워크 내 의료 제공자로부터 예방 진료 및 정기 진료를 받습니다. 귀하는 또한 Anthem 네트워크 소속의 전문의, 병원 및 기타 의료 제공자를 이용하게 됩니다.

네트워크 내 의료 제공자의 의료 제공자 명부가 필요한 경우, **1-800-407-4627 (TTY 711)** 번으로 전화하십시오. **anthem.com/ca/medi-cal**에서 온라인으로의료 제공자 명부를 확인할 수도 있습니다. 계약 의약품 목록의 사본을 받으려면, Medi-Cal Rx에 **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)번으로 전화하여 7 또는 711**을 누르십시오. 또는 Medi-Cal Rx 웹사이트 https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/ 를 방문하십시오.

Anthem 네트워크 외부 의료 제공자를 방문하기 전에 Anthem으로부터 사전 승인 (사전 허가) 을 받아야

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

하며, 여기에는 Anthem 서비스 지역 내부가 포함되나 다음 상황은 예외로 간주합니다.

- 응급 진료가 필요하여 911로 전화하거나 가장 가까운 병원으로 가는 경우
- Anthem 서비스 지역 외부에서 진급 진료가 필요하여 긴급 진료 시설로 가는 경우
- 가족 계획 서비스가 필요하여 사전 승인(사전 허가) 없이 임의 Medi-Cal 의료 제공자에게 가는 경우
- 정신 건강 서비스가 필요하여 네트워크 내 의료 제공자 또는 카운티의 정신 건강 플랜 의료 제공자에게 사전 승인(사전 허가) 없이 가는 경우

이러한 상황에 해당되지 않고 사전 승인(사전 허가)을 받지 않은 채 네트워크 외부 제공자로부터 진료를 받는 경우, 네트워크 외부 제공자로부터 받은 진료에 대한 비용을 지불해야 할 수도 있습니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

서비스 지역 내 네트워크 외부 제공자

네트워크 외부 제공자는 Anthem과 협력하기로 계약하지 않은 의료 서비스 제공자입니다. 응급 진료를 제외하고, 네트워크 외부 제공자로부터 받는 모든 진료에 대해 귀하는 비용을 지불해야 할 수도 있습니다. 네트워크 내에서 제공되지 않는 의학적으로 필요한 의료 서비스가 요구되는 경우, 네트워크 외부 제공자로부터 무료로 해당 서비스를 받을 수도 있습니다.

Anthem은 귀하에게 필요한 서비스를 네트워크 내에서 이용할 수 없거나 이 서비스가 귀하의 집에서 매우 멀리 떨어져 있는 경우, 네트워크 외부 제공자에게 진료 추천을 승인할 수 있습니다 네트워크 외부 제공자에게 귀하의 진료를 추천하는 경우, 당사에서 귀하의 진료 비용을 지불할 것입니다.

Anthem 서비스 지역 내에서 긴급 진료를 받으려면 Anthem 네트워크 내 긴급 진료 제공자를 방문해야 합니다. 긴급 진료를 받기 위해 네트워크 내 의료

제공자로부터 사전 승인(사전 허가)을 받을 필요는 없습니다. Anthem 서비스 지역 내 네트워크 외부 제공자로부터 긴급 진료를 받기 위해서는 사전 승인(사전 허가)을 받아야 합니다.

Anthem 서비스 지역 내 네트워크 외부 제공자로부터 긴급 진료를 받는 경우 귀하는 해당 비용을 지불해야 할 수도 있습니다. 이 장에서 응급 진료, 긴급 진료 및 민감한 진료에 대해 자세히 알아볼 수 있습니다.

참고: 아메리카 원주민의 경우, 진료 추천을 받지 않고 의료 제공자 네트워크 외부의 IHCP에서 진료를 받을 수 있습니다. 네트워크 외부IHCP는 먼저 네트워크 내 PCP로부터 진료 추천을 요구하지 않고 아메리카 원주민 가입자를 네트워크 내 의료 제공자에게 의뢰할 수도 있습니다.

네트워크 외부 서비스의 도움이 필요한 경우, **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

서비스 지역 외부

Anthem 서비스 지역 외부에 있으며 응급 또는 긴급 상황이 **아닌** 케어가 필요한 경우, 즉시 PCP에 전화하십시오. 또는 **1-800-407-4627(TTY711)**번으로 전화하십시오.

응급 진료의 경우 **911**번으로 전화하거나 가장 가까운 응급실을 방문하십시오. Anthem 에서 네트워크 외부 응급 진료를 보장합니다. Canada나 Mexico로 여행하다가 입원해야 하는 응급 진료가 필요한 경우

Anthem이 귀하의 케어를 보장합니다. Canada나 Mexico 외의 국제 지역으로 여행 중일 때 응급 진료, 긴급 진료 또는 어떤 의료 서비스가 필요한 경우 귀하가 받는 진료에 대해 Anthem은 보장하지 **않습니다**.

Canada나 Mexico에서 입원이 필요한 응급 진료 비용을 지불하는 경우, Anthem에 상환을 요청할 수 있으며, Anthem은 귀하의 요청을 검토합니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

다른 주나 미국령 사모아, 괌, 북마리아나 제도, 푸에르토리코 및 미국령 버진 아일랜드를 포함한 미국 영토에 있는 경우, 응급 진료가 보장됩니다. 모든 병원과 의사가 Medicaid를 수락하는 것은 아닙니다. (Medi-Cal은 California에서만 Medicaid로 불립니다.) California 외부 지역에서 응급 진료가 필요한 경우, 병원이나 응급실 의사에게 귀하에게 Medi-Cal이 있고 Anthem 가입자임을 가능한 빨리 알리십시오.

병원에 요청하여 Anthem ID 카드 사본을 발급받으십시오. 병원 및 의사가 Anthem 에 청구하도록 하십시오. 다른 주에서 받은 서비스에 대한 청구서를 받으면 즉시 Anthem 에 전화하십시오. 저희는 병원 및/또는 의사와 협력하여 Anthem이 귀하의 케어 비용을 지불하도록 할 것입니다.

귀하가 California 외부에 있고 긴급하게 외래환자 처방약을 조제해야 하는 경우 약국에서 Medi-Cal Rx에 **1-800-977-2273**번으로 전화하도록 하십시오.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

참고: 아메리카 원주민은 네트워크 외부 IHCP에서 서비스를 받을 수 있습니다.

네트워크 외부나 지역 외부 서비스에서의 케어에 대한 문의 사항이 있으신 경우 **1-800-407-4627 (TTY 711)**번으로 전화하십시오. 진료소가 문을 닫았고 직원으로부터 도움을 받기를 원하는 경우 **1-800-224-0336(TTY 711)**번으로 전화하십시오.

Anthem 서비스 지역 외부에서 긴급 진료가 필요한 경우 가장 가까운 긴급 진료 시설을 방문하십시오. United States 외부에서 여행 중이고 긴급 진료가 필요한 경우, Anthem은 진료를 보장하지 않습니다. 긴급 진료에 대한 자세한 사항은 이 장의 뒷부분에 나오는 “긴급 진료”를 참조하십시오.

일차 진료로 만들기

Anthem은 많은 의사, 전문의, 병원 및 기타 의료 서비스 제공자와 협력하고 있습니다. 이러한 의료 제공자 중 일부는 네트워크 내에 소속되어 있으며, 의료 그룹 또는 독립의료제공자협회(IPA)라고도

합니다. 이들 의료 제공자는 Anthem과 직접 계약을 맺을 수도 있습니다. 일차 진료 제공자(PCP)가 의료 그룹, IPA 또는 Anthem과 연계된 전문의 및 서비스로 귀하를 의뢰합니다. 이미 전문의에게 가고 있는 경우, 담당 PCP와 논의하거나 고객 서비스 센터에 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이에 수신자 부담 전화 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하십시오. 귀하가 치료의 지속에 대한 자격이 된다면, 고객 서비스 센터에서 해당 의료 제공자를 찾을 수 있도록 도와드립니다. 추가 정보는 본 핸드북의 치료의 지속 섹션에서 확인하십시오.

관리형 진료의 운영 방식

Anthem은 관리형 진료 플랜입니다. Anthem은 Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kern, Kings, Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare 및 Tuolumne 카운티에 거주하거나 직장을 다니는 가입자에게 케어 서비스를 제공합니다. 관리형 진료에서는 귀하의 PCP, 전문의,

---

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

클리닉, 병원 및 기타 서비스 의료 제공자가 협력하여 귀하를 관리합니다.

Anthem은 의료 그룹과 계약을 맺어 Anthem 가입자에게 케어 서비스를 제공합니다. 의료 그룹은 PCP인 의사와 전문의로 구성됩니다. 의료 그룹은 실험실, 내구성 의료 장비 공급업체 등 다른 공급자와 협력합니다. 의료 그룹은 병원과도 연결되어 있습니다. PCP, 의료 그룹 및 병원의 이름은 Anthem ID 카드를통해 확인하십시오.

Anthem에 가입하면 PCP를 선택하거나 배정받게 됩니다. 귀하의 PCP는 의료 그룹 소속입니다. 귀하의 PCP와 의료 그룹은 귀하의 모든 의학적 요구에 대한 진료를 지시합니다. 귀하의 PCP는 귀하에게 전문의를 소개하거나 실험실 검사 및 엑스레이를 지시할 수 있습니다. 사전 승인(사전 허가)이 요구되는 서비스가 필요한 경우, Anthem 또는 귀하의 의료 그룹이 사전 승인(사전 허가)을 검토하고 서비스 승인 여부를결정하게 됩니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

대부분의 경우, 귀하는 귀하의 PCP와 동일한 의료 그룹에서 일하는 전문의 및 기타 의료 전문가에게 가야 합니다. 응급 상황을 제외하고는 반드시 소속 의료 그룹과 연계된 병원에서 병원 진료를 받아야 합니다.

때로는 의료 그룹의 의료 제공자가 제공하지 않는 서비스가 필요할 수도 있습니다. 그러한 경우, 귀하의 PCP는 귀하를 다른 의료 그룹의 소속이거나 네트워크 외부에 있는 의료 제공자에게 의뢰할 것입니다. 귀하의 PCP는 귀하가 이 의료 제공자에게 진료를 받도록 사전 승인(사전 허가)을 요청할 것입니다.

대부분의 경우, 네트워크 외부 제공자나 귀하의 의료 그룹에 속하지 않은 의료 제공자에게 가기 전에 귀하는 PCP, 의료 그룹 또는 Anthem으로부터 사전 허가를 받아야 합니다. 응급 서비스, 가족 계획 서비스 또는 네트워크 내 정신 건강 서비스에 대해서는 사전 승인(사전 허가)이 필요하지 않습니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

Medicare와 Medi-Cal을 모두 소지한 가입자

Medicare 보장을 받는 가입자의 경우 정기(급성) 진료는 가입하신 Medicare 플랜을 통해 보장됩니다 가입자는 Medicare 플랜과 함께 일차 진료 제공자를 선택합니다. 귀하의 Medicare 플랜에 대한 보장 증명서를 통해 일차 진료 제공자의 역할, 일차 진료 제공자가 될 수 있는 사람, 일차 진료 제공자 변경 방법, 진료를 받는 방법에 대해 확인할 수 있습니다. Medicare MCO 보장 증명서에는 Medicare 및 처방약 혜택 및 Medicaid 혜택과 연계되는 방식에 대한 세부 정보도 나와 있습니다. 다른 Medicare 보험 회사로부터 Medicare 보장을 받는 경우, 해당 회사가 보낸 핸드북과 정보를 참조하십시오.

의사와의 진료 예약 일정 방문 시 무엇을 지참해야 하나요?

예약된 진료를 받으러 의사 진료소에 갈 때 다음을 소지해야 합니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

- 일반 Medicare ID 카드 또는 Medicare Advantage 플랜 ID 카드
- 가입한 Medicare 플랜이 MCO Advantage 플랜인 경우, MCO Advantage ID 카드 제시
- Medi-Cal ID 카드
- 복용 중인 모든 의약품
- 가입자의 주사 기록

의사

귀하는 Anthem 의료 제공자 명부에서 귀하의 PCP를 선택하게 됩니다. 귀하가 선택한 의사는 네트워크 내 의료 제공자여야 합니다. Anthem 의료 제공자 명부의 사본이 필요한 경우, **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하십시오. 또는 **anthem.com/ca/medi-cal**에서 온라인으로 확인하십시오.

새 PCP를 선택하는 경우 원하는 PCP에게 전화하여 신규 환자를 받는지 확인해야 합니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

Anthem에 가입하기 전 진료를 받았던 의사가 있었고, 그 의사가 Anthem 네트워크 소속이 아닌 경우, 한정 기간 동안 그 의사로부터 계속해서 진료를 받을 수 있습니다. 이를 치료의 지속이라고 합니다. 이 핸드북에서 치료의 지속에 대해 더 읽어볼 수 있습니다. 자세한 사항은 **1-800-407-4627 (TTY 711)**번으로 문의하십시오.

전문의가 필요한 경우 PCP는 Anthem 네트워크 소속 전문의에게 귀하를 의뢰합니다. 일부 전문의는 진료 추천을 요구하지 않습니다. 진료 추천에 대한 자세한 사항은 이 장의 뒷부분에 나오는 “진료 추천”을 참조하십시오.

PCP를 선택하지 않으면 Anthem에서 귀하를 대신해 PCP를 선택해 드립니다. 이 경우 Medi-Cal 외에 다른 종합 건강 보장이 있는 경우는 제외됩니다. 귀하가 자신의 의료상 필요를 가장 잘 알기 때문에 귀하가 직접 선택하는 것이 가장 좋습니다. Medicare와 Medi-Cal에 모두 가입되어 있거나 기타 건강 관리

? 고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

보험이 있다면, Anthem에서 PCP를 선택하지 않아도 됩니다.

PCP를 바꾸고 싶은 경우 Anthem 의료 제공자 명부에서 PCP를 선택해야 합니다. PCP가 새로운 환자를 받는지 확인하십시오. PCP를 변경하려면 **1-800-407-4627 (TTY 711)**번으로 전화하거나 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

병원

응급 상황인 경우 **911**번으로 전화하거나 가장 가까운 병원으로 가십시오.

응급 상황이 아니며 병원 진료가 필요한 경우 PCP가 어느 병원으로 갈지 결정해 드립니다. 귀하는 담당 PCP가 이용하고 Anthem 의료 제공자 네트워크에 속해 있는 병원에 가야 합니다. Anthem 네트워크 소속 병원은 의료 제공자 명부에 나열되어 있습니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

여성 건강 전문의

여성의 정기 진료 서비스를 제공하는 데 필요한 보장을 받기 위해 Anthem 네트워크 소속 여성 건강 전문의를 방문할 수 있습니다. 이러한 서비스를 받는 데에는 PCP의 진료 추천이나 허가가 필요하지 않습니다. 여성 건강 전문의를 찾으려면 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 문의하십시오. 7일 24시간 간호사 라인 (24/7 NurseLine)에 **1-800-224-0336(TTY 711)**번으로 문의할 수도 있습니다.

의료 제공자 명부

Anthem 의료 제공자 명부에는 Anthem 네트워크 소속 의료 제공자가 나열되어 있습니다. 이 네트워크는 Anthem과 협력하는 의료 제공자 그룹입니다.

Anthem 의료 제공자 명부에는 병원, PCP, 전문의, 공인 간호사, 간호사 조산사, 의사 보조사, 가족 계획 의료 제공자, 연방 공인 보건소(FQHC), 향상된 진료 관리(EMC) 의료 제공자, 커뮤니티 지원(CS) 의료

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

제공자, 커뮤니티 보건복지사 의료 제공자, 조산사, 외래환자 정신 건강 의료 제공자, 관리형 장기 서비스 및 지원(MLTSS), 독립 출산 센터(FBC), IHCP 및 지방 건강 클리닉(RHC) 목록이 기재되어 있습니다.

의료 제공자 명부에는 Anthem 네트워크 내 의료 제공자 이름, 전문가, 주소, 주소, 전화번호, 진료 시간 및 사용 언어 등의 정보가 있습니다. 의료 제공자가 새로운 환자를 받는지 여부를 명시하고 있습니다. 또한 주차장, 경사로, 난간이 있는 계단, 넓은 문과 손잡이가 있는 화장실 등 건물에 대한 물리적 접근성도 제공됩니다. 의사의 학력, 약력 및 이사회 인증에 대한 자세한 내용은 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하여 문의하십시오.

anthem.com/ca/medi-cal에서 온라인으로 의료 제공자 명부를 확인할 수 있습니다.

인쇄된 의료 제공자 명부가 필요한 경우, **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하여 문의하십시오. Medi-Cal Rx와 제휴한 약국 목록은

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/의 Medi-Cal Rx 약국 명부에서 확인할 수 있습니다. Medi-Cal Rx에 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) 번으로 전화하여 7 또는 711을 눌러 인근 약국을 찾을 수도 있습니다.

적시 진료 이용

귀하의 네트워크 내 의료 제공자는 귀하의 건강 관리 요구 사항에 따라 적시에 진료를 받을 수 있도록 해야 합니다. 최소한, 아래 표에 명시된 기한 내에 예약 서비스를 제공해야 합니다.

예약 유형	예약 가능 기한
사전 승인(사전 허가)이 필요하지 않은 긴급 진료 예약	48시간
사전 승인(사전 허가)이 필요한 긴급 진료 예약	96시간
비긴급(일반) 일차 진료 예약	영업일 기준 10일
비긴급(일반) 전문의 진료 예약	영업일 기준 15일

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

예약 유형	예약 가능 기한
비긴급(일반) 정신 건강 의료 제공자(의사가 아닌 경우) 진료 예약	영업일 기준 10일
비긴급(일반) 정신 건강 의료 제공자(의사가 아닌 경우) 후속 치료 진료 예약	마지막 예약 후 영업일 기준 10일
상해, 질병, 기타 건강 상태의 진단 또는 치료에 대해 보조(지원) 서비스에 대한 비긴급(일반) 예약	영업일 기준 15일

기타 대기 시간 표준	대기 시간 범위
정상 업무 시간 동안 고객 서비스 센터 통화 대기 시간	10분
7일 24시간 간호사 라인 (24/7 NurseLine)의 통화 대기 시간	30분(간호사 연결)

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

경우에 따라 예약이 더 길어지는 것은 문제가 되지 않습니다. 귀하의 건강에 해를 끼치지 않는 경우 의료 제공자의 대기 시간이 더 길어질 수도 있습니다. 대기 시간이 연장되어도 건강에 해를 끼치지 않음을 보고서에 기록해야 합니다. 또한, 귀하의 일정에 더 편리한 예약으로 추후 시간을 잡거나 귀하가 선택한 다른 의료 제공자로 변경하기를 원할 경우, 귀하의 의료 제공자 또는 Anthem은 귀하의 의견을 존중할 것입니다.

의사는 귀하의 필요에 따라 예방 서비스에 대한 구체적인 일정, 진행 중인 상태에 대한 사후 관리, 전문가에게 상시 추천과 같은 추천을 할 수 있습니다 Anthem에 전화할 때 또는 보장 서비스를 받을 때 통역 서비스가 필요한지 알려주십시오. 수화 등 통역 서비스는 무료로 이용하실 수 있습니다. 당사는 미성년자 또는 가족 구성원을 통역사로 활용하는 것을 권장하지 않습니다. 당사에서 제공하는 통역 서비스에 대한 자세한 사항은 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하여 문의하십시오.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

수화 등 통역 서비스가 필요한 경우 Medi-Cal Rx 약국에서 연중무휴 24시간 운영되는 Medi-Cal Rx 고객 서비스에 **1-800-977-2273**번으로 전화하여 문의하십시오. TTY 사용자는 월요일~금요일, 오전 8시~오후 5시 사이에 711번으로 문의할 수 있습니다.

진료를 위한 이동 시간 또는 거리

Anthem은 진료를 위한 이동 시간 또는 거리 표준을 따라야 합니다. 그러한 표준은 거주지로부터 너무 먼 시간 또는 너무 먼 거리를 이동하지 않고 진료를 받을 수 있도록 합니다. 이동 시간 또는 거리 표준은 거주하고 있는 카운티에 따라 다릅니다.

Anthem이 이러한 이동 시간 또한 거리 표준 내에서 진료를 제공할 수 없는 경우, DHCS는 대체 접근 표준이라고 하는 다른 표준을 승인할 수도 있습니다. 거주 지역에 대한 Anthem의 시간 또는 거리 표준을 보려면 **anthem.com/ca**을 방문하십시오. 또는 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하십시오.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

귀하가 거주하는 곳에서 멀리 떨어진 곳에 위치한 의료 제공자의 진료가 필요한 경우, **1-800-407-4627 (TTY 711)**번으로 전화하여 문의하십시오. 더 가까운 곳에 있는 의료 제공자 서비스 찾기에 대해 도움을 받을 수 있습니다. Anthem에서 더 가까운 곳에 있는 의료 제공자를 서비스를 찾을 수 없는 경우, 해당 의료 제공자가 거주지로부터 먼 곳에 있는 경우라도 의료 제공자의 진료를 받을 수 있도록 Anthem에 교통편 예약을 요청하실 수 있습니다.

약국 의료 제공자의 도움이 필요한 경우 Medi-Cal Rx에 **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)번으로 전화하여 7 또는 711**을 누르십시오.

귀하의 거주지 우편번호에 대해 사용할 수 있는 Anthem의 대체 접근 표준과 관계없이, 해당 카운티 내 Anthem의 이동 시간 또는 거리 표준 내에서 귀하가 의료 제공자에게 갈 수 없는 경우 먼 곳으로 간주됩니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

예약

의료 서비스가 필요한 경우:

- PCP에게 전화하십시오
- 전화할 때 Anthem ID 번호를 제시하십시오
- 진료소가 문을 닫은 경우 귀하의 이름과 전화번호와 함께 메시지를 남겨 주십시오
- BIC 및 Anthem ID 카드를 소지하고 예약하십시오
- 필요한 경우, 예약 장소에 가기 위한 교통편을 요청하십시오
- 방문 시 서비스를 받으려면 예약 전에 필요한 언어 지원이나 통역 서비스를 요청하십시오
- 예약 시간에 맞춰 몇 분 일찍 도착하여 로그인하고 양식을 작성한 다음 PCP가 할 수 있는 질문에 답하십시오
- 예약 일정을 지킬 수 없게 되었거나 늦을 경우 즉시 전화하십시오
- 필요한 경우를 대비해 질문 및 의료 정보를 준비하십시오

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

응급 상황인 경우 **911**로 전화하거나 가장 가까운 응급실로 가십시오. 얼마나 긴급한 진료가 필요한지 결정하는 데 도움이 필요하고 PCP가 귀하와 통화할 수 없는 경우 7일 24시간 간호사 라인(24/7 NurseLine)으로 전화하십시오.

예약 장소에 가기

보장 서비스를 받기 위해 예약 장소로 오갈 방법이 없는 경우 Anthem에서 교통편을 지원합니다. 귀하의 상황에 따라 의료 교통편 또는 비의료 교통편에 대한 자격이 있을 수 있습니다. 이러한 교통편 서비스는 긴급 상황을 위한 것이 아니며 무료로 이용 가능합니다.

응급 상황 시에는 **911**로 전화하십시오. 교통편은 응급 진료와 관련이 없는 서비스 및 예약 시 사용할 수 있습니다. 이 서비스는 무료로 제공됩니다.

자세한 사항은 아래의 “응급이 아닌 상황에 대한 교통편 혜택”을 참조하십시오.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

취소 및 일정 다시 잡기

예약 일정을 잡을 수 없는 경우 즉시 의료 제공자의 진료실에 전화하십시오. 예약을 취소해야 하는 경우 대부분의 의사는 예약 24시간(영업일 기준 1일) 전에 전화하도록 요청합니다. 예약을 반복적으로 놓치게 되면 담당 의사가 귀하에게 진료 제공을 중단할 수 있으며 귀하는 새로운 의사를 찾아야 합니다.

지불

귀하는 장기 치료에 대한 비용 분담이 없는 한, 보장 서비스에 대해 비용을 지불할 필요가 **없습니다**. 자세한 사항은 2장의 “장기 치료 및 비용 분담에 해당되는 가입자의 경우”를 참조하십시오. 대부분의 경우 귀하는 의료 제공자로부터 청구서를 받지 않습니다. 의료 서비스나 처방을 받을 때 Anthem ID 카드와 Medi-Cal BIC를 제시하여 의료 제공자가 청구 대상자를 확인할 수 있도록 해야 합니다. 의료

제공자로부터 혜택 설명서(EOB) 또는 성명서를 받을 수 있습니다. EOB 및 성명서는 청구서가 아닙니다.

청구서를 받은 경우 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. 처방에 대한 청구서를 받은 경우, Medi-Cal Rx에 **1-800-977-2273(TTY 1-800-977-2273) 번으로 전화하여 7 또는 711**을 눌러 문의하십시오. 또는 Medi-Cal Rx 웹사이트 https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/를 방문하십시오.

Anthem에 청구된 금액, 서비스 날짜 및 청구 사유를 알려주십시오. 귀하는 모든 보장 서비스에 대해 Anthem이 지불해야 하는 금액을 의료 제공자에게 지불해야 할 의무가 없습니다. 네트워크 외부 제공자를 방문하려면 먼저 Anthem의 사전 승인 (사전 허가) 을 받아야 합니다. 이때 다음의 경우는 제외됩니다.

- 응급 서비스가 필요하여 911에 전화하거나 가장 가까운 병원으로 가는 경우

- 가족 계획 서비스 또는 성매개 감염(STI) 검사 관련 서비스가 필요하여 사전 승인(사전 허가) 없이 임의 Medi-Cal 의료 제공자에게 갈 수 있는 경우
- 정신 건강 서비스가 필요하여 네트워크 내 의료 제공자 또는 카운티의 정신 건강 플랜 의료 제공자에게 사전 승인(사전 허가) 없이 갈 수 있는 경우

네트워크 외부 제공자로부터 진료를 받는 경우와 Anthem으로부터 사전 승인(사전 허가)을 받지 않은 경우 귀하는 해당 비용을 지불해야 할 수도 있습니다. Anthem 네트워크 내에서 서비스를 받을 수 없어 네트워크 외부 제공자에게 의학적으로 필요한 치료를 받아야 하는 경우 Anthem의 사전 승인(사전 허가)을 받은 이상 비용을 지불하지 않아도 됩니다. 응급 진료, 긴급 진료 및 민감한 서비스에 대한 자세한 내용을 보려면 이 장의 해당 제목으로 이동하십시오.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

청구서를 받거나 지불할 필요가 없다고 생각하는 코페이를 지불하라는 요청을 받은 경우, **1-800-407-4627 (TTY 711)**번으로 전화하십시오. 청구서를 지불한 경우, Anthem에 청구 양식을 접수할 수 있습니다. 해당 항목 및 서비스에 대해 지불해야 했던 이유를 Anthem에 서면으로 알려 주셔야 합니다. Anthem은 청구서를 읽고 귀하에게 상환할지 여부를 결정할 것입니다.

문의 사항이 있거나 청구 양식을 요청하려면 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 문의하시기 바랍니다. 재향 군인 업무 시스템에서 서비스를 받거나 California 외부에서 받은 보장되지 않거나 승인되지 않은 서비스를 받은 경우 비용을 지불해야 할 수도 있습니다.

Anthem은 다음의 경우에는 상환하지 않습니다.

- 미용 서비스와 같이 Medi-Cal에서 보장하지 않는 서비스를 받은 경우
- 충족되지 않은 Medi-Cal 비용 분담이 있는 경우

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

- Medi-Cal을 취급하지 않는 의사를 방문하여 진료를 희망하고 서비스 비용을 직접 지불하겠다는 양식에 서명한 경우
- Medicare 파트 D 플랜에서 보장하는 처방약에 대해 코페이 상환을 요청한 경우

진료 추천

치료를 위해 전문의가 필요한 경우 PCP 또는 또 다른 전문의가 귀하에게 전문의를 추천해 드릴 것입니다. 전문의는 한 가지 유형의 의료 서비스에 특화된 의료 제공자입니다. 귀하를 의뢰하는 의사는 귀하와 협력하여 전문의를 선택합니다. 적시에 전문의를 방문할 수 있도록 DHCS는 가입자가 예약을 잡을 수 있는 기한을 설정합니다. 이러한 기한은 본 핸드북의 "적시 진료 이용"에 나열되어 있습니다. 귀하의 PCP 진료소가 귀하가 전문의와 진료 예약을 잡도록 도울 수 있습니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

진료 추천이 필요할 수 있는 기타 서비스에는 진료실 시술, 엑스레이 및 실험실 작업이 포함됩니다.

PCP는 전문의에게 보낼 양식을 귀하에게 제공할 수 있습니다. 전문의는 양식을 작성해서 PCP에게 다시 보냅니다. 전문의가 귀하에게 치료가 필요하다고 판단할 경우 치료를 진행합니다.

오랜 기간 동안 전문 의료가 필요한 건강 문제가 있는 경우 귀하는 상시 추천이 필요할 수 있습니다. 즉, 매번 진료 추천을 받지 않고 같은 전문의를 두 번 이상 방문할 수 있습니다.

상시 추천을 받는 데 문제가 있거나 Anthem 진료 추천 정책 사본을 원하는 경우 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 문의하시기 바랍니다.

다음의 경우 진료 추천이 필요하지 **않습니다**.

- PCP 방문
- 산과/부인과(OB/GYN) 방문
- 긴급 또는 응급 진료 방문
- 성폭력 치료와 같은 성인의 민감한 서비스

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

- 가족 계획 서비스(자세한 내용은 가족 계획 정보 및 진료 추천 서비스 사무국에 **1-800-942-1054** 번으로 문의)
- HIV 검사 및 상담(12세 이상)
- 성매개 감염 서비스(12세 이상)
- 카이로프랙틱 서비스(네트워크 외부의 FQHC, RHC 및 IHCP가 제공하는 경우 진료 추천이 필요할 수 있음)
- 초기 정신 건강 평가

미성년자도 부모의 동의 없이 특정 외래환자 정신 건강 서비스, 민감한 서비스 및 약물 남용 장애 진료 서비스를 받을 수 있습니다. 자세한 사항은 이 장의 "미성년자 동의 서비스" 및 이 핸드북 4장의 "약물 남용 장애 치료 서비스"를 참조하십시오.

California 암 평등법 진료 추천

복잡한 암의 효과적인 치료는다양한 요인에 따라 달라집니다. 여기에는 올바른 진단을 받고 암 전문가로부터 적시에 치료를 받는 것이 포함됩니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

가입자가 복잡한 암 진단을 받은 경우새로운 California 암 치료 평등법에 따라 의사에게 진료 추천을 요청하여 네트워크 내 국립 암 연구소(NCI) 지정 암 센터, NCI 커뮤니티 종양학 연구 프로그램(NCORP) 제휴 사이트 또는 자격을 갖춘 학술 암 센터에서 암 치료를 받을 수 있습니다.

Anthem 에 네트워크 내 NCI 지정 암 센터가 없는 경우, Anthem 은 귀하가 다른 암 치료 의료 제공자를 선택하지 않는 한, 네트워크 외부 센터 중 한 곳과 Anthem 이 지불에 동의하는 경우 California 의 이러한 네트워크 외부 센터 중 한 곳에서 암 치료를 받도록 귀하의 진료 추천 요청을 허용할 수 있습니다.

암 진단을 받은 경우 Anthem 에 연락하여 귀하가 이러한 암 센터 중 한 곳에서 서비스를 받을 자격을 갖추었는지 확인하십시오.

금연할 준비가 되었습니까? 영어로 서비스에 대한 알아보려면 **1-800-300-8086**번으로 전화하십시오. 스페인어는 **1-800-600-8191** 번으로 전화하십시오.

자세한 사항은 **www.kickitca.org**를 방문하십시오.

사전 승인(사전 허가)

일부 종류의 진료를 받으려면 PCP또는 전문의는 귀하가 진료를 받기 전 Anthem 및/또는 위임 그룹에 허가를 요청해야 합니다. 이를 사전 승인 또는 사전 허가라고 합니다. 이는 Anthem 및/또는 위임 그룹이 치료가 의학적으로 필요하거나 필수임을 반드시 확인해야 한다는 것을 의미합니다.

의학적으로 필요한 서비스는 생명을 보호하고 환자가 심각하게 아프거나 장애를 겪지 않도록 하거나 진단받은 질병, 질환 또는 부상으로 인한 극심한

고통을 줄이기 위해 합당하고 필수적입니다. 21세 미만 가입자의 경우, Medi-Cal 서비스에는 신체적 또는 정신적 질병이나 질환을 고치거나 완화하는 데 의학적으로 필요한 진료가 포함됩니다.

Anthem 네트워크 소속 의료 제공자로부터 서비스를 받는 경우에도 다음의 서비스는 항상 사전 승인(사전 허가)이 필요합니다.

- 입원(응급상황이 아닌 경우)
- Anthem 서비스 지역 외부에서 받는 서비스 (응급 진료 또는 긴급 진료가 아닌 경우)
- 외래환자 수술
- 요양시설에서의 장기 치료 또는 숙련된 간호 서비스
- 전문 치료, 영상 촬영, 검사, 시술
- 응급 상황이 아닌 경우의 의료 목적 교통편 서비스
- 커뮤니티 지원(CS)

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

응급 구급차 서비스는 사전 승인(사전 허가)을 요하지 않습니다.

건강 및 안전법 1367.01(h)(1)조에 따라 Anthem은 필요한 정보를 합리적으로 얻은 시점으로부터 5영업일 이내에 사전 승인(사전 허가) 요청을 결정(승인 또는 거부)합니다. 의료 제공자가 요청한 경우 또는 Anthem이 표준 시한에 따라 귀하의 생명이나 건강 또는 최대한의 기능을 달성, 유지, 회복하는 능력에 심각한 위험을 초래할 수 있다고 판단하는 경우 Anthem은 신속(빠른) 사전 승인(사전 허가) 결정을 내립니다.

Anthem은 서비스 요청을 받은 후 귀하의 건강 상태에 필요한 만큼 신속하게 72시간 이내에 통지합니다.

사전 승인(사전 허가) 요청은 의사, 간호사, 약사와 같은 임상 또는 의료 직원이 심사합니다.

Anthem은 보장 또는 서비스의 승인 또는 거부에 대해 심사자에게 비용을 지불하지 않습니다. Anthem이 요청을 승인하지 않는 경우 Anthem은 귀하에게 조치

통지(NOA) 서신을 보냅니다. NOA 서신은 귀하가 결정에 동의하지 않는 경우 이의 제기 접수 방법을 설명하고 있습니다.

귀하의 요청을 심사하는 데 Anthem에 더 많은 정보와 시간이 필요할 경우 Anthem 은 귀하에게 연락할 것입니다.

네트워크 외부 또는 서비스 지역 외부에서 응급 진료를 받더라도 사전 승인(사전 허가)을 받을 필요가 전혀 없습니다. 임신부의 경우 여기에는 분만 및 출산이 포함됩니다. 민감한 특정 진료 서비스에 대해서는 사전 승인(사전 허가)을 받을 필요가 없습니다. 민감한 진료 서비스는 이 장 뒷부분의 “민감한 진료”에서 자세히 알아볼 수 있습니다.

사전 승인(사전 허가)에 대한 질문이 있는 경우 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하여 문의하십시오.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

이차 소견

귀하는 의료 제공자가 귀하에게 필요하다고 말한 진료나 귀하의 진단 또는 치료 계획에 대한 이차 소견을 원할 수도 있습니다. 예를 들어 진단이 올바른지 확인하고 싶거나 처방받은 치료나 수술이 필요한지 확신할 수 없거나 진료 계획을 따르려고 시도했으나 효과가 없었다면 이차 소견을 원할 수 있습니다.

이차 소견을 받고자 하는 경우, 귀하에게 이차 소견을 제공할 수 있는 자격이 되는 네트워크 내 의료 제공자에게 귀하를 추천할 것입니다. 의료 제공자 선택에 도움이 필요하시면 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오.

귀하 또는 귀하의 네트워크 내 의료 제공자가 요청하고 귀하가 네트워크 내 의료 제공자로부터 이차 소견을 얻은 경우 Anthem이 이차 소견에 대한 비용을 지불합니다. 네트워크 내 의료 제공자로부터 이차 소견을 받기 위해 Anthem의 사전 승인(사전 허가)을 받을 필요는

없습니다. 귀하의 네트워크 내 의료 제공자는 귀하에게 이차 소견이 필요한 경우 이에 대한 진료 추천을 받도록 도와줄 수 있습니다.

Anthem 네트워크 소속 제공자 중 이차 소견을 줄 수 있는 의료 제공자가 없는 경우 Anthem은 네트워크 외부 제공자의 이차 소견에 대해 비용을 지불합니다. Anthem은 이차 소견을 위해 귀하가 선택한 의료 제공자가 승인되었는지 여부를 영업일 기준 5일 이내에 알려드립니다. 귀하가 만성, 중증 또는 중대한 질병이 있 거나, 사망, 사지 상실 또는 주요 신체 부위나 신체 기능의 상실을 포함하되 이에 국한되지 않는 건강에 대한 즉각적이고 중대한 위협에 당면한 경우, Anthem은 72시간 이내에 서면으로 알려드립니다.

Anthem이 이차 소견에 대한 귀하의 요청을 거절하는 경우 고충 제기를 접수할 수 있습니다. 고충 사항에 대한 자세한 내용은 이 핸드북 6장의 “불만 사항”을 참조하십시오.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

민감한 진료

미성년자 동의 서비스

귀하가 18세 미만인 경우 부모 또는 보호자의 허가 없이 일부 서비스를 받을 수 있습니다. 이러한 서비스를 미성년자 동의 서비스라 합니다.

귀하는 부모 또는 보호자의 허가 없이 다음 서비스를 받을 수 있습니다.

- 외래환자 정신 건강 진료를 포함한 성폭행 관련 서비스
- 임신
- 가족 계획 및 피임
- 임신 중절 서비스

귀하가 12세 이상인 경우 부모 또는 보호자의 허가 없이 다음 서비스를 받을 수 있습니다.

- 다음 사항과 관련한 외래환자 정신 건강 진료:
  - 성폭행
  - 근친상간

  - 물리적 폭행
  - 아동 학대
  - 본인 또는 타인에게 해를 입힐 수 있다고 생각되는 경우
- HIV/AIDS의 예방, 검사, 치료
- 성매개 감염(STI)의 예방, 검사, 치료
- 약물 사용 장애 치료
  - 자세한 사항은 이 핸드북 4장의 “약물 남용 장애 치료 서비스”를 참조하십시오.

임신 검사, 가족 계획 서비스, 피임 서비스 또는 성매개 감염(STI)에 대한 서비스의 경우 해당 의사나 클리닉이 Anthem 네트워크 소속이 아니더라도 받을 수 있습니다. 이러한 서비스를 위해 진료 추천 또는 사전 승인(사전 허가) 없이 어떤 Medi-Cal 의료 제공자든 선택하여 이들을 방문할 수 있습니다.

전문 정신 건강 서비스가 아닌 미성년자 동의 서비스의 경우, 귀하는 진료 추천과 사전 승인(사전 허가) 없이 네트워크 내 의료 제공자를 방문할 수 있습니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

보장되는 미성년자 동의 서비스를 받기 위해 귀하의 PCP는 진료 추천을 하지 않아도 되며 귀하는 Anthem으로부터 사전 승인(사전 허가)을 받을 필요가 없습니다.

전문 정신 건강 서비스인 미성년자 동의 서비스는 보장되지 않습니다. 전문 정신 건강 서비스는 귀하가 거주하는 카운티의 카운티 정신 건강 플랜에서 보장합니다.

미성년자는 7일 24시간 간호사 라인(24/7 NurseLine)에 **1-800-224-0336(TTY 711)**번으로 전화하여 건강 우려사항에 대해 비공개 상담을 할 수 있습니다.

Anthem은 부모나 보호자에게 민감한 서비스를 받는 것에 대한 정보를 보내지 않을 것입니다. 민감한 서비스와 관련된 기밀 통신을 요청하는 방법에 대한 자세한 사항은 본 핸드북의 7장에 있는 “개인 정보 보호 관행 통지”를 참조하십시오.

성인의 민감한 진료 서비스

성인(18세 이상)의 경우 민감하거나 사적인 특정 진료를 받기 위해 PCP를 만나고 싶어하지 않을 수도 있습니다. 이러한 경우 다음 유형의 진료를 위한 의사 또는 클리닉을 선택할 수 있습니다.

- 가족 계획 및 피임(21세 이상 성인의 불임술 포함)
- 임신 검사 및 상담
- HIV/AIDS 예방 및 검사
- 성매개 감염(STI)의 예방, 검사, 치료
- 성폭력 치료
- 외래환자 유산 서비스

민감한 진료의 경우 의사나 클리닉은 Anthem 네트워크에 속하지 않아도 됩니다. 이러한 서비스를 위해 Anthem의 진료 추천 또는 사전 승인(사전 허가) 없이 어떤 Medi-Cal 의료 제공자든 선택하여 이들을 방문할 수 있습니다. 네트워크 외부 제공자로부터 민감한 진료로 이곳에 지정되지 않은 경우 귀하는 해당 비용을 지불해야 할 수도 있습니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

이러한 서비스를 제공하는 의사 또는 클리닉을 찾거나 해당 서비스를 받는데 도움이 필요한 경우(교통편 포함), **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하여 문의하십시오. 또는 7일 24시간 간호사 라인 (24/7 NurseLine)에 **1-800-224-0336(TTY 711)**번으로 문의할 수도 있습니다.

Anthem은 민감한 서비스 관련 의료 정보를 진료를 받는 가입자의 서면 허가 없이는 다른 모든 가입자에게 공개하지 않습니다. 민감한 서비스와 관련된 기밀 통신을 요청하는 방법에 대한 자세한 사항은 7장의 "개인 정보 보호 관행 통지"를 참조하십시오.

도덕적 이의 제기

일부 의료 제공자는 일부 보장되는 서비스에 대해 도덕적 이의 제기를 합니다. 이는 서비스에 대해 도덕적으로 동의하지 않는 경우 일부 보장 서비스를 제공하지 **않을** 권리가 있음을 의미합니다. 의료 제공자에게 도덕적 이의 제기가 있는 경우 귀하가 필요로 하는 서비스를 제공할 다른 의료 제공자를 찾도록 도와드릴 수 있습니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

Anthem 역시 의료 제공자를 찾는 데 도움을 줄 수 있습니다.

일부 병원 및 의료 제공자의 경우 Medi-Cal의 보장을 받더라도 다음 서비스 중 하나 이상을 제공하지 않습니다.

- 가족 계획
- 응급 피임 등 피임 서비스
- 분만 및 출산 시 난관 결찰 등 단종 수술
- 불임 치료
- 임신 중절 수술

귀하와 귀하의 가족이 필요로 하는 진료를 제공할 수 있는 의료 제공자를 선택했는지 확인하려면 원하는 의사, 의료 그룹, 독립 의료 제공자 협회 또는 클리닉에 문의하십시오. 또는 Anthem에 **1-800-407-4627 (TTY 711)**번으로 전화하여 문의하십시오. 의료 제공자가 귀하에게 필요한 서비스를 제공할 수 있고 제공할 것인지 물어보십시오.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

귀하는 이러한 서비스를 이용할 수 있습니다. Anthem은 귀하와 귀하의 가족 구성원이 귀하에게 필요한 진료를 제공할 의료 제공자(의사, 병원, 클리닉)를 이용할 수 있도록 할 것입니다. 질문이 있거나 의료 제공자를 찾는 데 도움이 필요하면 Anthem에 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하여 문의하십시오.

긴급 진료

긴급 진료는 응급 또는 생명을 위협하는 상황에서 받는 진료가 **아닙니다**. 갑작스런 질병, 부상 또는 기존 상태의 합병증으로 인해 건강에 중대한 손상을 입는 것을 방지하기 위해 필요한 서비스입니다. 대부분의 긴급 진료 예약에는 사전 승인(사전 허가)이 필요하지 않습니다. 긴급 진료 예약을 요청하면 48시간 이내에 예약을 받으실 수 있습니다. 귀하에게 필요한 긴급 진료 서비스에 사전 승인(사전 허가)이 필요한 경우, 요청 후 96시간 이내에 예약을 받게 됩니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

긴급 진료의 경우, PCP에게 전화하십시오. PCP와 연락할 수 없는 경우 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. 또는 7일 24시간 간호사 라인 (24/7 NurseLine)에 **1-800-224-0336(TTY 711)**번으로 전화를 걸어 귀하에게 가장 좋은 진료 수준을 알아볼 수 있습니다.

지역 외에서 긴급 진료가 필요한 경우 가장 가까운 긴급 진료 시설을 방문하십시오.

긴급 진료가 필요한 경우는 다음 사항이 해당될 수 있습니다.

- 감기
- 인후염
- 열
- 귀 통증
- 근육 인대 손상
- 출산 서비스

Anthem의 서비스 지역 내에 있을 경우 네트워크 내 의료 제공자로부터 긴급 진료를 받아야 합니다. Anthem의 서비스 지역 내에 있고 네트워크 내 의료 제공자로부터 긴급 진료를 받을 때는 사전 승인(사전 허가)을 받지 않아도 됩니다. Anthem 서비스 지역 외부에 있으나 United States 내에 있을 경우, 긴급 진료를 받는데 사전 승인(사전 허가)을 받지 않아도 됩니다.
가장 가까운 긴급 진료 시설을 방문하십시오.
Medi-Cal은 United States 외부에서 받는 긴급 진료 서비스에 대해 보장하지 않습니다. United States 외부에서 여행 중이고 긴급 진료가 필요한 경우, 당사는 진료를 보장하지 않습니다

정신 건강 긴급 진료가 필요한 경우 카운티 정신 건강 플랜 또는 고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627 (TTY 711)**번으로 전화하십시오. 카운티 정신 건강 플랜 또는 귀하의 Anthem 행동 건강 기관에 연중무휴 24시간 언제든지 전화할 수 있습니다. 모든 카운티의 수신자 부담 전화번호를 온라인에서 찾으려면

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx를 방문하십시오.

귀하에게 보장되는 긴급 진료 방문의 일환으로 의약품을 받을 경우, Anthem은 보장되는 방문의 일부로서 이러한 의약품을 보장합니다. 귀하의 긴급 진료 의료 제공자가 약국에 제출할 처방전을 제공하는 경우, Medi-Cal Rx는 해당 의약품의 보장 여부를 결정합니다. Medi-Cal Rx에 대한 자세한 사항은 4장의 "기타 Medi-Cal 프로그램 및 서비스" 섹션의 "Medi-Cal Rx로 보장되는 처방약"을 참조하십시오.

응급 진료

응급 진료의 경우 **911**로 전화하거나, 가장 가까운 응급실(ER)을 방문하십시오. 응급 진료의 경우, Anthem으로부터의 사전 승인(사전 허가)이 필요하지 않습니다.

모든 United States 영토를 포함하여 United States 내에 있을 경우, 귀하는 응급 진료를 받기 위해 모든 병원 또는 기타 환경을 이용할 권리가 있습니다.

United States 외부인 Canada 및 Mexico에 있는 경우 입원이 필요한 응급 진료에 대해서만 보장됩니다. 다른 나라에서의 응급 진료 및 기타 진료는 보장되지 않습니다.

응급 진료는 생명을 위협하는 의학적 상태를 위한 것입니다. 이러한 진료는 건강과 의학에 대해 평균적인 지식을 가진 신중한(이성적인) 비전문가(의료 전문가 아님)가 귀하가 즉시 진료를 받지 않으면 귀하의 건강(또는 태어나지 않은 아기의 건강)이 심각한 위험에 처할 것으로 예측할 수 있는 질병 또는 부상에 대한 진료입니다. 신체 기능, 장기 또는 신체 기관에 심각한 손상을 초래할 수 있는 부상이 포함됩니다. 예시는 다음을 포함하나 이에 국한되지는 않습니다.

- 출산 진통
- 골절
- 극심한 고통
- 가슴 통증
- 호흡 곤란
- 중증 화상
- 약물 과량 투여
- 기절
- 중증 출혈
- 중증 우울증 또는 자살 충동과 같은 정신 의학적 응급 상태(카운티 정신 건강 플랜으로 보장될 수도 있음)

정기 진료나 당장 필요하지 않은 진료를 받기 위해 응급실에 가지 **마십시오**. 정기 진료는 귀하에 대해 가장 잘 아는 PCP로부터 받아야 합니다. 귀하의 의학적 상태가 응급 상황인지 확실하지 않은 경우 PCP에게 전화하십시오. 7일 24시간 간호사 라인 (24/7 NurseLine)에 **1-800-224-0336(TTY 711)**번으로 문의할 수도 있습니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

집을 떠난 상태에서 응급 진료가 필요한 경우 Anthem 네트워크 소속이 아니더라도 가장 가까운 응급실(ER)로 가십시오. 응급실로 가서 Anthem에 연락하도록 요청하십시오. 귀하 또는 귀하가 입원한 병원은 귀하가 응급 진료를 받은 시점으로부터 24시간 이내에 Anthem에 연락해야 합니다. Canada 또는 Mexico 이외의 United States 외부 지역에서 여행 중이고 응급 진료가 필요한 경우, Anthem은 귀하의 진료를 보장하지 **않습니다**.

응급 수송이 필요한 경우 **911**에 전화하십시오. 응급실에 가기 전 귀하의 PCP 또는 Anthem에 먼저 물어볼 필요는 없습니다.

응급 상황 이후(안정화 이후 관리) 네트워크 외부의 병원에서 치료가 필요한 경우 해당 병원에서 Anthem으로 전화합니다.

기억해 둘 사항: 응급 상황이 아니면 **911**에 전화하지 마십시오. 응급 상황인 경우에만 응급 진료를 받고, 정기 진료나 감기, 인후염 같은 경미한 질병의 경우

응급 진료를 받지 마십시오. 응급 상황인 경우 **911**로 전화하거나 가장 가까운 응급실로 가십시오.

Anthem 7일 24시간 간호사 라인 (24/7 NurseLine)은 연중무휴 24시간 무료로 의료 정보와 조언을 제공합니다. 연중무휴 24시간 운영되는 1-800-224-0336 (TTY 711)번으로 전화하십시오.

7일 24시간 간호사 라인(24/7 NurseLine)

Anthem 7일 24시간 간호사 라인(24/7 NurseLine)은 연중무휴 24시간 무료로 의료 정보와 조언을 제공합니다. 다음에 대한 도움이 필요한 경우 **1-800-224-0336(TTY 711)** 번으로 전화하십시오.

- 의학적 질문에 답하고, 진료에 대한 조언을 제공하며, 의료 제공자를 즉시 방문해야 하는지 결정하는 데 도움을 줄 간호사와 상담하기
- 귀하의 질환에 적합한 의료 제공자 유형에 대한 조언을 포함하여 당뇨병이나 천식과 같은 의학적 상태에 대한 도움 받기

7일 24시간 간호사 라인(24/7 NurseLine)은 클리닉 예약 또는 약 리필에 대한 도움은 줄 수 **없습니다**. 이에 대한 도움이 필요한 경우 의료 제공자의 진료소로 문의하십시오.

사전 지시

사전 건강 지침은 법적 양식입니다. 귀하는 나중에 말할 수 없거나 결정을 내릴 수 없는 경우를 대비하여 받고 싶은 의료 목록을 양식에 기재할 수 있습니다. 원치 **않는** 진료 유형도 기재할 수 있습니다. 귀하가 건강 관리를 결정할 수 없는 경우 배우자와 같은 다른 사람을 지정해 대신 결정하도록 할 수 있습니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

약국, 병원, 법률 사무소 및 의사 진료소에서 사전 지시서 양식을 구할 수 있습니다. 이 양식에 대해 비용을 지불해야 할 수도 있습니다. 온라인으로 무료 양식을 찾아 다운로드할 수도 있습니다. 가족, PCP 또는 신뢰하는 사람에게 양식 작성을 도와줄 것을 요청할 수 있습니다.

귀하는 귀하의 의무 기록에 사전 지시서를 보관할 권리가 있습니다. 귀하는 언제든지 사전 지시서를 변경하거나 취소할 권리가 있습니다.

귀하는 사전 지시법의 개정 사항을 알 권리가 있습니다. Anthem은 개정 후 90일 이내에 주 법의 개정 사항을 알려 드립니다.

자세한 사항은 Anthem에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 문의하십시오.

장기 및 조직 이식

귀하는 장기 또는 조직 기증자가 되어 생명을 구할 수 있습니다. 15~18세 사이에 해당되면 부모님이나 보호자의 서면 동의를 통해 기증자가 될 수 있습니다. 장기 기증자가 되는 것에 대해서는 언제든지 마음을 바꿀 수 있습니다. 장기 또는 조직 기증에 대한 자세한 내용은 PCP에게 문의하십시오. United States 보건 복지부의 웹사이트 www.organdonor.gov를 방문할 수도 있습니다.

4. 혜택 및 서비스

건강 플랜 보장 서비스

이 장에서는 Anthem 가입자를 대상으로 보장 서비스에 대해 설명합니다. 보장 서비스는 의학적으로 필요하고 네트워크 내 의료 제공자가 제공하는 경우 무료로 제공됩니다. 특정 민감한 서비스 및 응급 진료를 제외하고 진료가 네트워크 외부진료인 경우 사전 승인(사전 허가)을 요청해야 합니다. 이 건강 플랜은 네트워크 외부 제공자로부터의 의학적으로 필요한 서비스를 보장할 수도 있으나 이에 대한 사전 승인 (사전 허가)을 Anthem에 요청해야 합니다.

의학적으로 필요한 서비스는 생명을 보호하고 환자가 심각하게 아프거나 장애를 겪지 않도록 하거나 진단받은 질병, 질환 또는 부상으로 인한 극심한 고통을 줄이기 위해 합당하고 필수적입니다. 21세 미만 가입자의 경우, Medi-Cal 서비스에는 신체적 또는 정신적 질병이나 질환을 고치거나 완화하는 데 의학적으로 필요한 진료가 포함됩니다. 보장 서비스에 대한 자세한 내용은 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 문의하십시오.

21세 이하의 가입자는 추가 혜택 및 서비스를 받습니다. 자세한 사항은 5장의 “아동 및 청소년 웰 케어”를 참조하십시오.

Anthem이 제공하는 일부 기초 건강 혜택 목록은 아래와 같습니다. 별표(*)가 있는 혜택은 사전 승인(사전 허가)이 필요합니다.

- 침술*
- 급성(단기 치료) 가정 건강 요법 및 서비스*
- 커뮤니티 건강 종사자 서비스
- 커뮤니티 기반 성인 서비스*
- 성인 예방 접종(주사)
- 알레르기 검사 및 주입
- 응급 상황에 대한 구급차 서비스
- 마취과 의사 서비스
- 천식 예방
- 청각*
- 행동 건강 치료*
- 생물지표 검사
- 심장 재활
- 카이로프랙틱 서비스*
- 화학요법 및 방사선 치료
- 인지 건강 평가
- 커뮤니티 지원*
- 치과 서비스 - 진료소 내로 제한(의료 전문가/일차 진료 제공자(PCP)가 수행)
- 투석/혈액투석 서비스
- 조산사 서비스
- 내구성 의료 장비(DME)*
- 이원 진료 서비스
- 응급실 방문
- 향상된 진료 관리
- 경장 및 비경구 영양*
- 가족 계획 진료소 방문 및 상담(비참여 의료 제공자에게 갈 수 있음)
- 훈련 서비스 및 장치*
- 보청기
- 가정 건강 관리*

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

- 호스피스 케어*
- 입원환자 의료 및 외과 진료*
- 검사실 및 방사선 서비스*
- 장기 치료*
- 장기 가정 건강 요법 및 서비스*
- 출산 및 신생아 관리
- 주요 장기 이식*
- 작업 치료*
- 교정/인공 기구*
- 조루술 및 비뇨기과 용품
- 외래환자 병원 서비스*
- 외래환자 정신 건강 서비스
- 외래환자 수술*
- 고통 완화 치료*
- PCP 방문
- 소아과 서비스
- 물리 치료*
- 족병 서비스*
- 폐 재활
- 신속한 전체 게놈 시퀀싱
- 재활 서비스 및 장치*
- 전문 간호 서비스*
- 전문의 방문
- 언어 치료*
- 수술 서비스
- 원격 진료/원격 의료
- 성전환 서비스*
- 긴급 진료
- 안과 서비스*
- 여성 건강 관리 서비스

보장 서비스에 대한 정의 및 설명은 8장의 “중요한 전화번호와 알아야 할 용어”에서 찾을 수 있습니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

의학적으로 필요한 서비스는 생명을 보호하고 환자가 심각하게 아프거나 장애를 겪지 않도록 하거나 진단받은 질병, 질환 또는 부상으로 인한 극심한 고통을 줄이기 위해 합당하고 필수적입니다.

의학적으로 필요한 서비스에는 연령에 적합한 성장 및 발달, 또는 기능적 능력을 달성, 유지 또는 회복하는 데 필요한 해당 서비스가 포함됩니다.

21세 미만의 가입자는, 연방 초기 및 정기 검사, 진단 및 진료**(EPSDT)** 혜택에 따라 결함과 신체적, 정신적 질병 또는 질환을 치료하거나 개선해야 하는 경우 서비스가 의학적으로 필요합니다. 여기에는 신체적 또는 정신적 질병이나 질환을 진료하거나 완화하는 데 필요하거나 악화되지 않도록 가입자의 상태를 유지하는 데 필요한 진료가 포함됩니다.

의학적으로 필요한 서비스에는 다음이 포함되지 않습니다.

- 검사되지 않았거나 아직 검사 중인 치료
- 일반적으로 유효하지 않은 서비스 또는 항목
- 정상적인 과정 및 치료 기간을 벗어난 서비스 또는 임상 지침이 없는 서비스
- 간병인 또는 의료 제공자의 편의를 위한 서비스

Anthem은 귀하가 의학적으로 필요한 모든 서비스를 받을 수 있도록 다른 프로그램과 협력할 것이며, 이러한 서비스가 **Anthem**이 아닌 다른 프로그램으로 보장되는 경우에도 마찬가지입니다.

의학적으로 필요한 서비스에는 다음에 대해 합당하고 필요한 보장 서비스가 포함됩니다.

- 생명 보호
- 심각한 질병 또는 심각한 장애 예방
- 극심한 고통 완화
- 연령에 맞는 성장과 발달 단계 도달
- 기능적 능력 달성, 유지 및 회복

21세 미만 가입자의 경우, 의학적으로 필요한 서비스에는 위에서 확인된 모든 보장 서비스와 기타 필요한 건강 관리, 진단 서비스, 치료, 그리고 연방 조기 및 정기 검사, 진단 및 치료(EPSDT) 혜택 요구하는 결함, 신체적, 정신적 질병 및 질환을 진료하거나 개선하기 위한 기타 조치가 포함됩니다.

EPSDT는 저소득 영유아, 아동 및 21세 미만 청소년에게 예방, 진단 및 치료 서비스를 제공합니다. EPSDT는 성인을 위한 Medicaid 혜택보다 더 많은 서비스를 보장합니다. 아동이 건강 문제를 예방하거나 진단하고 치료할 수 있도록 조기에 발견하여 진료를

받을 수 있도록 설계되었습니다. EPSDT의 목표는 모든 아동이 필요할 때 필요한 의료 서비스를 받을 수 있도록 하는 것으로, 적절한 환경에서 적절한 시간에 적절한 아동에게 적절한 진료를 제공하는 것입니다.

Anthem은 귀하가 의학적으로 필요한 모든 서비스를 받을 수 있도록 다른 프로그램과 협력할 것이며, Anthem이 아닌 다른 프로그램에서 이러한 서비스를 보장하는 경우에도 마찬가지입니다. 이 장의 “기타 Medi-Cal 프로그램 및 서비스”를 참조하십시오.

Anthem에서 보장하는 Medi-Cal 혜택

외래환자(외래) 서비스

성인 예방 접종

사전 승인(사전 허가) 없이 네트워크 내 의료 제공자로부터 성인 예방 접종(주사)을 받을 수 있습니다. Anthem은 미국 질병통제예방센터(CDC)의 예방접종 자문위원회 (ACIP)에서 권고하는 주사

서비스를 보장하고, 여기에는 여행 시에 필요한 주사도 포함됩니다.

일부 성인 예방 접종(주사) 서비스는 Medi-Cal Rx를 통해 약국에서도 받을 수 있습니다. Medi-Cal Rx에 대한 자세한 사항은 이 장의 “기타 Medi-Cal 프로그램 및 서비스”를 참조하십시오.

알레르기 치료

Anthem은 알레르기 탈감작, 감작 저하 또는 면역 요법 등 알레르기 검사 및 치료를 보장합니다.

마취과 의사 서비스

Anthem은 외래환자 진료를 받을 때 의학적으로 필요한 마취과 의사 서비스를 보장합니다. 여기에는 마취과 의사에 의해 제공되고 사전 승인(사전 허가)이 필요할 수 있는 치과 시술에 대한 마취가 포함될 수 있습니다.

카이로프랙틱 서비스

Anthem은 척추 수동 조작술 치료로 제한된 카이로프랙틱 서비스를 보장합니다. 카이로프랙틱 서비스는 다른 조합 서비스를 사용하지 않는 경우 한 달에 2회가 넘는 서비스를 받을 수 있습니다. 또는 침술, 청각, 작업 치료 및 언어 치료 서비스 중 한 달에 2회의 서비스를 조합하여 받을 수 있습니다. 21세 미만의 아동 및 청소년은 제한이 적용되지 않습니다. Anthem은 의학적으로 필요한 다른 서비스에 대해서도 사전 승인을 할 수 있습니다.

카이로프랙틱 서비스를 받을 자격이 있는 가입자:

- 21세 미만의 아동 및 청소년
- 임신 종료 후 60일을 포함하여 해당 월말까지의 임신부
- 전문 간호 시설, 중간 진료 시설 또는 준진료 시설 거주자

- Anthem 네트워크 내의 카운티 병원 외래환자 부서, 외래환자 클리닉, 연방 공인 보건소(FQHC) 또는 지방 건강 클리닉(RHC)에서 서비스가 제공되는 경우 모든 가입자. 모든 FQHC, RHC 또는 카운티 병원이 외래환자 카이로프랙틱 서비스를 제공하지는 않습니다.

인지 건강 평가

Anthem은 65세 이상의 가입자를 대상으로 매년 인지 건강 평가를 보장하며, Medicare 프로그램에서 진행하는 연례 웰빙 방문의 일부로 이와 비슷한 평가를 받을 자격이 없는 가입자도 대상에 포함됩니다. 인지 건강 평가는 알츠하이머 병이나 치매의 징후를 찾아냅니다.

커뮤니티 건강 종사자 서비스

Anthem은 질병, 장애, 기타 건강 상태 또는 그 진행을 예방하고, 수명을 연장하고, 물리적 및 정신 건강과 효과를 촉진하기 위해 의사 또는 기타 유면허 의사가 권장할 때 개인에게 커뮤니티 보건복지사(CHW)

서비스를 보장합니다. 서비스에는 다음이 포함될 수 있습니다.

- 만성 또는 감염성 질병 조절 및 예방과 행동, 출산전후 및 구강 건강 상태, 그리고 부상 예방을 포함한 건강 교육 및 교육
- 질병 예방 및 관리를 위한 목표 설정 및 실행 계획 수립을 포함한 건강 증진과 코칭

투석/혈액투석 서비스

Anthem은 투석 치료를 보장합니다. 또한 Anthem은 의사가 요청서를 제출하고 Anthem이 승인한 경우 혈액 투석(장기 투석) 서비스를 보장합니다.

Medi-Cal은 다음과 같은 서비스는 보장하지 않습니다.

- 편안함이나 편리함을 주거나 고급의 장비, 용품 및 기능
- 비의료 품목(예: 가정용 투석 관리 장비를 여행 시 휴대할 수 있도록 하는 발전기 또는 액세서리)

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

조산사 서비스

Anthem은 의사나 유면허 의사가 권장하는 경우 임신 중이거나 지난 1년 동안 임신했던 가입자를 위한 조산사 서비스를 보장합니다. Medi-Cal은 모든 조산사 서비스를 보장하지는 않습니다. 조산사는 유산, 사산, 낙태 시 지원을 포함하여임신, 출산 전, 출산 중, 출산 후 건강 교육, 옹호, 신체적, 정서적, 비의료적 지원을 제공하는 임산부와 산모를 위한 출산 관련 종사자입니다.

이원 진료 서비스

Anthem은 가입자와 그들의 간병인에게 의학적으로 필요한 이원 행동 건강(DBH) 진료 서비스를 보장합니다. 쌍방은 아동과 그들의 부모 또는 간병인입니다. 이원 진료 서비스는 부모 또는 간병인과 아동에 대해 함께 서비스를 제공합니다 건강한 아동 발달과 정신 건강을 지원하기 위해 가족의 복지를 목표로 합니다.

이원 진료 서비스에는 DBH 건강한 아동 방문, 이원 종합 커뮤니티 지원 서비스, 이원 심리 교육 서비스, 이원 부모 또는 간병인 서비스, 이원 가족 교육, 아동 발달 상담, 산모 정신 건강 서비스가 포함됩니다.

외래환자 수술

Anthem은 외래환자 외과 시술을 보장합니다. 일부 시술의 경우, 이러한 서비스를 받기 전에 사전 승인(사전 허가)을 받아야 합니다. 진단 절차와 특정 외래환자 의료 또는 치과 시술은 선택 사항으로 간주됩니다. 귀하는 사전 승인(사전 허가)을 받아야 합니다. Anthem은 의학적으로 필요한 의사 서비스를 보장합니다.

족병(족부) 서비스

Anthem은 사람의 족부에 대한 진단 및 내과, 외과, 기계, 도수 및 전기 치료를 위해 의학적으로 필요한 족병 서비스를 보장합니다. 여기에는 발목과 발에 연결된 힘줄에 대한 치료가 포함됩니다. 또한 발의

기능을 조절하는 다리의 근육과 힘줄을 비수술적으로 치료하는 서비스도 포함됩니다.

치료 요법

Anthem은 다음과 같은 여러 치료 요법을 보장합니다.

- 화학요법
- 방사선 치료

출산 및 신생아 관리

Anthem은 다음과 같은 출산 및 신생아 관리 서비스를 보장합니다.

- 출산 센터 서비스
- 유방 펌프 및 용품
- 모유 수유 교육 및 도움
- 공인 조산 간호사(CNM)
- 출산 및 산후 관리
- 태아 유전 장애 진단 및 상담
- 조산사 서비스

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

- 유면허 조산사(LM)
- 산모 정신 건강 서비스
- 신생아 관리
- 산전 관리

원격 의료 서비스

원격 의료는 귀하의 의료 제공자와 물리적으로 같은 위치에 있는 않는 상태에서 서비스를 받는 방법입니다. 원격 의료에는 전화, 영상 또는 기타 수단을 이용한 의료 제공자와의 실시간 대화가 포함될 수 있습니다. 또는 원격 의료는 실시간 대화 없이 의료 제공자와의 정보 공유를 포함할 수도 있습니다. 원격 의료를 통해 많은 서비스를 받을 수 있습니다.

모든 보장 서비스에 대해 원격 의료를 이용할 수 있는 것은 아닙니다. 자신의 의료 제공자에게 연락하여 어떤 유형의 서비스를 원격 의료를 통해 이용할 수 있는지 알아볼 수 있습니다. 귀하와 귀하의 의료 제공자가 특정 서비스를 위한 원격 의료 이용이 귀하에게 적합한지에 대해 동의하는 것이 중요합니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

귀하는 대면 서비스를 받을 권리가 있습니다. 의료 제공자가 귀하에게 원격 의료가 적합하다고 동의하더라도 이를 반드시 이용할 필요는 없습니다.

정신 건강 서비스

외래환자 정신 건강 서비스

Anthem은 사전 승인(사전 허가)에 대한 필요 없이 초기 정신 건강 평가를 보장합니다. 진료 추천 없이도 Anthem 네트워크 소속의 유먼허 정신 건강 서비스 제공자로부터 언제든 정신 건강 평가를 받을 수 있습니다.

PCP 또는 정신 건강 의료 제공자는 귀하의 진료 수준을 판단하기 위해 Anthem 네트워크 소속 전문의에게 추가적인 정신 건강 검진을 의뢰할 수 있습니다. 정신 건강 검진 결과에서 귀하가 경증 또는 중등도의 괴로움을 겪고 있다는 결과가 나오거나 정신적, 정서적 또는 행동상 기능에 있어 장애가 있다고 판단하는 경우, Anthem은 정신 건강 서비스를 제공할 수 있습니다.

Anthem은 다음과 같은 정신 건강 서비스를 보장합니다.

- 개인 및 그룹 정신 건강 평가 및 치료(심리 치료)
- 정신 건강 상태를 평가하도록 임상적 지시가 있을 경우 정신 건강 검사
- 주의력, 기억 및 문제 해결 능력을 개선시키는 인지 기술
- 약물 치료 모니터링을 위한 외래환자 서비스
- 외래환자검사 서비스
- Medi-Cal Rx 계약 의약품 목록(https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/) 하에 아직 보장되지 않는 의약품, 용품, 보충제
- 정신과 상담
- 최소 2명의 가족 구성원이 참여하는 가족 치료. 가족 치료의 예시에는 다음을 포함하나 이에 국한되지 않습니다.
  - 아동과 부모 심리 치료(0~5세)
  - 부모와 아동의 상호 작용 요법(2~12세)
  - 인지 행동 결합 요법(성인)

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

Anthem에서 제공하는 정신 건강 서비스에 대한 더 많은 정보를 찾는 데 도움이 필요한 경우, **1-800-407-4627 (TTY 711)**번으로 전화하십시오.

Anthem 네트워크에서 정신 건강 장애로 인해 필요한 치료를 받을 수 없는 경우나 귀하의 PCP 또는 정신 건강 의료 제공자가 "적시 진료 이용"에서 위에 열거된 시간 내에 필요한 진료를 제공할 수 없는 경우, Anthem은 네트워크 외부 서비스를 받을 수 있도록 보장하며 이에 대한 도움을 제공할 것입니다.

정신 건강 검진 결과에서 귀하에게 더 높은 수준의 장애가 있을 수 있어 전문 정신 건강 서비스(SMHS)가 필요한 것으로 판단하는 경우, 귀하의 PCP 또는 정신 건강 의료 제공자는 필요한 진료를 받을 수 있도록 카운티 정신 건강 플랜에 귀하를 의뢰할 수 있습니다. Anthem은 또한 SMHS에 대해 귀하의 카운티와 연계하여 귀하를 도울 수 있습니다.

자세한 사항은 “전문 정신 건강 서비스”에서 89페이지의 “기타 Medi-Cal 프로그램 및 서비스”를 참조하십시오.

응급 진료

의료 응급 상황 치료에 필요한 입원환자 및 외래환자 서비스

Anthem은 미국(푸에르토리코, 미국령 버진 아일랜드 등 포함) 내 병원에서 발생하는 의료 응급 상황 치료에 필요한 모든 서비스를 보장합니다. Anthem은 Canada나 Mexico에서 입원이 필요한 응급 진료도 보장합니다. 의료 응급 상황은 극심한 고통 또는 심각한 부상을 가진 의학적 상태입니다. 상태가 매우 중대하여 즉각적인 응급 처치를 받지 않으면 신중한(이성적인) 비전문가(의료 전문가 아님)가 다음과 같은 결과를 예상할 수 있는 상황입니다.

- 건강에 심각한 위험
- 신체 기능의 심각한 훼손

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

- 신체 기관 또는 부위의 심각한 기능 장애, 또는
- 진통을 겪는 임산부의 경우 심각한 위험(진통 중 다음 중 하나가 발생할 수 있는 상황):
  - 분만하기 전 가입자를 병원으로 안전하게 이송할 수 있는 시간이 없는 상황
  - 이송으로 인해 임산부 또는 태아의 건강이나 안전이 위험해질 수 있는 상황

병원 응급실 의료 제공자가 치료의 일환으로 외래환자 처방약을 최대 72시간 동안 제공하는 경우, Anthem은 해당 처방약을 응급 서비스의 일부로 보장합니다. 병원 응급실 의료 제공자가 조제를 위해 외래환자 약국에 가져가야 하는 처방을 제공하는 경우, Medi-Cal Rx는 해당 처방의 보장을 책임집니다.

외래 약국의 약사가 귀하에게 **응급 의약품**을 제공하는 경우, 해당 응급 용품은 Anthem 이 아닌 Medi-Cal Rx에서 보장합니다. 약국에서 응급 의약품 공급에 도움을 필요로 하는 경우 Medi-Cal Rx에 **1-800-977-2273**번으로 전화하도록 안내하십시오.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

응급 수송 서비스

Anthem은 응급 상황에서 가장 가까운 진료 장소로 귀하를 수송하도록 지원하는 구급차 서비스를 보장합니다. 이는 귀하의 상태가 다른 수단을 통해 이송할 경우 생명이나 건강이 위험해질 정도로 심각한 상태임을 의미합니다. Canada 또는 Mexico의 병원에 입원해야 하는 응급 진료를 제외하고 United States 이외의 지역에서는 서비스가 보장되지 않습니다. Canada와 Mexico에서 응급 구급차 서비스를 받고 해당 진료 기간 동안 입원하지 않은 경우, Anthem은 구급차 서비스를 보장하지 않습니다.

호스피스 및 완화 치료

Anthem은 신체적, 정서적, 사회적 및 영적 불편을 줄이는 데 유익한 소아 및 성인을 위한 호스피스 케어 및 완화 치료를 보장합니다. 21세 이상의 성인은 호스피스 케어 및 완화 치료 서비스를 동시에 받을 수 없습니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

호스피스 케어

호스피스 케어는 말기 질환의 가입자에게 제공되는 혜택입니다. 호스피스 케어의 경우 가입자의 기대 수명이 6개월 안팎이어야 합니다. 호스피스 케어는 수명 연장을 위한 진료보다는 통증 및 증상 관리에 중점을 두는 조정 치료입니다.

호스피스 케어는 다음을 포함합니다.

- 간호 서비스
- 물리 치료, 작업 치료 또는 언어 치료
- 의료 복지 서비스
- 재택 건강 보조원 및 가사 서비스
- 의료용품 및 기기
- 일부 약품 및 생물학적 서비스(일부는 Medi-Cal Rx를 통해 이용 가능)
- 상담 서비스
- 위기 기간 동안 및 말기 질환을 앓고 있는 가입자가 필요에 따라 가정에 있는 동안 24시간 기준의 지속 간호 서비스

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

- 병원, 전문 간호 시설 또는 호스피스 시설에 머무는 동안 최대 연속 5일간의 입원환자 임시 간호
- 병원, 전문 간호 시설 또는 호스피스 시설에서 통증 관리 또는 증상 관리를 위한 단기 입원 치료

완화 치료

완화 치료는 고통을 예측, 예방 및 치료함으로써 삶의 질을 개선하는 환자 및 가족 중심 치료입니다. 완화 치료의 경우 가입자의 기대 수명이 6개월 이하인 조건이 필요하지 않습니다. 완화 치료는 근치적 치료와 동시에 제공될 수 있습니다.

완화 치료는 다음을 포함합니다.

- 고급 진료 플랜
- 완화 치료 평가 및 상담
- 모든 승인된 완화 치료 및 근치적 치료를 포함한 진료 플랜
- 케어 팀 플랜은 다음을 포함하나 이에 국한되지 않습니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

  - 의학 또는 정골 요법 의사
  - 의사 보조사
  - 공인 간호사
  - 유면허 간병 전문 간호사 또는 전문 간호사
  - 사회복지사
  - 채플린
- 진료 조정
- 통증 및 증상 관리
- 정신 건강 및 의료 복지 서비스

21세 이상 성인은 완화 치료와 호스피스 케어를 동시에 받을 수 없습니다. 완화 치료를 받고 있고 호스피스 케어 자격을 충족하는 경우 언제든지 호스피스 케어로 변경을 요청할 수 있습니다.

입원

마취과 의사 서비스

Anthem은 병원 입원 기간 동안 의학적으로 필요한 마취과 의사 서비스를 보장합니다. 마취과 의사는 마취

진료를 전문으로 하는 의료 제공자입니다. 마취는 일부 의료 또는 치과 시술 중 사용되는 의술의 한 유형입니다.

입원환자 병원 서비스

Anthem은 가입자가 병원에 입원한 경우 의학적으로 필요한 입원환자 병원 진료를 보장합니다.

신속한 전체 게놈 시퀀싱

신속한 전체 게놈 시퀀싱(RWGS)은 1세 이하이고 중환자 치료 병동에서 입원환자 병원 서비스를 받고 있는 모든 Medi-Cal 가입자에게 보장되는 혜택입니다. 이 혜택에는 개인 시퀀싱, 부모 한 명 또는 부모 모두와 그들 자녀의 트리오 시퀀싱, 그리고 초급속 시퀀싱이 포함됩니다.

RWGS는 1세 이하의 아동의 신생아집중치료실(ICU) 진료에 영향을 주기 위해 상태를 적시에 진단하는 새로운 방법입니다. 귀하의 아동이 California 아동 서비스(CCS) 수혜 자격을 충족하는 경우, CCS는 병원 입원 및 RWGS를 보장할 수 있습니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

수술 서비스

Anthem은 병원에서 실시되는 의학적으로 필요한 수술을 보장합니다.

산후 관리 연장(PPCE) 프로그램

Anthem은 소득, 시민권 또는 이민 신분에 관계없이 출산 후 최대 12개월까지 산후 관리를 보장합니다. 다른 어떤 추가 조치가 필요하지 않습니다.

재활 및 훈련(치료) 서비스 및 장치

이 혜택에는 부상, 장애 또는 만성 질환이 있는 사람이 정신적 및 신체적 기술을 습득하거나 회복하도록 돕는 서비스 및 장치가 포함됩니다.

Anthem은 다음 요구 사항이 모두 충족될 경우, 본 섹션에 기재된 재활 및 훈련 서비스를 보장합니다.

- 의학적으로 필요한 서비스
- 건강 상태를 해결하기 위한 서비스
- 일상생활을 위한 기술과 기능을 유지하고 배우거나 개선하도록 돕는 서비스

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

- 네트워크 내 의사가 귀하가 다른 장소에서 해당 서비스를 받는 것이 의학적으로 필요하다고 판단하지 않거나, 어떤 네트워크 내 시설에서 귀하의 건강 상태를 치료할 수 없다고 판단하지 않는 경우를 제외하고, 귀하가 어떤 네트워크 내 시설에서 서비스를 받는 경우.

Anthem은 다음과 같은 재활/훈련 서비스를 보장합니다.

침술

Anthem은 일반적으로 인정되는 의학적 상태에서 비롯된 심각하고 지속적인 만성 통증의 인지를 예방, 조정 또는 완화하기 위한 침술 서비스를 보장합니다.

침의 전자 자극 여부와 관계없이 외래 환자 침술 서비스는 의사, 치과의사, 족병 전문의 또는 침술사가 제공하는 청각, 카이로프랙틱, 작업 치료 및 언어 치료 서비스를 합하여 월 2회 서비스로 제한됩니다. 21세 미만의 아동 및 청소년은 제한이 적용되지 않습니다. Anthem은 의학적으로 필요한 다른 서비스에 대해 사전 승인 (사전 허가)을 할 수 있습니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

청각(청력)

Anthem은 청각 서비스를 보장합니다. 외래환자 청각 서비스는 침술, 카이로프랙틱, 작업 치료 및 언어 치료 서비스를 합하여 월 2회 서비스로 제한됩니다(이 제한은 21세 미만 가입자에게 적용되지 않음). Anthem은 의학적으로 필요한 다른 서비스에 대해 사전 승인(사전 허가)을 할 수 있습니다.

행동 건강 치료

Anthem은 아동과 청소년을 위한 Medi-Cal 혜택을 통해 21세 미만 가입자를 위한 행동 건강 치료(BHT) 서비스를 보장합니다. BHT에는 21세 미만 개인의 기능을 최대 실행 가능 한도까지 개발 또는 복원하는 응용 행동 분석 증거 기반 행동 중재 프로그램과 같은 서비스와 치료 프로그램이 있습니다.

BHT 서비스는 행동 준수 및 강화를 통해 또는 대상 행동의 각 단계를 가르치도록 유도하여 기술을 가르칩니다. BHT 서비스는 신뢰할 만한 증거를 기반으로 하며 실험을 위한 목적의 서비스가 아닙니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

BHT 서비스 예시로는 행동 중재, 인지 행동 중재 패키지, 종합 행동 치료 및 응용 행동 분석이 있습니다.

BHT 서비스는 반드시 의학적으로 필요한 상태를 위해 제공되며, 유면허 의사 또는 유면허 심리학자에 의해 처방되고 플랜에서 승인되며, 승인된 치료 플랜을 따르는 방식으로 제공됩니다.

심장 재활

Anthem은 입원환자 및 외래환자의 심장 재활 서비스를 보장합니다.

내구성 의료 장비(DME)

Anthem은 의사, 의사 보조사, 전문 간호사, 임상 간호 전문의가 처방한 DME 용품, 장비 및 기타 서비스의 구입 또는 대여를 보장합니다. 처방된 DME 품목은 일상 생활 활동에 필수적인 신체 기능을 유지하거나 주요 신체 장애를 예방하기 위해 의학적으로 필요한 것으로 보장될 수 있습니다.

일반적으로 Anthem은 다음에 대해서는 보장하지 않습니다.

- 편안함이나 편리함을 주는 장비 또는 고급 장비, 기능 및 용품(이 장의 “출산 및 신생아 관리”에서 “유방 펌프 및 용품”에 설명된 소매용 유방 펌프 제외)
- 운동 장비(취미 또는 스포츠 활동의 추가 지원을 위한 장치 포함)와 같이 일상 생활의 정상적인 활동을 유지하기 위한 목적이 아닌 품목
- 21세 미만 가입자에게 의학적으로 필요한 경우를 제외한 위생 장비
- 사우나 욕조 또는 엘리베이터와 같은 비의료 물품
- 집 또는 자동차 개조
- 혈액 또는 기타 신체 물질 검사 장치(당뇨병 혈당 모니터, 지속적인 혈당 모니터, 검사지 및 랜싯은 Medi-Cal Rx에서 보장)
- 유아 무호흡 모니터를 제외한 심장 또는 폐의 전자 모니터

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

- 21세 미만 가입자에게 의학적으로 필요한 경우를 제외한 분실, 도난 또는 오용으로 인한 장비 수리 또는 교체
- 주로 건강 관리 목적으로 널리 사용되지 않는 기타 물품

경우에 따라 이런 물품은 의사가 제출한 사전 승인(사전 허가)으로 승인을 받을 수 있습니다.

경장 및 비경구 영양

신체에 영향을 공급하는 이러한 방법은 의학적 상태로 인해 정상적으로 음식을 섭취하지 못하는 경우에 사용됩니다. 경장 영양 음료 및 비경구 영양 제품은 Medi-Cal Rx를 통해 의학적으로 필요한 경우 보장될 수 있습니다. Anthem은 또한 의학적으로 필요한 경우 경장 펌프 및 비경구 펌프와 튜빙을 보장할 수 있습니다.

보청기

Anthem은 청력 상실을 검사하고, 보청기가 의학적으로 필요하고, 의사의 처방전을 받은 경우

보청기를 보장합니다. 보장은 귀하의 의학적 필요를 충족하는 가장 저렴한 비용 지원으로 제한됩니다. Anthem은 하나의 보청기로 얻을 수 있는 결과보다 훨씬 더 나은 결과를 얻기 위해 귀 하나 당 보청기 1개가 필요하지 않는 한, 1개의 보청기를 보장합니다.

21세 미만 가입자를 위한 보청기:

California의 주법에 따르면 보청기가 필요한 아동은 California 아동 서비스(CCS) 자격에 해당하는지 여부를 판단하기 위해 CCS 프로그램에 의뢰해야 합니다. 아동이 CCS 자격이 있는 경우, CCS는 의학적으로 필요한 보청기에 대한 비용을 보장합니다. 아동이 CCS 자격에 해당하지 않는 경우, 당사는 Medi-Cal 보장의 일부로 의학적으로 필요한 보청기를 보장할 것입니다.

Anthem은 보청기를 포함하여 CCS 자격 조건에 맞는 의료 서비스를 보장합니다. Anthem은 Medi-Cal 보장의 일부로 의학적으로 필요한 보청기를 보장할 것입니다.

21세 이상 가입자의 보청기

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

Medi-Cal에 따라 당사는 보장된 각 보청기에 대해 다음 사항을 보장합니다.

- 피팅에 필요한 이어 몰드
- 표준 배터리 패키지 1개
- 보청기가 제대로 작동하는지 확인하기 위한 방문
- 보청기 클리닝 및 피팅을 위한 방문
- 보청기 수복

Medi-Cal에 따라 당사는 다음의 경우 보청기 교체를 보장합니다.

- 청력 상실이 현재 보청기로 교정될 수 없는 정도인 경우
- 보청기가 귀하의 잘못이 아닌 다른 이유로 분실, 도난 또는 파손되어 수리가 불가능한 경우. 이 경우 어떻게 이런 일이 발생했는지 설명하는 참고를 제시해야 합니다.

21세 이상 성인의 경우 Medi-Cal은 다음 항목을 보장하지 **않습니다**.

- 보청기 배터리 교체

가정 건강 서비스

Anthem은 의사 또는 의사 보조사, 전문 간호사 또는 임상 간호 전문의에 의해 의학적으로 필요하다고 판단되고 처방될 때 가정에서 제공되는 의료 서비스를 보장합니다.

가정 건강 서비스는 다음과 같이 Medi-Cal이 보장하는 서비스로 제한됩니다.

- 파트 타임 전문 간호 서비스
- 파트 타임 재택 건강 보조원
- 숙련된 물리 치료, 작업 치료 및 언어 치료
- 의료 복지 서비스
- 의료용품

의료용품, 장비 및 기기

Anthem은 의사, 의사 보조사, 전문 간호사 및 임상 간호 전문가가 처방한 의료용품을 보장합니다. 일부 의료용품은 Anthem이 아닌 행위별 수가제(FFS) Medi-Cal Rx를 통해 보장됩니다. FFS가 용품을 보장하면 의료 제공자는 Medi-Cal에 비용을 청구합니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

Medi-Cal은 다음에 대하여 보장을 적용하지 **않습니다.**

- 일반 가정용 물품은 다음을 포함하나 이에 국한되지 않습니다.
  - 접착 테이프(모든 유형)
  - 소독용 알코올
  - 미용 용품
  - 솜 뭉치와 면봉
  - 더스팅파우더
  - 티슈 와이프
  - 하마 메리스(피부 상처 진료용 액체)
- 일반 가정 요법은 다음을 포함하나 이에 국한되지 않습니다.
  - 백색 바셀린
  - 드라이 스킨 오일 및 로션
  - 탈크 및 탈크 조합 제품
  - 과산화수소와 같은 산화제
  - 카바마이드 퍼옥사이드 및 과붕산나트륨
- 비처방 샴푸

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

- 벤조산 및 살리실산 연고, 살리실산 크림, 연고 또는 액체 및 산화아연 페이스트를 포함하는 국소 제제
- 일반적으로 주로 의료용으로 사용되지 않고 특정 의학적 필요가 없는 사람이 정기적으로 주로 사용하는 기타 물품

작업 치료

Anthem은 작업 치료 평가, 치료 계획, 치료, 교육 및 자문 서비스 등 작업 치료 서비스를 보장합니다. 작업 치료 서비스는 침술, 청각, 카이로프랙틱 및 언어 치료 서비스를 합하여 월 2회 서비스로 제한됩니다 (이 제한은 21세 미만의 아동 및 청소년에게는 적용되지 않음). Anthem은 의학적으로 필요한 다른 서비스에 대해 사전 승인(사전 허가)을 할 수 있습니다.

교정/보철물

Anthem은 의학적으로 필요하고 의사, 족병 전문의, 치과의사 또는 비의사 의료 서비스 제공자가 처방한 교정, 보철 장치 및 서비스를 보장합니다. 여기에는

이식형 보청기, 유방 보형물/유방절제술 브래지어, 화상용 압박 의류, 기능을 회복하거나 신체 부위를 대체하거나 약화 또는 변형된 신체 부위를 지지하는 보철물이 포함됩니다.

조루술 및 비뇨기과 용품

Anthem은 조루용 주머니, 요도 카테터, 배액 주머니, 세정 용품 및 유착제를 보장합니다. 편안함이나 편리함을 주거나 고급의 장비 또는 기능을 위한 용품은 보장하지 않습니다.

물리 치료

Anthem은 물리 치료 평가, 치료 계획, 치료, 교육, 자문 서비스 및 국소 의약품 도포 등 의학적으로 필요한 물리 치료 서비스를 보장합니다.

폐 재활

Anthem은 의학적으로 필요하고 의사가 처방한 폐 재활을 보장합니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

전문 간호 시설 서비스

Anthem은 귀하에게 장애가 있으며 높은 수준의 보살핌이 필요한 경우 의학적으로 필요한 만큼 전문 간호 시설 서비스를 보장합니다. 이러한 서비스는 전문 간호 서비스를 하루 24시간 제공하는 유면허 시설의 숙식을 포함합니다.

언어 치료

Anthem은 의학적으로 필요한 언어 치료를 보장합니다. 언어 치료 서비스는침술, 청각, 카이로프랙틱 및 작업 치료 서비스를 합하여 월 2회 서비스로 제한됩니다. 21세 미만의 아동 및 청소년은 제한이 적용되지 않습니다. Anthem은 의학적으로 필요한 다른 서비스에 대해 사전 승인(사전 허가)을 할 수 있습니다.

성전환 서비스

Anthem은 의학적으로 필요할 때 또는 서비스가 재건 수술 기준을 충족할 때 성전환 서비스(성별 확정 서비스)를 보장합니다.

임상 시험

Anthem은 United States https://clinicaltrials.gov에 나열된 암에 대한 임상 시험을 포함하여 임상 시험에 승인된 환자의 일상적인 환자 치료 비용을 보장합니다. Medi-Cal FFS 프로그램인 Medi-Cal Rx는 대부분의 외래환자 처방약을 보장합니다. 자세한 사항은 이 장의 "외래환자 처방약"을 참조하십시오.

검사실 검사 및 방사선 서비스

Anthem은 의학적으로 필요한 경우 외래환자와 입원환자의 검사실 검사 및 엑스레이 서비스를 보장합니다. CT 스캔, MRI 및 PET 스캔과 같은 고급 영상 절차는 의학적 필요에 따라 보장됩니다.

예방적 서비스, 웰빙 서비스 및 만성 질병 관리

플랜 보장 범위:

- 예방 접종을 위한 자문 위원회에서 추천하는 백신
- 가족 계획 서비스

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

- 미국 소아과학회 밝은 미래 권고안 (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- 불우한 아동기 경험(ACE) 검사
- 천식 예방 서비스
- 미국산부인과학회에서 권고하는 여성용 예방적 서비스
- 금연 서비스라고도 하는 금연 지원
- 미국 예방 서비스 태스크포스 A & B에서 추천하는 예방적 서비스

가족 계획 서비스는 가임기 가입자에게 제공되며 자녀의 수와 출생 간격을 결정할 수 있도록 합니다. 이러한 서비스는 FDA에서 승인된 모든 피임 방법을 포함합니다. Anthem의 PCP 및 산부인과 의사가 가족 계획 서비스를 제공합니다.

가족 계획 서비스를 위해 가입자는 Anthem의 사전 승인(사전 허가)을 받지 않고 Anthem 소속이 아닌 Medi-Cal 의사나 클리닉을 선택할 수도 있습니다. 가족 계획과 관련이 없는 네트워크 외부 제공자의 서비스는

보장되지 않을 수 있습니다. 자세한 사항은 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 문의하십시오.

Anthem은 다음 상태를 중점적으로 다루는 만성 질병 관리 프로그램도 보장합니다.

- 당뇨병
- 심혈관 질환
- 천식
- 우울증
- 양극성 장애
- 만성 폐쇄성 폐질환(COPD)
- 울혈성 심부전(CHF)
- HIV/AIDS
- 고혈압
- 약물 남용 장애
- 조현병

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

20세 이하의 청소년을 위한 예방 진료에 대한 자세한 사항은 5장의 “아동 및 청소년 웰 케어”를 참조하십시오.

당뇨병 예방 프로그램

당뇨병 예방 프로그램(DPP)은 증거에 기반한 라이프스타일 변경 프로그램입니다. 이 12개월 프로그램은 라이프스타일 변경에 집중합니다. 당뇨병 전기로 진단된 사람을 대상으로 제2형 당뇨병의 발현을 예방 또는 지연시키기 위해 설계되었습니다. 기준을 충족하는 가입자는 2년차에 자격을 갖출 수 있습니다. 이 프로그램은 교육과 그룹 지원을 제공합니다. 기술은 다음을 포함하나 이에 국한되지는 않습니다.

- 동료 코치 제공
- 자가 모니터링 및 문제 해결 교육
- 격려 및 피드백 제공
- 목표 지원을 위한 정보 자료 제공
- 목표 달성을 위한 일상적 체중 측정 추적

DPP에 가입하려면 특정 규칙을 충족해야 합니다. 귀하가 이 프로그램에 대한 자격을 갖추고 있는 경우 Anthem이 귀하에게 연락합니다.

재건 서비스

Anthem은 신체의 비정상적인 구조를 교정 또는 복구하여 가능한 한 정상적인 외관을 개선하거나 만드는 수술을 보장합니다. 신체의 비정상적인 구조는 선천적 결함, 발달 이상, 외상, 감염, 종양, 질병 또는 유방절제술과 같이 신체 구조의 상실로 이어지는 질병의 치료로 인해 발생하는 것입니다. 일부 제한 및 예외가 적용될 수 있습니다.

약물 남용 장애 검사 서비스

Anthem은 다음 사항에 대해 보장합니다.

- 알코올 및 약물 선별 검사, 단순 중재 및 치료 추천(SABIRT)

카운티 전역의 치료 보장에 대한 자세한 사항은 이 장 뒷부분의 “약물 남용 장애 치료 서비스”를 참조하십시오.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

안과 혜택

Anthem은 다음 사항에 대해 보장합니다.

- 정기 눈 검사 24개월에 1회, 당뇨병 환자와 같이 가입자에게 의학적으로 필요한 경우 더 자주 시행하는 눈 검사가 보장됩니다.

- 유효한 처방전이 있을 경우 안경 혜택: 24개월에 1회(안경테 및 렌즈)

- 처방이 변경되었거나 안경이 분실, 도난 또는 파손되었으며 수리가 불가하고 고의가 아닌 경우 24개월 이내에 안경 교체. 귀하의 안경이 어떻게 분실, 도난 또는 파손되었는지 설명하는 메모를 저희에게 제공해야 합니다.

- 일상 활동 수행 능력을 방해하며 표준 안경, 콘택트렌즈, 약물 또는 수술(예: 노화로 인한 황반변성)로 교정되지 않는 안과 장애를 가진 사람을 위한 저시력 장치

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

- 의학적으로 필요한 콘택트렌즈. 콘택트렌즈 검사 및 콘택트렌즈는 안구 질병 또는 질환 (예: 귀가 없음)으로 인해 안경을 사용할 수 없는 경우 보장될 수 있습니다. 특수 콘택트렌즈를 사용할 수 있는 의학적 상태에는 무홍채증, 무수정체증 및 원추 각막이 포함되지만 이에 국한되지는 않습니다.

응급이 아닌 상황에 대한 교통편 혜택

의료적 필요가 있고 예약 장소까지 자동차, 버스 또는 택시를 이용할 수 없는 경우 의료 교통편을 이용할 수 있습니다. 보장 서비스 및 Medi-Cal 보장 약국 예약에 대해 의료 교통편을 보장받을 수 있습니다. 의사, 치과의사, 족병 전문의 또는 정신 건강이나 약물 남용 장애 의료 제공자와 상담하여 의료 교통편을 요청할 수 있습니다. 담당 의료 제공자가 귀하의 필요에 맞는 올바른 교통편을 결정할 것입니다.

의료 제공자가 귀하에게 의료 교통편이 필요하다고 판단하면 양식을 작성하여 처방하고 Anthem에 제출할 것입니다. 승인을 받으면 의학적 필요에 따라 12개월 동안 승인이 유효합니다. 승인을 받은 후에는 필요한 만큼 교통편 서비스를 이용할 수 있습니다. 의사는 의료 교통편에 대한 의학적 필요성을 재평가하고 12개월마다 재승인합니다.

의료 교통편은 구급차, 비응급 밴, 휠체어 밴 또는 항공 수송입니다. Anthem은 귀하가 예약된 진료를 받으러 가기 위해 교통수단이 필요할 때 귀하의 의학적 필요에 맞는 가장 저렴한 비용의 의료 교통편을 제공합니다. 예를 들면 귀하의 신체적 또는 의학적 이송이 휠체어 밴으로 가능할 경우 Anthem은 구급차 이용 시 이에 대해 지불하지 않습니다. 귀하의 의학적 상태로 인해 특정 형태의 육상 교통수단 이용이 불가한 경우에만 항공 교통편을 이용할 수 있습니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

다음에 해당하는 경우 의료 교통편 서비스를 받게 됩니다.

- 신체적 또는 의학적으로 버스, 택시, 승용차 또는 밴을 사용해 진료 예약 장소로 갈 수 없어 신체적 또는 의학적 필요로 인해 의사 또는 다른 의료 제공자가 서면으로 허가한 경우
- 신체적 또는 정신적 장애로 인해 집, 차량, 치료 장소 간 이동하는 데 운전자의 도움이 필요할 경우

의사가 비응급(일상적인) 예약을 위해 처방한 의료 교통편을 요청하려면, Anthem에 **1-800-407-4627 (TTY 711)**번이나 **1-877-931-4755(TTY 866-288-3133)**번으로 예약일로부터 영업일 기준(월~금) 최소 5일 전에 전화하십시오. 급한 예약의 경우 최대한 빨리 전화하십시오. 전화할 때 가입자 ID 카드를 준비하십시오. 예정된 교통편 상황에 대해 알아보려면 **1-877-931-4756(TTY 866-288-3133)**번으로 전화하여 문의하십시오.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

의료 교통편의 제한

Anthem은 예약을 이용할 수 있고 집에서 가장 가까운 의료 제공자까지 귀하의 의료 요구 사항을 충족하는 가장 저렴한 의료 교통편을 제공합니다. Medi-Cal에서 귀하가 받고 있는 서비스를 보장하지 않거나 Medi-Cal에서 보장하는 약국 예약이 아닌 경우 의료 교통편 서비스를 받을 수 없습니다. 보장 서비스 목록은 이 가입자 핸드북에 있습니다.

예약 유형이 Medi-Cal 보장 대상이지만 건강 플랜을 통한 예약이 아닌 경우 Anthem 에서 의료 교통편을 보장하지는 않지만 Medi-Cal을 통해 교통편을 예약하는 데 도움을 드릴 수 있습니다. Anthem이 사전에 승인하지 않는 한 네트워크 또는 서비스 지역 외부의 교통편은 보장되지 않습니다. 더 자세한 사항이나 의료 교통편 요청에 대해 질문이 있으면 Anthem에 **1-800-407-4627(TTY 711)**번이나 **1-877-931-4755(TTY 866-288-3133)**번으로 전화하여 문의하십시오.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

가입자 비용

Anthem이 마련한 교통편은 무료로 제공됩니다.

비의료 교통편 요청 방법

예약이 Medi-Cal 보장 서비스 대상이고 귀하가 교통편을 이용할 수 없는 경우 예약 장소까지 차량 서비스를 제공하는 것이 귀하의 혜택에 포함됩니다. 교통편 이용을 위해 기타 모든 방법을 시도했고 다음 상황에 해당하는 경우 귀하는 무료로 교통편을 이용할 수 있습니다.

- 의료 제공자가 승인한 Medi-Cal 서비스 예약을 위한 이동 시
- 처방 및 의료용품을 수령하러 가는 경우

Anthem은 귀하가 Medi-Cal에서 보장한 서비스를 위한 진료 예약 일정을 따라 이동할 때 승용차, 택시, 버스 또는 기타 대중/개인 이동 수단을 이용할 수 있도록 합니다. Anthem은 귀하의 요구 사항을 충족하는 비의료 교통편에 대해 최저 비용을 보장합니다. 경우에

따라 Anthem은 귀하가 예약한 개인 차량 탑승에 대해 상환 (환급)할 수 있습니다.차량에 탑승하기 전에 먼저 Anthem이 승인해야 합니다.

버스 등 다른 방법으로 탑승할 수 없는 이유를 알려주셔야 합니다. 전화나 이메일을 보내거나 직접 알려주실 수 있습니다. 교통편을 이용할 수 있거나 예약 장소까지 직접 운전할 수 있는 경우 Anthem은 비용을 환급하지 않습니다. 본 혜택은 교통편을 이용할 수 없는 가입자에게만 제공됩니다.

마일리지 환급을 위해 운전자의 다음 사본을 제출해야 합니다.

- 운전면허증
- 차량 등록증 및
- 자동차 보험 증서

승인된 서비스에 대한 교통편을 요청하려면, Anthem에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번 또는 **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)**번으로 예약일로부터 영업일

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

기준(월~금) 최소 5일 전에 전화하십시오. 긴급한 예약 시 최대한 빨리 연락해야 합니다. 전화할 때 가입자 ID 카드를 준비하십시오. 예정된 교통편 상황에 대해 알아보려면 이송 지원 에 **1-877-931-4756**번으로 전화하여 문의하십시오.

참고: 아메리카 원주민은 지역 인디언 건강 클리닉에 연락하여 비의료 교통편을 요청할 수도 있습니다.

비의료 교통편 제한

Anthem은 예약을 이용할 수 있고 집에서 가장 가까운 의료 제공자까지 의료 요구 사항을 충족하는 가장 저렴한 비의료 교통편을 제공합니다. 가입자는 직접 운전을 한 경우나 비의료 교통편에 대해서는 직접 환급을 받을 수 없습니다. 자세한 사항은 Anthem에 **1-800-407-4627(TTY 711)**번이나 **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)** 번으로 전화하여 문의하십시오.

비의료 교통편은 다음의 경우에 적용되지 않습니다.

- Medi-Cal 보장 서비스를 받기 위해 앰뷸런스, 비응급 밴, 휠체어 밴 또는 기타 다른 형태의 의료 교통편이 의학적으로 필요한 경우
- 신체적 또는 의학적 상태로 인해 주거지, 차량, 치료 장소 간 이동하는 데 운전자의 도움이 필요한 경우
- 휠체어를 타고 있으며 운전자의 도움 없이 차량 안팎으로 이동할 수 없는 경우
- Medi-Cal이 서비스를 보장하지 않는 경우

가입자 비용

Anthem이 마련한 비의료 교통편은 무료로 제공됩니다.

여행 경비

경우에 따라 가입자가 집 근처에서 이용할 수 없고 의사와의 진료 예약을 위해 여행해야 하는 경우 Anthem은 식비, 호텔 숙박비, 주차비, 통행료 등 기타 관련 비용과 같은 여행 경비를 보장할 수 있습니다. 또한 예약을 돕기 위해 함께 여행하는 사람이나 장기

이식을 위해 장기를 기증하는 사람에게도 보장될 수 있습니다. 이러한 서비스를 받으려면 사전 승인(사전 허가)을 요청해야 하며, Anthem에 **1-800-407-4627 (TTY 711)**번이나 **1-877-931-4755(TTY 866-288-3133)**번으로 전화하여 문의하십시오.

치과 서비스

[Sacramento 카운티에만 해당] Medi-Cal은 관리형 진료 플랜을 사용하여 치과 서비스를 제공합니다. 치과 관리형 진료에 가입해야 합니다. 자세한 사항은 Health Care Options http://dhcs.ca.goc/mymedi-cal에서 확인하십시오.

Medi-Cal은 다음을 포함한 치과 서비스를 보장합니다.

- 진단 및 예방적 치과 서비스 (예: 검사, 엑스레이 및 치아 세정)
- 통증 관리를 위한 응급 서비스
- 발치
- 충전재
- 근관 치료 (전방/후방)
- 크라운(조립식/검사실)

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

- 스케일링 및 치근평활
- 완전 및 부분 틀니
- 자격을 갖춘 아동의 치과교정
- 국소 불소

문의 사항이 있거나 치과 서비스에 대해 더 자세히 알고 싶다면 Medi-Cal 치과 프로그램에 **1-800-322-6384(TTY 1-800-735-2922 또는 711)** 번으로 전화하십시오. Medi-Cal 치과 프로그램 웹사이트 https://smilecalifornia.org/에 방문할 수도 있습니다.

[Sacramento 카운티에만 해당] 문의 사항이 있거나 치과 서비스에 대해 더 자세히 알고 싶고 치과 관리형 진료 플랜에 가입한 경우, 배정된 치과 관리형 진료 플랜에 전화하십시오.

기타 Anthem 보장 혜택 및 프로그램

천식 예방적 서비스

Anthem은 천식의 기본적인 사실에 대한 건강 교육 및 탐색, 장기적인 조절제 및 신속한 완화 의약품의 적절한 사용, 증거에 기반한 자가 관리 기술 및 자가 모니터링 기술, 천식 증상을 악화시키는 환경 노출을 완화 또는 통제하기 위한 조치를 지원합니다.

LiveHealth® Online

Anthem 가입자는 스마트폰, 태블릿 또는 컴퓨터를 사용하여 LiveHealth Online에 7일 24시간 액세스할 수 있습니다. LiveHealth Online은 환자를 신체적, 정신적 건강을 지원하는 공인 전문의와 연결합니다. 의사는 약을 처방하고 이를 약국으로 전송할 수 있습니다. 비규제 의약품만 처방할 수 있습니다.

가입자는 **1-888-548-3432(TTY 711)**번으로 전화를 하거나, 무료 LiveHealth Online 모바일 앱을 다운로드받거나 livehealthonline.com에 등록하여 LiveHealth Online을 7일 24시간 이용할 수 있습니다.

LiveHealth Online 프로그램 세부 정보	LiveHealth Online 의학	LiveHealth Online 정신의학	LiveHealth Online 심리학
의료 제공자 유형	공인 전문의	공인 전문의	유면허 심리학자(PHD) 및 치료사(석사 수준의 사회복지사)
제공 혜택		임상적으로 필요한 경우 의약품	초기 평가 후 임상적으로 필요한 경우 의약품

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

이용 가능 여부	요구 시 365일 7일 24시간	모든 시간대에서 오전 8시~오후 8시 예약	오전 7시~오후 11시 예약
방문 길이	10분	초기 평가의 경우 30~45분, 의약품 검토를 위해 필요한 경우 후속 세션을 위해 15분	45분
평균 대기 시간	약 10분	14일 이내	4일 이내

대상 연령	연령 제한은 없으며, 의사가 환자를 온라인 플랫폼을 통해 진료할 수 있는지 여부 결정	18세 이상	10세 이상
가치	편리하게 집에서 진료 액세스. 응급질환이 아닌 경우 시간 소모적인 응급실 방문 방지	집에서 행동 건강 의료 제공자에 대한 접근성이 크게 증가	집에서 행동 건강 의료 제공자에 대한 접근성이 크게 증가

일반적으로 치료되는 질환

- 찰과상, 경미한 상처, 고혈압
- 천식
- 알레르기/알레르기 비염
- 요통
- 기침/감기
- 당뇨병/저혈당증
- 설사
- 귀 통증
- 열, 인플루엔자/독감
- 두통/편두통
- 실금
- 불면증
- 메스꺼움/ 구토
- 충혈 및 기타 안과 감염
- 발진/피부 질환

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

- 부비동 감염
- 인후염/인후통
- 염좌 및 긴장

일반적으로 치료되는 행동 질환:

- 불안감
- 양극성 장애
- 질병에 대한 대처
- 우울증
- 슬픔
- 공황 발작
- 육아 문제
- 외상 후 스트레스 장애
- 강박 장애
- 관계 문제
- 스트레스

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

LiveHealth Online은 동일한 행동 건강 서비스 의료 제공자와 함께 치료를 지속적으로 제공합니다.

LiveHealth Online의 제한 사항

LiveHealth Online은 다음에 대한 서비스를 제공하지 않습니다.

- 예방 또는 지속적 의료
- 실험실 지시
- 전문의 진료 액세스
- 비응급 진료의 경우 가입자는 1차 선택으로 자신의 PCP와 진료 예약을 해야 합니다.

LiveHealth Online에 대한 Anthem 멤버십 확인

무료 서비스를 받으려면 Anthem 가입자 ID를 LiveHealth Online 계정에 추가해야 합니다. 가입자가 자신의 LiveHealth Online 계정을 가지려면 18세 이상이어야 합니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

부모는 자녀의 Anthem 가입자 ID를 개인 계정에 추가할 수 있습니다.

가입자는 자신의 라이브 비디오 방문에 다음과 같은 게스트를 초대할 수 있습니다.

- 가족 구성원
- 기타 의료 제공자

가입자는 의료 기록 요약을 PCP 또는 다른 누군가와 이메일/팩스로 공유할 수 있습니다.

LiveHealth Online은 동일한 행동 건강 의료 제공자와 함께 치료를 지속적으로 제공합니다.

가입자는 **1-888-548-3432(TTY 711)**번으로 전화를 하거나, 무료 LiveHealth Online 모바일 앱을 다운로드받거나 livehealthonline.com에 등록하여 7일 24시간 도움을 받을 수 있습니다.

가입자는 온라인 방문 후 긴급 처방 보조를 받기 위해 **1-888-982-7956**번으로 전화할 수 있습니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

장기 치료 서비스 및 지원

Anthem은 자격을 갖춘 가입자를 위해 다음 유형의 장기 치료 시설 또는 집에서 장기 치료 서비스 및 지원을 보장합니다.

- Anthem이 승인한 전문 간호 시설 서비스
- Anthem이 승인한 아급성 진료 시설 서비스 (성인 및 소아 포함)
- Anthem이 승인한 중간 진료 시설 서비스 예:
  - 중간 진료 시설/발달 장애(ICF/DD)
  - 중간 진료 시설/발달 장애-훈련(ICF/DD-H)
  - 중간 진료 시설/발달 장애-간호(ICF/DD-N)

귀하가 장기 치료 서비스 자격을 갖출 경우, Anthem은 귀하의 의학적 필요에 가장 적합한 수준의 진료를 제공하는 의료 시설 또는 집에 있을 수 있도록 합니다.

MLTSS에 대한 질문이 있는 경우 고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 문의하시면 LTSS 부서에 연결되어 지원을 받으실 수 있습니다.

? 고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

기본 진료 조정

다양한 의료 제공자나 다양한 건강 시스템에서 진료를 받는 것은 어려운 일입니다. Anthem은 가입자가 의학적으로 필요한 모든 서비스, 처방약, 행동 건강 서비스를 확실히 받을 수 있도록 합니다. Anthem은 무료로 가입자의 건강 요구 사항을 조정하고 관리하는 데 도움을 드릴 수 있습니다. 이 도움은 다른 프로그램이 해당 서비스를 보장하는 경우에도 이용 가능합니다.

퇴원 후 또는 다른 시스템에서 진료를 받는 경우 건강 관리 요구 사항을 충족하는 방법을 파악하는 것이 어려울 수 있습니다. Anthem이 가입자에게 도움을 줄 수 있는 몇 가지 방법은 다음과 같습니다.

- 퇴원 후 후속 진료 예약이나 약을 받는 데 어려움이 있는 경우 Anthem이 도움을 드릴 수 있습니다.
- 직접 방문 예약을 잡는 데 도움이 필요한 경우 Anthem은 다음과 같은 도움을 제공할 수 있습니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

귀하나 귀하 자녀의 건강에 대한 문의 사항이나 우려 사항이 있는 경우 **1-800-407-4627 (TTY 711)**번으로 연락하십시오.

복잡한 진료 관리(CCM)

더 복잡한 건강상의 필요가 있는 가입자는 진료 조정에 초점을 맞춘 추가 서비스를 받을 자격이 있을 수도 있습니다. Anthem은 특별한 의료 서비스 요구사항이 있는 아동, 임신 및 산후 개인, LTSS 수혜자, 말기신장질환(ESRD) 가입자, 이식 혜택을 받는 가입자, 행동 건강 상태 또는 약물 남용 장애가 있는 가입자, 복합 만성 질환이 있는 가입자를 포함하되 이에 국한되지 않는 인구에게 복잡한 진료 관리(CCM) 서비스를 제공합니다.

CCM 및 향상된 진료 관리(아래 참조)에 등록된 가입자에게는 위에 설명된 기본 진료 조정뿐만 아니라 병원, 전문 간호 시설, 정신 병원 또는 주거 치료에서 퇴원하는 경우 이용할 수 있는 확장된 과도기 진료 지원 과정도 도울 수 있는 전담 케어 매니저가 Anthem에 배정됩니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

향상된 진료 관리(ECM)

Anthem은 매우 복잡한 요구 사항을 지닌 가입자를 위한 ECM 서비스를 보장합니다. ECM은 건강을 유지하는 데 필요한 치료를 받도록 지원하는 추가 서비스 혜택입니다. ECM은 다양한 의사 및 기타 의료 서비스 제공자의 진료를 조정하며 일차 및 예방 진료, 급성 진료, 행동 건강, 발달, 구강 건강, 커뮤니티 기반 장기 서비스 및 지원(LTSS), 커뮤니티 리소스 진료 추천을 조정하는 데 도움을 줍니다.

자격을 갖춘 경우 ECM 서비스에 대해 문의할 수 있습니다. Anthem에 전화하여 ECM 서비스를 받을 수 있는지 여부 및 시기를 확인할 수도 있습니다. 의료 서비스 제공자에게 문의할 수도 있습니다. 의료 서비스 제공자는 귀하가 ECM 자격 대상인지 확인하고 진료 관리 서비스를 추천할 수 있습니다.

ECM 보장 서비스

ECM 자격을 갖춘 경우 리드 케어 매니저를 포함하여 귀하를 전담하는 케어 팀의 서비스를 받게 됩니다. 해당하는 사람은 귀하와 귀하의 의사, 전문의, 약사, 케어 매니저, 복지 서비스 의료 제공자 등과 논의하여 귀하가 필요한 치료를 받을 수 있도록 모두가 협력할 것입니다. 리드 케어 매니저는 커뮤니티에서 다른 서비스를 찾고 신청하는 데 도움을 제공할 수도 있습니다. ECM에는 다음이 포함됩니다.

- 봉사 활동 및 참여
- 종합 검진 및 진료 관리
- 향상된 진료 조정
- 건강 증진
- 종합 과도기 진료
- 가입자 및 가족 지원 서비스
- 커뮤니티 및 사회 지원 조정 및 진료 추천

ECM이 귀하에게 적합한지 여부를 알아보려면 Anthem 담당자 또는 의료 서비스 제공자에게 이야기하십시오.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

가입자 비용

가입자에게는 ECM 서비스가 무료로 제공됩니다.

옵트아웃

향상된 진료 관리가 귀하에게 적합하지 않다고 판단되면 언제든지 리드 케어 매니저에게 알리거나 Anthem 담당자에게 전화하여 선택을 취소할 수 있습니다.

커뮤니티 지원

커뮤니티 지원은 개별 케어 플랜에 따라 제공될 수 있습니다. 커뮤니티 지원은 Medi-Cal 주 플랜에 따라 보장되는 의료적으로 적절하고 비용 효과적인 대안 서비스 또는 환경입니다. 이러한 서비스는 가입자가 선택하여 받을 수 있습니다. 자격이 되는 경우, 이러한 서비스를 통해 보다 독립적으로 생활할 수 있습니다. 이 서비스는 귀하가 이미 Medi-Cal 에 따라 받고 있는 혜택을 대체하지 않습니다. Anthem 은 다음 14 가지 서비스를 모두 제공합니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

- 주택 이전 탐색
- 주택 임대 및 유지 서비스
- 주택 보증금, 일일 훈련
- 단기 입원 후 주택, 요양 시설(의료 위탁)
- 간호 시설/생활 지원 시설로의 전환
- 커뮤니티 전환/간호 시설(NF)에서 집으로의 전환
- 개인 관리 및 가사 서비스
- 임시 간호
- 환경 접근성 적응(집 개조)
- 천식 치료
- 재활 센터
- 의료 맞춤형 식사

커뮤니티 지원이 귀하에게 어떤 혜택을 제공할 수 있는지에 대한 예로는 의료 지원 식품/식사 또는 의료 맞춤형 식사, 귀하 또는 귀하의 간병인 지원, 샤워 손잡이 및 경사로 등이 있습니다.

도움이 필요하거나 어떤 커뮤니티 지원이 제공되는지 알고 싶은 경우, **1-800-407-4627 (TTY 711)**번이나 의료 제공자에게 전화하십시오. 자격 및 제한이 적용될 수 있습니다.

주요 장기 이식

21세 미만 아동 및 청소년의 이식

주법은 이식이 필요한 아동은 California 아동 서비스(CCS) 프로그램에 의뢰하여 해당 아동 및 청소년이 CCS에 적합한지 여부를 결정하도록 하고 있습니다. 아동이 CCS 자격을 갖춘 경우, CCS는 이식 및 관련 서비스에 대한 비용을 보장합니다.

아동이 CCS 자격을 갖추지 않았을 경우, Anthem은 평가를 위해 해당 아동을 자격이 되는 이식 센터로 안내할 것입니다. 이식 센터에서 이식이 필요하고 안전한 것으로 확인되면 Anthem이 이식 및 관련 서비스를 보장합니다.

21세 이상 성인의 이식

의사가 주요 장기 이식이 필요할 수 있다고 결정하면 Anthem이 평가를 위해 자격이 되는 이식 센터로 안내할 것입니다. 이식 센터에서 이식이 필요하고 안전한 것으로 확인되면 Anthem이 이식 및 기타 관련 서비스를 보장합니다.

Anthem은 주요 장기 이식과 관련하여 다음을 보장하며 이에 국한되지 않습니다.

- 골수
- 심장
- 심장/폐
- 신장
- 신장/췌장
- 간
- 간/소장
- 폐
- 췌장
- 소장

거리 진료 프로그램

노숙 생활을 겪고 있는 가입자는 Anthem의 의료 제공자 네트워크 내의 거리 진료 의료 제공자로부터 보장 서비스를 받을 수 있습니다. 거리 진료 의료

제공자는 유면허 일차 진료 의사이거나 네트워크 내에서 일차 진료 비의사입니다. 노숙 생활을 겪고 있는 가입자는 거리 진료 의료 제공자가 PCP 자격 기준을 충족하고 가입자의 PCP가 되는 데 동의하는 경우 Anthem 거리 진료 의료 제공자를 자신의 일차 진료 제공자(PCP)로 선택할 수 있습니다. Anthem의 거리 진료 프로그램에 대한 자세한 내용은 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하여 문의하십시오.

WCM 서비스 외부의 가정 및 커뮤니티 기반 서비스(HCBS)

1915(c) 면제에 가입할 자격을 갖춘 경우, CCS 자격 조건과 관련이 없지만 기관이 아닌 커뮤니티 환경에 머무르는 데 필요한 가정 및 커뮤니티 기반 서비스를 받을 수 있습니다. 예를 들어, 커뮤니티 기반 환경에서 귀하의 요구 사항을 충족하기 위해 주택 개조가 필요한 경우 Anthem은 CCS 관련 조건으로 해당 비용을 지불할 수 없습니다. 그러나 1915(c) 면제에 등록한

경우라면 기관 수용을 방지하기 위해 의학적으로 필요한 경우 주택 개조의 보장을 받을 수 있습니다.

기타 Medi-Cal 프로그램 및 서비스

행위별 수가제(FFS) Medi-Cal 또는 기타 Medi-Cal 프로그램을 통해 받을 수 있는 기타 서비스

Anthem은 일부 서비스는 보장하지 않지만 FFS Medi-Cal 또는 기타 Medi-Cal 프로그램을 통해 여전히 그러한 서비스를 받을 수 있습니다. Anthem은 Anthem이 아닌 다른 프로그램에서 보장하는 서비스를 포함하여 귀하가 의학적으로 필요한모든 서비스를 받을 수 있도록 다른 프로그램과 협력할 것입니다. 이 섹션에는 이러한서비스 목록의 일부가 나와 있습니다. 자세한 사항은 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 문의하십시오.

외래환자 처방약

Medi-Cal Rx에서 보장되는 처방약

약국에서 제공하는 처방약은 Medi-Cal FFS 프로그램인 Medi-Cal Rx의 보장을 받습니다. 진료소나 클리닉에서 의료 제공자가 제공하는 일부 의약품의 경우 Anthem 의 보장을 받을 수 있습니다. 담당 의료 제공자가 진료실, 주입 센터 또는 가정 주입의료 제공자에서 제공한 의약품을 처방하는 경우 이러한 약은 의사가 투여하는의약품으로 간주됩니다.

약국이 아닌 의료 건강 관리 전문가가 의약품을 투여하는 경우 해당 약은 의료 혜택에 따라 보장됩니다. 귀하의 의료 제공자는 Medi-Cal Rx 계약 의약품 목록에 있는 약품을 귀하에게 처방할 수 있습니다.

때로는 계약 의약품 목록에 없는 의약품이 필요한 경우도 있습니다. 이러한 의약품은 약국에서 처방전을 조제하기 전에 승인이 필요합니다. Medi-Cal Rx는 24시간 이내에 이러한 요청을 검토하고 결정할 것입니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

- 외래환자 약국의 약사는 귀하에게 필요하다고 생각하는 경우 14일치 응급 의약품을 제공할 수 있습니다. Medi-Cal Rx는 외래환자 약국이 제공하는 응급 의약품 비용을 지불합니다.

- Medi-Cal Rx는 비응급 요청에 대해 거절할 수 있습니다. 이러한 경우 귀하에게 서신을 송부하여 이유를 설명할 것이며, 귀하가 어떤 항목을 선택했는지 설명할 것입니다. 자세한 사항은 6장의 "불만 사항"을 참조하십시오.

해당 약이 계약 의약품 목록에 있는지 확인하거나 계약 의약품 목록의 사본을 받으려면, Medi-Cal Rx에 **1-800-977-2273(TTY 1-800-977-2273)번으로 전화하여 7 또는 711** 을 누르십시오.

또는 Medi-Cal Rx 웹사이트 https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/를 방문하십시오.

약국

처방약을 조제 받거나 다시 조제 받는 경우 반드시 Medi-Cal Rx와 제휴한 약국에서 처방된 약을 받아야 합니다. Medi-Cal Rx와 제휴한 약국 목록은 다음 Medi-Cal Rx 약국 명부에서 확인할 수 있습니다. https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/

Medi-Cal Rx에 **1-800-977-2273(TTY 1-800-977-2273) 번으로 전화하여 7 또는 711** 을 누르면 인근 약국이나 처방전을 우편으로 송부해 주는 약국을 찾을 수도 있습니다.

약국을 선택하면 해당 약국으로 처방전을 가지고 가십시오. 의료 제공자가 처방전을 약국으로 발송할 수도 있습니다. 약국에 처방전과 함께 Medi-Cal Medi-Cal 혜택 ID 카드(BIC)를 제출해야 합니다. 약국에 복용 중인 모든 약과 알레르기 정보를 반드시 알려 주십시오. 처방에 대해 궁금한 사항이 있으면 약사에게 문의하시기 바랍니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

가입자는 Anthem에서 약국까지 가는 교통편 서비스를 받을 수도 있습니다. 교통편 서비스에 대한 자세한 내용은 이 핸드북 4장의 “응급이 아닌 상황에 대한 교통편 혜택”을 참조하십시오.

전문 정신 건강 서비스

일부 정신 건강 서비스는 Anthem 대신 카운티 정신 건강 플랜에서 제공합니다. 여기 에는 SMHS의 적합성을 충족하는 Medi-Cal 가입자를 위한 전문 정신 건강 서비스(SMHS)가 포함됩니다. SMHS에는 다음과 같은 외래환자, 부분적 입원, 주거 및 입원환자 서비스가 포함될 수 있습니다.

외래환자 서비스:

- 정신 건강 서비스
- 의약품 지원 서비스
- 일일 치료 집중 서비스
- 일일 재활 서비스
- 위기 중재 서비스
- 위기 안정화 서비스
- 집중 진료 관리
- 치료용 행동 서비스 (21세 미만 가입자에 대해 보장)

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

- 중환자 치료 조정 (ICC) (21세 미만 가입자에 대해 보장)
- 중환자 가정 기반 서비스(IHBS) (21세 미만 가입자에 대해 보장)
- 치료성 위탁 보호(TFC) (21세 미만 가입자에 대해 보장)
- 동료 지원 서비스 (PSS) (선택 사항)

주거 서비스:

- 성인 주거 치료 서비스
- 위기 상황 주거 치료 서비스

입원환자 서비스:

- 정신질환 입원환자 병원 서비스
- 정신과 건강 시설 서비스

카운티 정신 건강 플랜이 제공하는 전문 정신 건강 서비스에 대한 자세한 사항은 카운티 정신 건강 플랜에 전화하여 확인하실 수 있습니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

모든 카운티의 수신자 부담 전화번호를 온라인으로 찾아보려면 **http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx**를 방문하십시오. Anthem에서 귀하에게 카운티 정신 건강 플랜이 필요하다고 판단하는 경우, Anthem은 귀하가 카운티 정신 건강 플랜 서비스에 연결되도록 도움을 제공할 것입니다.

약물 남용 장애 치료 서비스

Anthem은 알코올 사용이나 다른 약물 남용에 대한 도움을 원하는 가입자들이 진료를 받도록 권장합니다. 약물 남용에 대한 서비스는 일차 진료, 입원 병원, 응급 부서와 같은 일반 진료 의료 제공자와 전문 약물 남용 서비스 의료 제공자로부터 받을 수 있습니다. 카운티 행동 건강 플랜은 종종 전문 서비스를 제공합니다.

약물 남용 장애 치료 옵션에 대한 자세한 사항은 행동 건강 서비스에 **1-888-831-2246 (TTY 711)**번으로 전화하여 문의하십시오.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

Anthem 가입자는 건강상의 필요와 선호에 가장 적합한 서비스에 맞는 평가를 받을 수 있습니다. 의학적으로 필요한 경우, 이용 가능한 서비스에는 외래환자 진료와 부프레노핀, 메타돈, 날트렉손과 같은 약물 남용 장애(약물 보조 치료(MAT)라고도 함)에 대한 의약품이 포함됩니다.

카운티는 이러한 서비스를 받을 자격을 갖춘 Medi-Cal 가입자에게 약물 남용 장애에 대한 주거 수준의 관리 치료를 포함한 약물 남용 장애 서비스를 제공하고 있습니다. 약물 남용 장애 치료 서비스에 대해 확인된 가입자는 치료를 위해 담당 카운티 부서로 의뢰됩니다. 모든 카운티의 전화번호 목록은 https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx를 참조하십시오.

Anthem은 일차 진료, 입원 병원, 응급 부서 및 기타 의료 환경에서 MAT를 제공하거나 배정합니다.

치과 서비스

Medi-Cal 치과 FFS 프로그램은 치과 서비스에 있어 FFS Medi-Cal과 동일합니다. 치과 서비스를 받기 전에 치과 의료 제공자에게 BIC를 제시해야 합니다. 의료 제공자가 FFS Dental을 갖추고 있는지 확인하고, 귀하가 치과 서비스를 보장하는 관리형 진료 플랜에 포함되지 않도록 하십시오.

Medi-Cal은 Medi-Cal 치과 프로그램을 통해 제공되는 광범위한 치과 서비스를 보장하며, 여기에는 다음이 포함됩니다.

- 진단 및 예방적 치과 서비스(예: 검사, 엑스레이 및 치아 세정)
- 통증 관리를 위한 응급 서비스
- 발치
- 충전재
- 근관 치료(전방/후방)
- 크라운(조립식/검사실)
- 스케일링 및 치근평활
- 완전 및 부분 틀니
- 자격을 갖춘 아동의 치과교정
- 국소 불소

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

문의 사항이 있거나 치과 서비스에 대해 더 자세히 알고 싶다면 Medi-Cal 치과 프로그램에 **1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 또는 711)**번으로 전화하십시오. Medi-Cal 치과 프로그램 웹사이트 https://www.dental.dhcs.ca.gov/ 또는 https://smilecalifornia.org/ 에 방문할 수도 있습니다.

California 아동 서비스(CCS)

CCS는 특정 건강 상태, 질병 또는 만성 건강 문제가 있고 CCS 프로그램 규정을 충족하는 21세 미만의 아동 및 청소년을 진료하는 Medi-Cal 프로그램입니다. Anthem 이나 PCP가 귀하의 자녀가 CCS에 부합되는 자격을 갖췄다고 판단하는 경우 적격 평가를 위해 CCS 카운티 프로그램으로 의뢰합니다.

CCS 프로그램 직원은 귀하의 자녀가 CCS 서비스 자격을 갖추고 있는지 판단합니다. Anthem은 CCS 자격을 결정하지 않습니다. 자녀가 이러한 유형의 진료를 받을 자격을 갖춘 경우 CCS 의료 제공자가 CCS 자격 조건에 맞추어 귀하의 자녀를 치료합니다 Anthem은 신체검사,

백신, 아동 건강 검진 등 CCS 조건과 관련 없는 유형의 서비스를 계속해서 보장합니다.

Anthem은 CCS 프로그램에서 보장하는 서비스는 보장하지 않습니다. CCS가 이러한 서비스를 보장하려면 CCS는 반드시 의료 제공자, 서비스 및 장비를 승인해야 합니다.

CCS는 모든 건강 상태를 보장하지는 않습니다. CCS는 신체적 장애가 있거나 약물 치료, 수술 또는 재활 치료가 필요한 대부분의 건강 상태를 보장합니다. CCS 자격 조건의 예시는 다음을 포함하나 이에 국한되지 않습니다.

- 선천적 심장병
- 암
- 종양
- 혈우병
- 겸상 적혈구성 빈혈
- 갑상선 문제
- 당뇨병
- 심각한 만성 신장 문제
- 간 질환
- 장 질환
- 구순열/구개열
- 이분척추
- 청력 상실

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

- 백내장
- 뇌성 마비
- 특정 상황에서 발작
- 류마티스 관절염
- 근이영양증
- AIDS
- 중증 두부, 뇌 또는 척추 손상
- 중증 화상
- 심하게 비뚤어진 치아

Medi-Cal은 CCS 서비스에 대한 비용을 지불합니다. 귀하의 자녀가 CCS 프로그램 서비스 자격에 부합하지 않는 경우, Anthem에서 의학적으로 필요한 진료를 계속 받을 수 있습니다.

CCS에 대한 자세한 내용을 보려면 https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs를 방문하십시오. 또는 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하십시오.

1915(c) 면제 가정 및 커뮤니티 기반 서비스(HCBS)

California 주는 6개의 Medi-Cal 1915(c) 면제를 통해 그들이 선정한 커뮤니티 기반의 환경 내 간호 시설이나 병원에서 치료가 필요한 사람들에게 서비스를 제공할 수 있습니다. Medi-Cal은 연방 정부와 계약을 맺고 있으며, 개인 집이나 가정과 같은 커뮤니티 환경에서 면제 서비스를 제공할 수 있습니다. 면제 하에 제공되는 서비스는 대체 기관 수준의 진료 비용을 초과하지 않아야 합니다. HCBS 면제는 전체 범위의 Medi-Cal 자격을 갖추어야 합니다. 6가지 Medi-Cal 1915(c) 면제는 다음과 같습니다.

- California 생활 보조(ALW)
- 발달 장애가 있는 개인을 위한 California 자체 결정 프로그램(SDP)
- 발달 장애가 있는 개인을 위한 HCBS 면제 (HCBS-DD)
- 가정 및 커뮤니티 기반 대체(HCBA) 면제

- Medi-Cal 면제 프로그램(MCWP) (이전 인체면역결핍바이러스/후천면역결핍증후군 (HIV/AIDS) 면제)
- 다목적 연로자 서비스 프로그램(MSSP)

Medi-Cal 면제에 대한 자세한 내용을 보려면 https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/HCBSWaiver.aspx를 방문하십시오. 또는 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오.

재택 지원 서비스(IHSS)

재택 지원 서비스(IHSS) 프로그램은 자격이 되는 연령, 시각 장애인 및 장애인에게 가정 외 관리의 대안으로 가정 내 개인 관리 지원을 제공합니다. 서비스를 받는 대상은 자신의 집에서 안전하게 지낼 수 있습니다.

해당 카운티에서 제공되는 IHSS에 대한 자세한 사항을 확인하려면 **https://www.cdss.ca.gov/inforesources/ihss**를 방문하십시오. 또는 지역 카운티 복지 서비스 기관에 전화하십시오.

서비스는 Anthem 또는 Medi-Cal을 통해 제공되지 않습니다.

Anthem 및 Medi-Cal은 일부 서비스는 보장하지 않습니다. Anthem 또는 Medi-Cal에서 보장하지 않는 서비스는 다음을 포함하나 이에 국한되지는 않습니다.

- 체외 수정(IVF) (불임 진단 또는 치료를 위한 연구 또는 시술을 포함하나 이에 국한되지 않음)
- 생식력 보존
- 실험적 서비스
- 집 개조
- 차량 개조
- 성형 수술
- 본질적으로 의료로 간주되지 않는 품목(예: 서비스 개)

Anthem은 의학적으로 필요한 경우 비보장 서비스를 보장할 수 있습니다. 의료 제공자는 보장되지 않는 혜택이 의학적으로 필요한 사유를 기재한 사전 승인(사전 허가) 요청서를 Anthem에 제출해야 합니다.

자세한 사항은 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하여 문의하십시오.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

5. 아동 및 청소년 웰 케어

21세 미만의 아동 및 청소년 가입자는 가입 즉시 특별 건강 관리 서비스를 받을 수 있습니다. 이를 통해 올바른 예방, 치과, 그리고 발달 및 전문 서비스를 포함한 정신 건강 치료를 받을 수 있습니다. 이 장에서는 이러한 서비스를 설명합니다.

소아과 서비스(21세 미만의 아동)

21세 미만의 가입자는 필요한 진료를 보장받습니다. 다음 목록에는 결함 및 신체적 또는 정신적 진단에 대한 치료 또는 진료를 위해 의학적으로 필요한 서비스가 포함됩니다. 보장 서비스에는 다음이 포함되지만 이에 국한되지 않습니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

- 웰빙 아동 방문 및 청소년 검진(중요 아동 방문 필요)
- 예방 접종(주사)
- 행동 건강 평가 및 치료
- 개인, 그룹, 가족 심리 치료(카운티의 보장을 받는 전문 정신 건강 서비스)를 포함한 정신 건강 평가 및 치료
- 불우한 아동기 경험(ACE) 검사
- 실험실 검사(혈중 납 중독 검사 포함)
- 건강 및 예방 교육
- 안과 서비스
- 치과 서비스(Medi-Cal 치과로 보장)
- 자격을 갖춘 아동을 위한 청각 서비스(California 아동 서비스(CCS)로 보장. Anthem은 CCS 자격을 갖추지 못한 아동에 대해 보장 서비스를 제공합니다).

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

이러한 서비스를 EPSDT(조기 및 정기 검사, 진단 및 치료) 서비스라고 합니다. 소아과 의사의 밝은 미래 지침에서 권장하는 EPSDT 서비스는 무료로 보장되어 귀하 또는 귀하의 자녀가 건강을 유지하는 데 도움을 줍니다. 이러한 지침을 읽어보려면 https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf를 다운로드하십시오.

웰빙 아동 건강 검진 및 예방 진료

예방 진료에는 정기 건강 검진, 의사가 문제를 조기에 발견할 수 있도록 돕는 검사, 질병, 질환 또는 의학적 상태가 문제를 일으키기 전에 발견하기 위한 상담 서비스가 포함됩니다. 정기 검진은 귀하 또는 귀하의 자녀를 담당하는 의사가 문제를 찾는 데 도움을 줍니다. 문제에는 의료, 치과, 안과, 청력, 정신 건강 및 모든 약물(알코올 또는 약) 남용 장애가 포함될 수 있습니다. Anthem은 귀하 또는 자녀의 정기 검진 중이 아니더라도, 필요한 경우 언제든 문제를 검사하기 위해 검진(혈중 납 수치 평가 포함) 을 보장합니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

예방 진료에는 귀하 또는 자녀에게 필요한 주사도 포함됩니다. Anthem은 등록한 모든 아동이 의사를 방문할 때 필요한 모든 예방 주사를 빠짐 없이 접종하고 있는지 확인해야 합니다. 예방 진료 서비스 및 검사는 사전 승인(사전 허가)없이 무료로 제공됩니다.

귀하의 아동은 다음 연령에 해당하면 검진을 받아야 합니다.

- 출생 후 2~4일 이내
- 1개월
- 2개월
- 4개월
- 6개월
- 9개월
- 12개월
- 15개월
- 18개월
- 24개월
- 30개월
- 3~20세까지 1년에 1회

웰빙 아동 건강 검진에는 다음이 포함됩니다.

- 완전한 이력 및 전신 신체 검사

- 연령에 따른 적절한 예방 접종(California는 미국 소아과학회 밝은 미래 일정을 따름: https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- 실험실 검사(혈중 납 중독 검사 포함)
- 건강 교육
- 안과 및 청력 검사
- 구강 건강 검진
- 행동 건강 평가

검진이나 검사 중에 귀하 또는 자녀의 신체적 또는 정신적 건강에 문제가 있는 경우, 귀하 또는 자녀는 의료 서비스를 받아야 할 수도 있습니다. Anthem은 다음을 포함하여 무료로 다음의 진료를 보장할 수 있습니다.

- 의사, 전문 간호사 및 병원 진료
- 건강을 유지하기 위한 주사
- 물리치료, 언어치료 및 작업치료
- 가정 건강 관리 서비스(의료 장비, 용품 및 기기 포함)

- 안과 문제 치료(안경 포함)
- 청력 문제 치료(CCS에서 보장하지 않는 보청기 포함)
- 건강 상태에 대한 행동 건강 치료(예: 자폐 스펙트럼 장애 및 기타 발달 장애)
- 진료 관리 및 건강 교육
- 선천적 결함, 발달 이상, 외상, 감염, 종양 또는 질병으로 인한 신체의 비정상적인 구조를 교정하거나 복원하여 기능을 개선하거나 정상적인 외모를 만드는 재건 수술

혈중 납 중독 검사

Anthem에 가입된 모든 아동은 12~24개월 사이에 혈액 납 중독 검사를 받거나 검사를 받지 않은 경우 36~72개월 사이에 검사를 받아야 합니다. 또한 생활의 변화로 인해 아동이 위험에 빠졌다고 의사가 판단할 때마다 아동은 검사를 받아야 합니다.

아동 및 청소년 웰 케어 서비스 도움 받기

Anthem은 21세 미만의 가입자와 그 가족이 필요한 서비스를 받을 수 있도록 도움을 줍니다. Anthem 진료 코디네이터는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 이용 가능한 서비스에 대해 설명
- 필요한 경우 네트워크 내 의료 제공자 또는 네트워크 외부 제공자를 찾도록 지원
- 예약 과정 지원
- 아동이 예약 장소에 갈 수 있도록 의료 목적 교통편 배정
- 행위별 수가제(FFS) Medi-Cal을 통해 이용 가능한 서비스에 대한 진료 조정 지원
  - 정신 건강 및 약물 남용 장애에 대한 치료 및 재활 서비스
  - 치과 문제 치료(치과교정 포함)

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

행위별 수가제(FFS) Medi-Cal 또는 기타 프로그램을 통해 받을 수 있는 기타 서비스

치과 검진

매일 수건으로 아기의 잇몸을 부드럽게 닦아 잇몸을 깨끗하게 유지하십시오. 약 4~6개월이 되면 유치가 나기 시작하면서 '이가 나기' 시작합니다. 아기의 첫 치과 방문은 첫 이가 나온 직후 또는 첫 번째 생일 중 더 빠른 날짜에 예약해야 합니다.

다음의 Medi-Cal 치과 서비스는 다음 항목에 대해 무료 또는 저비용으로 제공되는 서비스입니다.

1~4세 아기

- 아기의 첫 치과 방문
- 아기의 첫 치과 검사
- 치과 검사 (6개월마다, 때로는 그 이상)
- 엑스레이
- 치아 클리닝(6개월마다, 때로는 그 이상)
- 불소 바니시 (6개월마다, 때로는 그 이상)

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

- 공급 음용수에 불소가 포함되지 않은 경우 해당 아동을 위해 6개월부터 경구 불소 보충 시작
- 충전재
- 발치(치아 제거)
- 응급 치과 서비스
- *진정(의학적으로 필요한 경우)

5~12세 아동

- 치과 검사(6개월 마다, 때로는 그 이상)
- 엑스레이
- 불소 바니시(6개월마다, 때로는 그 이상)
- 치아 클리닝(6개월 마다, 때로는 그 이상)
- 어금니 실란트
- 충전재
- 근관
- 발치(치아 제거)
- 응급 치과 서비스 *진정(의학적으로 필요한 경우)

13~20세 청소년

- 치과 검사(6개월 마다, 때로는 그 이상)
- 엑스레이
- 불소 바니시 (6개월마다, 때로는 그 이상)
- 치아 클리닝 (6개월마다, 때로는 그 이상)
- 자격을 갖춘 경우 치과교정(치아 교정기)
- 충전재
- 크라운
- 근관
- 발치(치아 제거)
- 응급 치과 서비스 진정 (의학적으로 필요한 경우)

*의료 제공자는 국소 마취가 의학적으로 적절하지 않은 사유와 치과 치료가 사전 승인되었거나 사전 승인(사전 허가)이 필요하지 않은 사유를 판단하여 문서화한 경우 진정제와 전신 마취를 고려해야 합니다.

국소 마취 대신 진정제나 전신 마취를 해야 할 수 있는 몇 가지 사유는 다음과 같습니다.

- 의료 제공자가 치료를 시도하는 과정에서 환자가 반응하지 못하도록 방해하는 신체, 행동, 발달 또는 감정 상태
- 주요 복원술 또는 외과 시술
- 비협조적인 아동
- 주사 부위의 급성 감염
- 국소마취제의 통증 조절 실패

문의 사항이 있거나 치과 서비스에 대해 더 자세히 알고 싶다면 Medi-Cal 치과 프로그램에 **1-800-322-6384(TTY 1-800-735-2922 또는 711)**번으로 전화하십시오. 또는 https://smilecalifornia.org/를 방문하십시오.

추가 예방 교육 진료 추천 서비스

자녀가 학교에 어울리고 학습하는 데 어려움을 겪는 것이 걱정된다면 자녀의 주치의, 교사 또는 학교 행정관과 상담하십시오. Anthem이 보장하는 의료 혜택 외에도 자녀가 학습에 뒤처지지 않도록 학교에서

제공해야 하는 서비스가 있습니다. 자녀의 학습을 돕기 위해 제공될 수 있는 서비스 예시는 다음과 같습니다.

- 음성 및 언어 서비스
- 심리학적 서비스
- 물리 치료
- 작업 치료
- 보조 공학
- 사회 복지 서비스
- 상담 서비스
- 학교 간호사 서비스
- 통학 교통편

California 교육부는 이러한 서비스를 제공하고 비용을 지불합니다. 자녀의 주치의 및 교사와 함께 자녀에게 가장 도움을 줄 수 있는 맞춤형 계획을 세울 수 있습니다.

6. 불만 제기 및 해결

불만을 제기 및 해결하는 방법은 다음 두 가지입니다.

- **불만 사항(고충 사항)** - Anthem 또는 의료 제공자와 문제 혹은 불편함을 겪거나 의료 제공자로부터 받은 진료 또는 치료에 문제가 있는 경우에 사용합니다.
- **이의 제기** - 서비스를 변경하거나 보장하지 않기로 한 Anthem의 결정에 동의하지 않는 경우에 사용합니다.

귀하는 Anthem에 고충 사항을 및 이의 제기를 접수하여 해당 문제를 당사에 알릴 권리가 있습니다. 이는 귀하의 법적 권리 및 구제 방법을 박탈하지 않습니다. 당사는 당사에 제기한 불만 사항에 대해 귀하, 귀하의 공인 대리인 또는 의료 제공자를 차별하거나 보복하지 않습니다. 당사가 귀하의 문제를 알게 되면 모든

가입자의 진료를 향상시키는 데 도움이 될 것입니다.

문제에 대해 당사에 알리려면 먼저 Anthem에 연락할 수 있습니다. 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이에 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하십니다. 문제에 대해 알려주십시오.

귀하의 고충 사항이나 이의 제기가 30일이 지나도 여전히 해결되지 않은 경우, 또는 결과에 만족하지 못하는 경우, California 관리 의료부(DMHC)에 전화하여 불만 사항에 대한 검토 또는 독립 의료 심사(IMR)를 요청할 수 있습니다. 귀하의 건강에 심각한 위협이 되는 사안 등 긴급한 사안이 있을 경우, Anthem에 고충 사항 또는 이의 제기를 먼저 진행하지 않고 바로 DMHC로 전화를 걸 수 있습니다. DMHC에 수신자 부담 전화 **1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)**번으로 연락할 수 있습니다. 또는 https://www.dmhc.ca.gov/에 방문하십시오.

California 보건 서비스 부(DHCS) Medi-Cal 관리형 진료 옴부즈맨도 도움을 드릴 수 있습니다. 건강 플랜을 가입, 변경 또는 탈퇴하는 데 문제가 있는 경우 도움을 드릴 수 있습니다. 이사한 후 Medi-Cal을 새 카운티로 옮기는 데 어려움이 있는 경우 도움을 드릴 수 있습니다. 월요일-금요일 오전 8시에서 오후 5시 사이에 **1-888-452-8609** 번으로 옴부즈맨에 문의할 수 있습니다. 통화는 무료입니다.

또한 Medi-Cal 자격 여부에 대해 카운티 자격 사무소에 고충 제기 접수를 할 수 있습니다. 고충 사항을 제기할 수 있는 사람이 누구인지 확실하지 않으면 **1-800-407-4627 (TTY 711)**번으로 전화하십시오.

건강 보험에 대한 잘못된 정보를 신고하려면 Medi-Cal에 **1-800-541-5555**번으로 월요일~금요일 오전 8시에서 오후 5시 사이에 전화하십시오.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

불만 사항

불만 사항(고충 사항)은 Anthem 또는 의료 제공자로부터 받고 있는 서비스에 문제가 있거나 만족스럽지 못한 경우입니다. 불만을 제기하는 데는 시간 제한이 없습니다. 불만은 전화, 서면 또는 온라인으로 언제든지 Anthem에 제기할 수 있습니다. 공인 대리인 또는 의료 제공자가 귀하의 허락을 얻어 귀하를 대신해 불만을 제기할 수도 있습니다.

- **전화:** Anthem에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이에 전화하십시오. 건강 플랜 ID 번호, 이름, 불만 사항에 대한 사유를 작성해 주십시오.
- **우편:** Anthem에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하여 양식을 보내 달라고 요청하십시오. 양식을 받으면 작성해 주십시오. 이름, 건강 플랜 ID 번호 및 불만 사항에 대한 사유를 반드시 기재해 주십시오. 무슨 일이 있었는지 우리가 어떻게 귀하를 도울 수 있는지 알려 주십시오.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

양식을 보내실 주소:
Attn: Grievance Coordinator
Anthem Blue Cross
P.O Box 60007
Los Angeles, CA 90060-0007

담당 의사의 진료실에 불만 제기 양식이 구비되어 있습니다.

- **온라인:** Anthem 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

불만 사항을 제기하는 데 도움이 필요한 경우 당사에서 도와드릴 수 있습니다. 무료 언어 서비스를 제공할 수 있습니다. **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오.

불만 사항 제기 후 역일로 5일 이내에 당사에서 접수 확인 서신을 보내드립니다. 30일 이내에 당사는 귀하의 문제를 어떻게 해결했는지 알려 주는 또 다른 편지를 보내 드릴 것입니다. 의료 보장, 의학적 필요성 또는 실험적 또는 시험적 치료 이외의 고충 사항을

Anthem에 전화로 제기한 후에 다음 영업일이 끝나기 전 불만 사항이 해결되는 경우 귀하는 서신을 받지 못할 수도 있습니다.

심각한 건강 우려사항과 관련하여 긴급한 문제가 있을 경우, 저희는 신속(빠른) 검토에 착수할 것입니다. 당사는 72시간 이내에 결정을 통보해 드립니다. 신속 검토를 요청하려면 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하십시오.

불만 사항 접수 72시간 이내에 불만 사항 처리하는 방법과 불만 사항 신속 처리 여부에 대한 결정을 내립니다. 귀하의 불만 사항이 신속히 처리하지 못할 경우, 30일 이내에 귀하의 불만 사항을 해결할 것이라고 말씀드리겠습니다. 어떤 이유로든 DMHC에 직접 전화할 수 있으며, 이러한 이유에는 귀하의 우려 사항이 신속 검토 대상 자격이 된다고 생각하는 경우, 또는 Anthem이 72시간 내에 답변하지 않는 경우가 포함됩니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

Medi-Cal Rx 약국 혜택과 관련된 불만 사항은 Anthem 고충 처리 과정의 대상이 아니거나 독립적인 의료 검토 대상이 아닙니다. 가입자는 Medi-Cal Rx 약국 혜택에 대한 불만 사항이 있는 경우 **1-800-977-2273(TTY 1-800-977-2273) 번으로 전화하여 7 또는 711** 을 눌러 제기할 수 있습니다. 또는 https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/에 방문하십시오.

단, Medi-Cal Rx 가 적용되지 않는 약국 혜택 관련 불만 사항 제기는 독립 의료 심사(IMR) 자격 대상이 될 수 있습니다. DMHC 의 수신자 부담 전화번호는 **1-888-466-2219(TTY 1-877-688-9891)**번입니다. DMHC 웹사이트 https://www.dmhc.ca.gov/ 에서 온라인으로 독립 의료 심사(IMR)/불만 제기 양식 및 지침을 확인할 수 있습니다.

이의 제기

이의 제기는 불만 사항과 다릅니다. 이의 제기는 당사가 귀하의 서비스에 대해 내린 결정을 검토하고 변경해 달라는 요청입니다. 당사는 서비스 거부, 지연, 변경 또는 종료를 알리는 조치 통지(NOA)를 귀하에게 보내고, 귀하가 당사의 결정에 동의하지 않을 경우 이의 제기를 요청할 수 있습니다. 공인 대리인 또는 의료 제공자는 귀하의 서면 허가를 통해 이의 제기를 요청할 수도 있습니다.

이의 제기는 당사로부터 NOA를 수령한 날짜로부터 60일 이내에 요청해야 합니다. 귀하가 현재 받고 있는 서비스를 감소, 지연 또는 중단하기로 당사가 결정하는 경우, 귀하는 이의 제기가 결정되기를 기다리는 동안 서비스를 계속 이용할 수 있습니다. 이를 심사 중 비용 지불 보조라고 합니다. 심사 중 비용 지불 보조를 받으려면, 귀하는 NOA에 기재된 날짜로부터 10일 이내 또는 서비스 중단 날짜 중 더 늦은 날짜 이전에 이의 제기를 요청해야 합니다. 이러한 상황에서 심사 중 비용 지불 보조를 요청하면 서비스가 계속해서 제공됩니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

전화, 서면 또는 온라인을 통해 이의 제기를 접수할 수 있습니다.

- **전화:** Anthem에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이에 전화하십시오. 이름, 건강 플랜 ID 번호 및 이의 제기를 하려는 서비스를 제시해 주십시오.
- **우편:** Anthem에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하여 양식을 보내 달라고 요청하십시오. 양식을 받으면 작성해 주십시오. 이름, 건강 플랜 ID 번호 및 이의를 제기하려는 서비스를 반드시 기재해 주십시오.

보내실 주소:
Attn: Grievance Coordinator
Anthem Blue Cross
P.O. Box 60007
Los Angeles, CA 90060-0007
담당 의사의 진료실에 이의 제기 양식이 구비되어 있습니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

- **온라인:** Anthem 웹사이트를 방문하십시오. 또는 **anthem.com/ca/medi-cal** 에 방문하십시오.

이의 제기를 하거나 심사 중 비용 지불 보조가 필요한 경우 당사 직원이 도와드릴수 있습니다. 무료 언어 서비스를 제공할 수 있습니다. **1-800-407-4627 (TTY 711)** 번으로 전화하십시오.

이의 제기 후 5 일 이내에 당사에서 접수 확인 서신을 보내드립니다. 30 일 이내에 이의 제기 결정을 알리고 이의 제기 해결 통지(NAR) 서신을 보내드립니다. 30 일 이내에 이의 제기에 대한 결정을 알리지 않으면 DMHC 에 California 사회 보장국(CDSS) 및 독립 의료 심사(IMR)의 주 공청회를 요청할 수 있습니다. 단, 주 공청회를 먼저 요청하여 공청회가 이미 진행된 경우에는 DMHC 에 IMR 을 요청할 수 없습니다. 이 경우, 주 공청회가 최종 결정이 됩니다.

귀하의 이의 제기 사항을 결정하는 데 걸리는 시간이 귀하의 생명, 건강 또는 기능을 위태롭게 할 수 있기 때문에 귀하 또는 담당 의사가 당사에서 빠른 결정을

내리기를 원한다면 신속한(빠른) 심사를 요청할 수 있습니다. 신속 검토를 요청하려면 **1-800-407-4627 (TTY 711)**번으로 전화하십시오. 당사는 귀하의 이의 제기를 접수한 후 72시간 이내에 결정을 내릴 것입니다.

이의 제기 결정에 동의하지 않은 경우 해야 할 일

이의 제기를 요청한 후 결정을 변경하지 않았다는 내용의 NAR 서신을 받거나 NAR 서신을 받지 못한 채 30 일이 지난 경우 귀하는 다음과 같은 조치를 취할 수 있습니다.

- California 사회 보장국(CDSS)에 **주 공청회**를 요청하면 판사가 귀하의 케이스를 심사합니다. CDSS 수신자 부담 전화번호는 **1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349)** 번입니다. 주 공청회는 https://www.cdss.ca.gov 를 통해 온라인으로 요청할 수도 있습니다.

- 관리 의료부(DMHC)에 독립 의료 심사(IMR)/ 불만 제기 양식을 제출하여 Anthem의 결정에 대한 검토를 요청하거나 DMHC에 **독립 의료 심사(IMR)**를 요청하십시오. 귀하의 불만 사항이 DMHC의 독립 의료 심사(IMR) 절차에 해당하는 경우, Anthem 소속이 아닌 외부 의사가 귀하의 케이스를 검토한 후 Anthem이 따라야 하는 결정을 내릴 것입니다. DMHC 의 수신자 부담 전화번호는 **1-888-466-2219(TTY 1-877-688-9891)** 번입니다. DMHC 웹사이트 https://www.dmhc.ca.gov에서 온라인으로 독립 의료 심사 (IMR)/불만 제기 양식 및 지침을 확인할 수 있습니다.

귀하는 주 공청회 또는 IMR에 비용을 지불하지 않아도 됩니다.

귀하는 주 공청회와 IMR을 모두 받을 자격이 있습니다. 단, 주 공청회를 먼저 요청하여 공청회가 이미 진행된 경우에는 IMR을 요청할 수 없습니다. 이 경우, 주 공청회가 최종 결정이 됩니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

아래 섹션에 주 공청회 또는 IMR 요청 방법에 대한 상세 정보가 나와 있습니다.

Medi-Cal Rx 약국 혜택과 관련된 불만 사항 및 이의 제기는 Anthem에서 처리하지 않습니다. Medi-Cal Rx 약국 혜택에 대한 불만 사항 및 이의 제기가 있는 경우 **1-800-977-2273(TTY 1-800-977-2273)번으로 전화하여 7 또는 711**을 눌러 진행할 수 있습니다. 단, Medi-Cal Rx가 적용되지 않는 약국 혜택 관련 불만 사항 및 이의 제기는 독립 의료 심사(IMR) 자격 대상이 될 수 있습니다.

Medi-Cal Rx 약국 혜택 관련 결정에 동의하지 않는 경우 주 청문회를 요청할 수 있습니다. DMHC는 메디칼 Rx 약국 혜택 결정에 대한 IMR을 요청할 수 없습니다.

관리 의료부(DMHC)의 불만 사항 및 독립 의료 심사(IMR)

IMR은 건강 플랜과 관련이 없는 외부 의사가 귀하의 케이스를 심사하는 것입니다. IMR을 원하는 경우, 먼저

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

Anthem에 이의를 제기해야 합니다. 30일 이내에 건강 플랜에서 답변을 제공하지 않을 경우 또는 건강 플랜의 결정에 불만족스러울 경우, IMR을 요청할 수 있습니다. 이의 제기 결정을 알리는 통지일로부터 6개월 이내에 반드시 IMR을 요청해야 하지만, 주 청문회를 요청할 수 있는 시간은 오직 120일이므로 IMR과 주 청문회를 원할 경우 가능한 신속하게 불만 사항을 접수하십시오. 주 공청회를 먼저 요청하여 공청회가 이미 진행된 경우에는 IMR을 요청할 수 없습니다. 이 경우, 주 공청회가 최종 결정이 됩니다.

Anthem에 먼저 이의 제기를 하지 않고 IMR을 즉시 진행할 수 있습니다. 이는 귀하의 건강 우려사항이 긴급한 경우로, 건강에 심각한 위협이 되는 상황을 예로 들 수 있습니다.

DMHC에 대한 불만 사항이 IMR에 적합하지 않은 경우에도 DMHC는 귀하의 불만 사항을 검토하여 서비스 거부에 대해 이의 제기한 경우와 관련하여 Anthem이 올바른 결정을 내리도록 할 것입니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

California 관리 의료부(DMHC)는 건강 관리 서비스 플랜을 규제할 책임이 있습니다. 건강 보험에 대한 고충 사항이 있는 경우, 부서로 연락하기 전 먼저 귀하의 건강 플랜에 대해 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하여 건강 플랜 고충 처리 과정을 활용하십시오. 이러한 고충 처리 절차를 이용한다고 해서 귀하가 이용할 수 있는 잠재적 법적 권리와 구제책을 금지하지는 않습니다. 응급 상황과 관련된 고충 사항이나 건강 플랜이 만족스럽게 해결하지 않은 고충 사항 또는 30일 이상 동안 미해결된 고충 사항에 대해 도움이 필요할 경우, 가입자는 관리 의료부에 전화하여 도움을 요청할 수 있습니다. 또한 독립 의료 심사(IMR)를 요청할 자격이 될 수도 있습니다. 귀하가 IMR을 받을 자격이 있는 경우, IMR 절차는 제안된 서비스 또는 치료의 의학적 필요성과 관련하여 건강 플랜이 내린 의학적 결정, 실험적 또는 시험적 치료에 대한 보장 결정 및 응급 또는 긴급 의료 서비스에 대한 지불 분쟁에 대한 공정한 심사 기회를 제공합니다. 수신자 부담 전화번호**1-888-466-2219** 및 청력 및

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

언어 장애자를 위한 TDD 회선(**1-877-688-9891**)을 이용하실 수도 있습니다. 부서의 인터넷 웹사이트 (https://www.dmhc.ca.gov)에는 불만 제기 양식, IMR 신청 양식 및 지시 사항이 온라인으로 제공됩니다.

주 공청회

주 공청회는 Anthem 및 CDSS 판사와의 회의입니다. 판사가 귀하의 문제를 해결하는 데 도움을 주거나 당사가 올바른 결정을 내렸다고 알려줄 것입니다. 당사에 이미 이의 제기를 요청했으나 여전히 결정에 만족하지 않거나, 이의 제기 접수 30일 후에도 결정이 내려지지 않은 경우에 귀하는 주 공청회를 요청할 권리가 있습니다.

NAR 서신을 받은 날로부터 120일 이내에 주 공청회를 요청해야 합니다. 그러나, 당사가 이의 제기가 진행되는 동안 심사 중 비용 지불 보조를 했고 주 공청회에 대한 결정이 있을 때까지 귀하가 계속 진행하기를 원하는 경우, NAR 서신을 받고 10일 이내에 또는 서비스가

중단될 것이라고 당사가 말한 날짜 중 더 늦은 날짜 이전에 주 공청회를 요청해야 합니다.

귀하의 주 공청회에 대한 최종 결정이 있을 때까지 미결 보조금 지급이 계속되도록 하는 데 도움이 필요한 경우, Anthem에 월요일~금요일, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이에 **1-800-407-4627 (TTY 711)**번으로 전화하십시오. 청각이나 언어에 문제가 있을 경우, **711**번으로 전화하십시오. 공인 대리인 또는 의료 제공자도 귀하의 서면 허가를 통해 주 공청회를 요청할 수도 있습니다.

때때로 귀하는 이의 제기 절차를 완료하지 않고 주 공청회를 요청할 수 있습니다.

예를 들어, 귀하의 서비스에 대해 귀하에게 정확히 또는 제시간에 통지하지 않은 경우 이의 제기 절차를 완료하지 않고도 주 공청회를 요청할 수 있습니다. 이를 간주된 소진이라고 합니다. 다음은 간주된 소진의 몇 가지 예시입니다.

- 당사에서 귀하가 선호하는 언어로 NOA 또는 NAR 서신을 제공하지 않은 경우
- 당사가 귀하의 권리에 영향을 미치는 실수를 한 경우
- 당사가 NOA 서신을 제공하지 않은 경우
- 당사가 NAR 서신을 제공하지 않은 경우
- 당사가 NAR 서신에 실수를 한 경우
- 당사가 30 일 이내에 귀하의 이의 제기를 결정하지 못한 경우 당사가 귀하의 케이스를 긴급하다고 결정했으나 72 시간 이내에 이의 제기에 응답하지 않은 경우

귀하는 다음과 같은 방법으로 주 공청회를 요청할 수 있습니다.

- **온라인:** https://www.cdss.ca.gov에서 온라인으로 공청회를 요청할 수 있습니다.
- **팩스:** 이의 제기 결정 통지서와 함께 제공된 양식을 작성하여 주 공청회 부서에 **1-833-281-0905**번으로 팩스를 전송합니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

- **전화:** 주 공청회에 **1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349 또는 711)**번으로 전화합니다.
- **우편:** 이의 제기 결정 통지서와 함께 제공된 양식을 작성하여 다음 주소로 보냅니다.

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

주 공청회에 요청하는 데 도움이 필요한 경우 당사에서 도와드릴 수 있습니다. 무료 언어 서비스를 제공할 수 있습니다. **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오.

공청회에서 귀하는 귀하의 입장을 대변하게 됩니다. 당사는 당사의 입장을 대변할 것입니다. 판사가 귀하의 케이스에 판결을 내리는 데는 최대 90일이 걸릴 수 있습니다. Anthem은 판사의 결정을 따라야 합니다.

주 공청회까지 걸리는 시간이 귀하의 생명, 건강 또는 기능을 위태롭게 할 수 있기 때문에 CDSS가 빠른

결정을 내리기를 원한다면 귀하, 귀하의 공인 대리인 또는 귀하의 의료 제공자가 CDSS에 연락하여 신속한(빠른) 주 공청회를 요청할 수 있습니다. CDSS는 Anthem으로부터 귀하가 작성한 사례 파일을 받은 뒤 반드시 영업일 기준 3일 이내에 결정을 내려야 합니다.

사기 행위, 낭비 및 남용

의료 제공자 또는 Medi-Cal을 받는 사람이 사기 행위, 낭비 또는 남용을 범했다고 의심되는 경우 기밀 수신자 부담 전화 **1-800-822-6222(TTY 711)**번으로 전화하거나 https://www.dhcs.ca.gov/에서 온라인으로 불만 사항을 접수하여 이를 신고할 권리가 있습니다.

의료 제공자 사기 행위, 낭비 및 남용 신고는 다음 사례가 해당됩니다.

- 조작된 의료 기록
- 의학적으로 필요한 것보다 더 많은 의약품 처방
- 의학적으로 필요한 것보다 더 많은 의료 서비스 제공

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

- 제공하지 않은 서비스 비용에 대한 청구
- 전문가가 서비스를 수행하지 않았는데도 전문 서비스 요금 청구
- 의료 제공자가 가입자의 선택에 영향을 미치기 위해 가입자에게 무료 또는 할인된 품목 및 서비스 제공
- 가입자 모르게 가입자의 일차 진료 제공자 변경

혜택을 받는 사람의 사기, 낭비 및 남용에는 다음이 포함되나 이에 국한되지 않습니다.

- 건강 플랜 ID 카드 또는 Medi-Cal 혜택 ID 카드(BIC)를 다른 사람에게 대여, 판매 또는 제공하는 행위
- 한 명 이상의 의료 제공자로부터 유사하거나 동일한 치료 또는 의약품을 받는 행위
- 응급 상황이 아닌데 응급실에 가는 행위
- 다른 사람의 사회 보장 번호 또는 건강 플랜 ID 번호를 사용하는 행위

- 비의료 관련 서비스 또는 Medi-Cal이 보장하지 않거나 진료 예약 또는 받을 처방이 없는 경우에 의료 및 비의료 교통편 차량을 이용하는 행위

사기, 낭비 및 남용을 신고하려면 사기, 낭비 또는 남용을 범한 사람의 이름, 주소 및 ID 번호를 제공해 주십시오. 전화번호나 또는 의료 제공자인 경우 전문 분야 같이 그 사람에 대해 가능한 한 많은 정보를 제공해 주십시오. 사건 발생 날짜와 정확히 무슨 일이 발생했는지 간략한 설명을 제공해 주십시오.

다음 주소로 신고해 주십시오.

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

전화: Anthem SIU 사기 핫라인**:**
1-888-231-5044(TTY 711)

7. 권리와 책임

Anthem 가입자로서, 귀하는 특정한 권리와 책임을 가집니다. 이 장은 이러한 권리와 책임에 대해 설명합니다. 이 장에는 Anthem 가입자로서 귀하가 가질 수 있는 법적 고지가 포함되어 있습니다.

귀하의 권리

다음은 Anthem의 가입자로서 귀하의 권리입니다.

- 사생활에 대한 권리와 의료 정보의 기밀 유지의 필요성이 적절히 고려되는 존중과 존엄으로 대우받을 권리
- 보장된 서비스, 의사, 가입자의 권리와 책임을 포함하여 건강 플랜 및 해당 서비스에 대한 정보를 제공받을 권리

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

- 모든 고충 사항 및 이의 제기 통지 등 귀하가 선호하는 언어로 완전히 번역된 서면 가입자 정보를 제공받을 권리
- Anthem 가입자의 권리와 책임 정책에 대해 권장할 권리
- Anthem 네트워크 소속 일차 진료 제공자를 선택할 수 있는 권리
- 네트워크 제공자에 적시에 액세스할 수 있는 권리
- 치료 거부 권리를 포함하여 본인의 건강 관리에 대해 의료 제공자와 함께 결정에 참여할 권리
- 제공받은 진료 또는 기관에 대한 고충 사항을 구두 또는 서면을 통해 표명할 권리
- Anthem의 의료 요청을 거부, 지연, 종료, 변경하기로 결정을 내린 것에 대해 의학적 사유를 알 권리
- 진료 조정을 받을 권리

- 서비스나 혜택을 거부, 연기, 제한하는 결정에 대해 이의 제기를 할 권리
- 해당 언어에 맞는 무료 통역 및 번역 서비스를 받을 권리
- 무료로 지역 법적 지원국이나 기타 단체에서 법적 지원을 받을 권리
- 사전 지시서를 작성할 권리
- 서비스 또는 혜택이 거부되고 Anthem에 이미 이의 제기를 했지만 여전히 결정에 만족하지 않는 경우 또는 신속한 공청회가 가능한 상황에서의 정보를 포함하여 30일 후에도 이의 제기에 대한 결정을 받지 못한 경우 주 공청회를 요청할 권리
- Anthem에서 탈퇴하고 요청 시 카운티의 다른 건강 플랜으로 변경할 권리
- 미성년자 동의 서비스에 액세스할 권리

- 복지 및 기관법(W&I) 14182 (b)(12)조에 따라 요청이 있는 경우, 무료 서면 가입자 정보 자료를 요청한 기타 형식(예: 점자, 대형 활자 출력, 오디오, 전자 형식)으로 적시에 제공받을 권리
- 강압, 훈육, 편의 또는 보복의 수단으로 사용되는 모든 형태의 통제나 격리로부터 자유로울 권리
- 비용 또는 보장 범위와 관계없이, 선택 가능한 치료 옵션 및 대안에 대한 정보를 귀하의 상태에 적합하고 귀하가 이해할 수 있는 방식으로 진실하게 논의할 권리
- 45 연방 규정법(CFR) 164.524조 및 164.526조에 명시된 바에 따라 본인의 의무 기록에 액세스하고 사본을 받을 수 있고 허용되는 바에 따라 수정 또는 정정해 줄 것을 요청할 수 있는 권리

- 이러한 권리를 Anthem, 의료 제공자 또는 주 정부에 의해 불리한 영향 없이 행사할 수 있는 자유
- 연방법에 따라 Anthem 네트워크 외부의 가족 계획 서비스, 자립형 출생센터, 연방 자격 건강소, 인디언 건강 클리닉, 조산사 서비스, 지방 보건소, 성매개 감염 서비스 및 응급 서비스를 이용할 권리

가입자의 책임

Anthem 가입자에 대한 책임은 다음과 같습니다.

- PCP에 즉시 연락하여 귀하 또는 귀하의 자녀를 위한 초기 건강 평가(IHA) 일정(가입 후 120일 이내)을 예약할 책임
- 귀하가 받을 수 있는 가장 최선의 진료와 모든 혜택을 받도록 하기 위해 의사와 기타 의료 서비스 제공자에게 필요한 정보를 제공할 책임

- 귀하가 동의한 치료 계획을 세우기 위해 귀하와 의사 그리고 기타 의료 서비스 제공자가 함께 협력할 뿐만 아니라 귀하의 건강 문제를 잘 이해해야 할 책임
- 의사와 기타 의료 서비스 제공자와 합의한 케어 플랜을 따를 책임
- 자신을 잘 돌보라는 의사의 조언을 따를 책임
- 올바른 진료 자료를 사용할 책임
- 의사 방문 시 Anthem ID 카드를 소지할 책임
- 의사와 모든 간병인을 정중하게 대할 책임
- 이 건강 플랜을 이해할 책임
- 이 건강 플랜의 규칙을 익히고 준수할 책임
- 이 건강 플랜과 귀하가 제공받는 서비스 유형은 법의 지배를 받는다는 것을 인지할 책임
- 당사가 귀하를 귀하의 연령, 성별, 인종, 국적, 문화, 언어, 성적 취향 또는 건강 상태로 인해 차별할 수 없음을 인지할 책임

비차별 통지

차별은 불법입니다. Anthem Blue Cross는 주 및 연방 민권법을 준수합니다. Anthem은 성별, 인종, 피부색, 종교, 조상, 출신 국가, 민족 그룹 구별, 연령, 정신적 장애, 신체적 장애, 의학적 상태, 유전 정보, 결혼 상태, 성, 성 정체성 또는 성적 성향 등을 이유로 불법적으로 차별을 하거나, 제외하거나 다르게 대우하지 않습니다.

Anthem은 다음과 같은 사항을 제공합니다.

- 장애인이 보다 나은 의사소통을 할 수 있도록 무료 지원 및 서비스 제공:
  - 자격이 되는 수화 통역자 서비스
  - 다른 형식으로 된 서면 정보(대형 활자체, 오디오, 전자 대체 형식 및 기타 형식)
- 주 언어가 영어가 아닌 사람들에게 제공하는 무료 언어 서비스:

- 자격이 되는 통역사
- 다른 언어로 작성된 정보

이러한 서비스가 필요한 경우, Anthem에 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이에 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하십시오. 언어나 청각 장애가 있을 경우 California 릴레이 서비스를 사용하려면 **711**번으로 전화하십시오.

고충 제기 접수 방법

Anthem이 이러한 서비스를 제공하지 못했거나 성별, 인종, 피부색, 종교, 조상, 출신 국가, 민족 그룹 구별, 연령, 정신적 장애, 신체적 장애, 의학적 상태, 유전 정보, 결혼 상태, 성, 성 정체성 또는 성적 성향을 근거로 다른 방식으로 불법적으로 차별을 했다고 판단되는 경우, Anthem의 고충 사항 코디네이터에게 고충 제기를 접수할 수 있습니다. 고충 사항을 서면, 직접 또는 전자적으로 접수할 수 있습니다.

- **전화:** Anthem의 고충 사항 코디네이터에 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이에 **1-800-407-4627(TTY 711)**번으로 전화하십시오.언어나 청각 장애가 있을 경우 California 릴레이 서비스를 사용하려면 **711**번으로 전화하십시오.
- **서신:** 불만 제기 양식을 작성하거나 서신을 작성하여 다음 주소로 보내십시오.
  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
- **직접 방문:** 담당 의사의 진료소 또는 Anthem을 방문하여 고충 제기 접수를 원한다고 말씀하십시오.
- **전자 수단:** Anthem 웹사이트 **mss.anthem.com/california-medicaid/benefits/member-materials.html%23MemberGrievanceForms** 를 방문하십시오.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

인권 사무국 – California 보건 서비스부

California 보건 서비스 부 인권 사무국에 전화, 편지 또는 전자수단을 이용하여 민권 불만 제기를 접수할 수도 있습니다.

- **전화: 1-916-440-7370**번으로 전화하십시오. 언어나 청각 장애가 있을 경우, **711**(통신 릴레이 서비스)번으로 전화하십시오.
- **서신:** 불만 제기 양식을 작성하거나 서신을 작성하여 다음 주소로 보내십시오.
  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

불만 제기 양식은 https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx에서 다운로드할 수 있습니다.

- **전자 수단:** CivilRights@dhcs.ca.gov로 이메일을 보내십시오.

민권 담당국 – U.S. 보건 복지부

인종, 피부색, 출신 국가, 연령, 장애 또는 성별을 근거로 차별을 받았다고 여겨지는 경우, 전화, 편지 또는 전자 수단을 통해 U.S. 보건 복지부 민권 담당국, 시민권 사무소에 민권 불만 제기를 접수할 수도 있습니다.

- **전화: 1-800-368-1019**번으로 전화하십시오. 언어나 청각 장애가 있을 경우 California 릴레이 서비스를 이용하려면 **(TTY 1-800-537-7697 또는 711)** 번으로 전화하십시오.
- **서신:** 불만 제기 양식을 작성하거나 서신을 작성하여 다음 주소로 보내십시오.
  U.S. Department of Health and Human Services
  200 Independence Avenue, SW
  Room 509F, HHH Building
  Washington, D.C. 20201

불만 제기 양식은 https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html에서 다운로드할 수 있습니다.

- **전자 수단:** 민권 불만 제기 사무소 포털 https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp을 방문하십시오.

가입자로서 참여하는 방법

Anthem은 귀하의 의견을 듣고 싶습니다. 매 분기마다 Anthem은 무엇이 잘 진행되고 있는지, Anthem이 어떻게 개선될 수 있는지에 대해 논의하기 위한 회의를 가집니다. 이 회의에 참석하도록 가입자를 초청합니다. 회의에 참석해 주십시오!

커뮤니티 자문 위원회

Anthem에는 커뮤니티 자문 위원회라는 그룹이 있습니다. 이 그룹은 커뮤니티 자문 위원회 가입자로 구성됩니다. 원하시는 경우 이 그룹에 참여할 수 있습니다. 이 그룹은 Anthem 정책 개선법에 대해 논의하며 다음에 대한 책임이 있습니다.

- 커뮤니티 자문 위원회 책임
- 가입자의 진료 접근성을 높일 수 있는 기회 파악
- Anthem의 서비스 개선 방법 제안
- 문화 및 언어적 필요성 평가에 대한 의견 제시

이 그룹의 일원이 되고 싶은 경우 **1-800-407-4627 (TTY 711)**번으로 연락하거나 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

공공 정책 위원회

Anthem에는 공공 정책 위원회라고 불리는 그룹이 있습니다. 이 그룹은 1년에 4회 미팅을 가지며 네트워크 내 의사와 Anthem Medi-Cal 가입자의 참여를 포함합니다. 가입자는 커뮤니티에서 의료 서비스를 향상시키는 방법에 대해 논의하게 됩니다.

이 그룹은 다음을 수행합니다.

- 의료 커뮤니티 리더와 협력
- Anthem 고위 간부와 협력

- Anthem이 서비스와 배달, 봉사 프로그램을 개선할 수 있는 방법 추천
- 문화적 적합성을 확인하기 위해 가입자 문헌 검토

개인 정보 보호 관행 통지

의무기록의 기밀성을 유지하기 위한 Anthem 정책 및 절차를 기술한 서술문이 제공되며 요청 시 제공됩니다.

귀하가 민감한 서비스에 동의할 수 있는 연령과 능력을 갖춘 경우 민감한 서비스를 받거나 민감한 서비스에 대한 청구를 제출하기 위해 다른 가입자의 승인을 받을 필요는 없습니다. 이 핸드북의 “민감한 진료” 섹션에서 민감한 서비스에 대해 자세히 알아볼 수 있습니다.

귀하는 Anthem에 귀하가 선택한 다른 우편 주소, 이메일 주소 또는 전화번호로 민감한 서비스에 대한 통신을 보내도록 요청할 수 있습니다. 이를 “기밀 통신 요청”이라고 합니다. 귀하가 기밀 통신을 요청하는

경우, Anthem은 귀하의 서면 허가 없이는 귀하의 민감한 진료 서비스에 대한 정보를 다른 누구에게도 제공하지 않습니다. 우편 주소, 이메일 주소, 전화번호를 제공하지 않으실 경우 Anthem은 귀하의 이름을 기재한 주소 또는 전화번호로 통신을 보내드립니다.

Anthem은 귀하가 요청한 형식과 형식으로 기밀 통신을 받아 달라는 귀하의 요청을 존중합니다. 또는 귀하가 요청한 양식과 형식으로 귀하의 통신문이 쉽게 이루어지도록 할 것입니다. 해당 통신은 귀하가 선택하신 장소로 보내드립니다. 귀하의 기밀 통신 요청은 귀하가 이를 취소하거나 새로운 기밀 통신 요청을 제출할 때까지 지속됩니다.

의료 정보에 대한 기밀 통신

주법이나 연방법에 따라 부부모 또는 법정보호자의 동의 없이 의료 서비스에 동의할 수 있는 성인이나 미성년자를 포함한 모든 가입자는 서면이나 전자 방식으로 기밀 통신을 요청할 수 있습니다. 기밀 통신

요청은 Anthem Blue Cross, P.O. Box 60007, Los Angeles, CA 90060-0007의 주소로 서면을 통해 보내실 수 있습니다. **anthem.com/ca** 웹사이트의 단계에 따라 전자 요청을 할 수 있습니다. 가입자는 ID 카드 뒷면에 있는 전화번호로 당사에 연락할 수도 있습니다.

기밀 통신 요청은 의료 정보 또는 기밀 통신을 요청하는 개인이 받은 의료 서비스와 관련된 의료 제공자의 이름 및 주소를 공개하는 모든 통신에 적용됩니다.

기밀 통신 요청은 기밀 통신을 처음으로 요청한 가입자의 요청 철회가 받아들여지거나, 새로운 기밀 통신 요청이 받아들여질 때까지 유효합니다. Anthem은 전자 요청이나 전화 요청을 받은 날로부터 (7)일 이내, 또는 1급 우편으로 서면 요청을 받은 날로부터 (14)일 이내에 기밀 통신 요청을 이행합니다. 또한 귀하가 수행한 요청을 받았음을 확인하고 가입자가 당사에 연락하면 처리 상태를 알려드립니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

귀하의 의료 정보를 보호하기 위한 정책 및 절차에 대한 Anthem의 성명서("개인 정보 보호 관행 통지"라고 함)는 https://www.dhcs.ca.gov/formsandpubs/laws/priv/Documents/Notice-of-Privacy-Practices-English.pdf 에서 확인할 수 있습니다.

법적 통지

이 가입자 핸드북에는 다양한 법률이 적용됩니다. 이러한 법률은 본 핸드북에 포함되거나 설명되어 있지 않더라도 가입자의 권리와 책임에 영향을 미칩니다. 이 핸드북에 적용되는 주요 법은 Medi-Cal 프로그램에 대한 주법 및 연방법입니다. 기타 연방법 및 주법 또한 적용될 수 있습니다.

최종 지급자로서의 Medi-Cal, 기타 건강 보장 및 불법 행위 회수에 대한 통지

Medi-Cal 프로그램은 가입자의 의료 서비스에 대한 제3자의 법적 책임과 관련된 주법 및 연방법 및 규정을 따릅니다. Anthem은 Medi-Cal 프로그램이

최종 지급자가 될 수 있도록 모든 합리적인 조치를 취할 것입니다.

Medi-Cal 가입자는 민영 건강 보험이라고도 하는 기타 건강 보장(OHC)에 가입할 수 있습니다. Medi-Cal 자격 조건으로, 무료인 경우 이용 가능한 OHC를 신청 또는 유지해야 합니다.

주법 및 연방법에 따라 Medi-Cal 가입자는 기존 OHC와 이에 대한 변경 사항을 신고해야 합니다. OHC를 즉시 신고하지 않으면 잘못 지급된 혜택에 대해 DHCS에 상환해야 할 수도 있습니다. http://dhcs.ca.gov/OHC 에서 OHC를 온라인으로 제출하십시오.

인터넷에 접속할 수 없는 경우 OHC를 Anthem에 신고할 수 있습니다. 또는 California 내 지역은 **1-800-541-5555(TTY 1-800-430-7077 또는 711)**, California 외부 지역은 **1-916-636-1980**번으로 전화하십시오.

California 보건 서비스 부(DHCS)는 Medi-Cal이 첫 번째 지급인이 아닌 보장되는 Medi-Cal 서비스에 대해 징수할 권리와 의무가 있습니다. 예를 들어, 자동차 사고나 직장에서 상해를 입은 경우 자동차 또는 산재보험이 먼저 지불하거나 Medi-Cal을 환급해야 할 수 있습니다.

부상을 입었거나 다른 사람이 귀하의 부상에 대한 책임이 있는 경우, 귀하 또는 귀하의 법적 대리인은 법적 조치나 클레임 제기 후 30일 내에 DHCS에 통지해야 합니다. 온라인으로 통지하십시오.

- 개인 상해 프로그램: https://dhcs.ca.gov/PI
- 근로자 보상 복구 프로그램: https://dhcs.ca.gov/WC
- 자세한 사항은 https://dhcs.ca.gov/tplrd를 방문하거나 **1-916-445-9891**번으로 전화하여 확인하십시오.

재산 환수 통지

Medi-Cal 프로그램은 55세 생일 또는 그 이후에 받은 Medi-Cal 혜택에 대해 사망한 특정 가입자의 검인 재산을 통해 상환 받아야 합니다. 상환에는 행위별 수가제(FFS) 및 관리형 진료 보험료와 요양시설 서비스에 대한 인두제 지불, 가정 및 커뮤니티 기반 서비스, 가입자가 간호 시설에서 입원환자로 있을 때 받았거나 가정 및 커뮤니티 기반 면제 서비스를 받을 때 관련 병원 및 처방약 서비스가 포함됩니다. 상환 금액은 가입자의 검인 재산 가치를 초과할 수 없습니다.

자세한 사항은 DHCS 재산 환수 웹사이트 https://dhcs.ca.gov/er를 방문하거나 **1-916-650-0590** 번으로 전화하여 문의하십시오.

조치 통지(NOA)

Anthem은 Anthem이 의료 서비스 요청을 거부, 지연, 종료 또는 수정할 경우 언제든지 조치 통지(NOA)

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

서신을 보낼 것입니다. Anthem의 결정에 동의하지 않을 경우, Anthem에 이의 제기를 접수할 수 있습니다. 이의 제기에 대한 중요 정보는 상기 이의 제기 섹션을 참조하십시오. Anthem에서 NOA를 발송하고 이러한 결정에 동의하지 않는 경우 귀하가 갖는 모든 권리에 대해 알려드릴 것입니다.

통지 내용

Anthem이 의학적 필요성에 의해 거부, 지연, 종료, 변경을 전체 또는 부분적 근거로 둘 경우, 귀하의 NOA에는 다음 사항이 포함되어야 합니다.

- Anthem이 취하려는 조치에 대한 성명서
- Anthem이 내린 결정의 사유에 대한 명확하고 간결한 설명
- Anthem의 결정 방식(Anthem에서 사용하는 규칙 포함)

- 결정에 대한 의학적 사유. Anthem은 가입자의 상태가 어떻게 규칙이나 지침에 부합하지 않는지 명확하게 명시해야 합니다.

번역

Anthem은 모든 고충 사항 및 이의 제기 통지를 포함하여 서면으로 된 가입자 정보를 공통된 선호 언어로 완전히 번역하고 제공해야 합니다.

완전히 번역된 통지에는 Anthem이 의료 서비스 요청을 거부, 지연, 변경, 축소, 일시 중단 또는 중지하는 결정을 내린데 대한 의학적 이유가 포함되어야 합니다.

귀하의 선호 언어를 사용할 수 없는 경우, Anthem은 정보를 이해할 수 있도록 귀하의 선호 언어로 구두 지원을 제공해야 합니다.

8. 중요한 전화번호와 알아야 할 용어

중요한 전화번호

- 고객 서비스 센터(Medi-Cal): **1-800-407-4627(TTY 711)** 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시
- 고객 진료(MRMIP): **1-877-687-0549(TTY 711)** 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시
- 고객 서비스 센터(모든 카운티의 예상 가입자): **1-800-227-3238**(TTY **711**) 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

- Medi-Cal Rx: **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) 및 7 또는 711**
- 7일 24시간 간호사 라인(24/7 NurseLine): **1-800-224-0336(TTY 711)** 연중무휴 24시간
- Modivcare(교통편 서비스): **1-877-931-4755(TTY 866-288-3133)**
- 행동 건강(BH): 1-888-831-2246(TTY 711)
- 약국(Medi-Cal): 1-833-205-6004(TTY 711)
- 약국(MRMIP): 1-833-214-3605(TTY 711)
- Anthem 진료 관리: 1-888-334-0870
- 관리 의료부: **1-888-466-2219(TTY 1-877-688-9891)**
- Medi-Cal 치과: 1-800-322-6384(TTY 1-800-735-2922)
- 안과 서비스 플랜: 1-844-239-7644(TTY 1-800-428-4833)
- 보건 서비스 부(DHCS) 가족 계획 사무소: **1-800-942-1054**

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

- 사회 보장국 공공 조사 및 응답 부서: **1-800-952-5253**
- 보건 서비스 부 Medi-Cal 관리형 진료 옴부즈맨: 1-888-452-8609
- Health Care Options: 1-800-430-4263(TTY 1-800-430-7077 또는 711)
- 인디언 건강 서비스(IHS): 1-916-930-3927
- California 중계선: 711 TTY 회선은 청각 장애나 언어 장애가 있는 가입자 전용 회선입니다.
- Anthem 규정 준수 헬프라인: 1-800-400-4889

알아야 할 용어

출산 진통: 출산의 세 번째 단계에 있는 기간으로 출산 전에 타 병원에 제시간에 안전하게 이송될 수 없으며 이송이 여성이나 태아의 건강과 안전에 해를 줄 수 있는 상태

급성: 빠른 치료가 필요한 단기적이고 갑작스러운 질병

아메리카 원주민: 42 CFR 438.14조의 연방법에 따라 "인디언"의 정의를 충족하는 개인으로, 다음 중 하나를 충족하는 경우 "인디언"으로 정의됩니다.

- 연방정부가 인정한 인디언 부족의 일원
- 도심에 거주하며 다음 중 하나 이상을 충족하는 경우:
  - 1940년 이후 해체된 부족, 밴드 또는 그룹을 포함한 인도인의 부족, 밴드 또는 다른 조직화된 그룹의 구성원이며, 현재 또는 미래에 거주하는 국가가 인정하는 구성원 또는 그러한 구성원의 1대 또는 2대 후손인 구성원
  - 에스키모, 알류트 또는 기타 알래스카 원주민
  - 어떤 목적으로든 내무장관이 인디언으로 간주하는 경우
  - 내무장관이 발표한 규정에 따라 인디언으로 결정된 경우

- 어떤 목적으로든 내무장관이 인디언으로 간주하는 경우
- California 인디언, 에스키모, 알류트 또는 기타 알래스카 원주민을 포함하여 인디언 의료 서비스 자격을 얻기 위해 보건복지부 장관이 인디언으로 간주하는 경우

이의 제기: 가입자가 요청된 서비스에 대한 보장 적용 결정을 심사 및 변경하도록 Anthem에 요청하는 행위

혜택: 본 건강 플랜에서 보장하는 의료 서비스 및 약물

California 아동 서비스(California Children's Services, CCS): 특정 건강 상태, 질병 또는 만성 건강 문제가 있는 21세 미만의 아동 및 청소년에게 서비스를 제공하는 Medi-Cal 프로그램

케어 매니저: 주요 건강 문제를 이해하고 의료 제공자와 함께 진료를 예약하는 데 도움을 줄 수 있는 공인 간호사 또는 사회복지사

공인 조산 간호사(CNM): 공인 간호사 면허를 취득하고 California 등록 간호 위원회에서 조산 간호사로 인증받은 자. 공인 조산 간호사는 정상 분만 케이스에 참석이 허용됩니다.

카이로프랙터: 도수 조작으로 척추를 치료하는 의료 제공자

만성 질환: 완전하게 치유될 수 없거나 시간이 지남에 따라 악화되거나 더 악화되지 않도록 진료를 받아야 하는 질병이나 기타 의학적 문제

클리닉: 가입자가 일차 진료 제공자(PCP)로 선택할 수 있는 시설. 연방 공인 보건소(FQHC), 커뮤니티 클리닉, 지방 건강 클리닉(RHC), 인디언 의료 서비스 제공자(IHCP) 또는 기타 일차 진료 시설 중 하나가 될 수 있습니다.

커뮤니티 기반 성인 서비스(CBAS): 가입자가 자격 기준에 부합할 경우 제공되는 전문 간호 서비스를 제공하는 외래환자 시설 기반 서비스, 복지 서비스, 요법, 개인 관리, 가족 및 간병인 교육과 지원, 영양 서비스, 교통편 및 기타 서비스

불만 사항: Medi-Cal, Anthem, 카운티 정신 건강 플랜 또는 Medi-Cal 의료 제공자가 보장하는 서비스에 대해 가입자가 음성 또는 서면으로 나타내는 불만 사항. 불만 사항은 고충 사항과 같은 개념입니다.

치료의 지속: 의료 제공자와 Anthem이 합의하는 경우, 플랜 가입자가 기존 네트워크 외부 제공자로부터 Medi-Cal 서비스를 최대 12개월간 계속 받을 수 있는 역량

계약 의약품 목록(CDL): 귀하의 의료 제공자가 귀하에게 필요한 보장 약을 Medi-Cal Rx에 주문하도록 승인된 의약품 목록

혜택 조정(COB): 건강 보험 보장 범위가 여러 유형인 가입자에 대해 1차 치료 및 지불 책임이 있는 보험 보장(Medi-Cal, Medicare, 상업적 보험 등)을 결정하는 절차

코페이: 일반적으로 서비스 기간에 보험사가 지불하는 것 외에 가입자가 지불하는 금액

보장(보장 서비스): Anthem이 지불을 담당하는 Medi-Cal 서비스. Medi-Cal 계약의 조건, 제한 사항 및 예외 사항과 보장 증명서(EOC) 및 다른 개정 조항에 명시되어 있는 바에 따라 제공되는 보장 서비스는 다음과 같습니다.

DHCS: California 보건 서비스 부(DHCS). Medi-Cal 프로그램을 관리하는 주 정부 사무소입니다.

탈퇴: 더 이상 자격이 되지 않거나 새로운 건강 플랜으로 변경하기 위해 이 건강 플랜 이용을 중단하는 행위. 더 이상 이 건강 플랜을 이용하고 싶지 않다는 양식에 서명하거나 HCO에 전화하여 유선상으로 탈퇴해야 합니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

DMHC: California 관리 의료부. 관리형 진료 건강 플랜을 관리하는 주 정부 사무소입니다.

내구성 의료 장비(DME): 의학적으로 필요하고 담당 의사나 다른 의료 제공자가 주문한 장비. Anthem은 DME의 임대 또는 구매 여부를 결정합니다. 임대 비용이 구매 비용보다 높아서는 안 됩니다.

조기 및 정기 검사, 진단 및 치료 서비스(EPSDT): California에서 EPSDT 서비스는 21세 미만의 Medi-Cal 가입자가 건강을 유지하는 데 도움이 되는 혜택입니다.

가입자는 연령에 맞는 적절한 건강 검진과 적합한 검사를 받아 조기에 건강 문제를 발견하고 질병을 치료받을 수 있도록 해야 하고, 검진에서 발견될 수 있는 질환을 진료하거나 도움을 주는 진료를 받아야 합니다.

의학적 응급 상황: 출산 진통(위의 정의 참조) 또는 극심한 고통과 같이 중증 증상이 있는 의학적 상태 또는 정신적 상태로 건강 및 의학에 대한 비전문가 수준의 지식을 가진 이성적인 사람이 즉시 의료

서비스를 받지 않으면 다음과 같은 상황에 처할 수 있다고 합리적으로 믿는 경우:

- 귀하 또는 태아의 건강을 심각한 위험에 빠뜨릴 수 있는 경우
- 신체 기능 손상을 유발할 수 있는 경우
- 신체 부위나 기관이 올바로 작동하지 않게 될 수 있는 경우

응급 진료: 의학적 응급 상황이 존재하는지 알아보기 위해 의사(또는 법이 허용하는 한 의사의 지시하에 있는 직원)가 수행한 검사. 시설의 기능 내에서 임상적으로 안정화시키는 데 필요한 의학적으로 필요한 서비스입니다.

응급 의료 교통편: 응급 의료를 받을 수 있도록 응급실까지 가는 구급차 또는 응급 차량을 통한 교통편

가입자: 건강 플랜 가입자이며 플랜을 통해 서비스를 받는 사람

기존 환자: 의료 제공자와 기존에 관계가 있고 플랜에서 설정한 지정 시간 내에 해당 의료 제공자에게 진료를 받은 환자

제외 서비스: California Medi-Cal 프로그램으로 보장되지 않는 서비스

실험적 치료: 사람에게 테스트하기 전에 실험실 또는 동물 연구를 통해 테스트 단계에 있는 약물, 장비, 절차 또는 서비스 실험적 서비스는 임상 조사를 받지 않습니다.

가족 계획 서비스: 임신 방지 또는 지연 서비스

연방 공인 보건소(FQHC): 의료 서비스 제공자가 많이 없는 지역에 위치한 건강 센터. FQHC에서 1차 및 예방 진료를 받을 수 있습니다.

행위별 수가제(FFS) Medi-Cal: 경우에 따라 Medi-Cal 플랜으로 서비스가 보장되지 않지만 Medi-Cal Rx를 통한 많은 약국 서비스와 같이 Medi-Cal FFS를 통해 여전히 받을 수 있는 서비스

후속 치료: 입원 후 또는 치료 과정 중에 특정 환자의 진행 상황을 확인하기 위한 정기적인 의사 진료

사기: 그 사람이나 다른 사람에게 무단으로 혜택을 줄 수 있음을 알면서 의도적으로 속이거나 사실을 왜곡하는 의도적 행위

독립 출산 센터(FBC): 주산기 분만 및 출산 또는 산후 관리 및 플랜에 포함된 기타 외래환자 서비스를 제공하기 위해 주에서 승인 또는 유면허 임산부 거주지에서 떨어진 곳에서 출산을 계획하는 건강 시설. 이러한 시설은 병원이 아닙니다.

고충 사항: Anthem, 의료 서비스 제공자, 치료의 품질 또는 제공된 서비스에 대한 구두 또는 서면으로 된 가입자의 불만 사항. 고충 사항의 예시로 특정 네트워크 제공자에 대해 Anthem에 불만 사항을 접수하는 것이 있습니다.

재활 서비스 및 장치: 일상생활을 위한 기술과 기능을 유지하고 배우거나 개선하도록 돕는 의료 서비스

Health Care Options(HCO): 가입자를 건강 플랜에 가입 또는 탈퇴할 수 있는 프로그램

의료 서비스 제공자: 외과의사, 암을 치료하는 의사 또는 신체의 특정 부위를 치료하고 Anthem과 협력하거나 Anthem 네트워크 소속인 의사 및 전문의. Anthem 네트워크 서비스 제공자는 California에서 진료할 수 있는 면허를 보유해야 하며 Anthem에서 보장하는 서비스를 제공해야 합니다.

전문의를 방문할 때 일반적으로 PCP의 진료 추천이 필요합니다. PCP는 전문의로부터 진료를 받기 전에 반드시 Anthem의 사전 승인을 받아야 합니다.

가족 계획, 응급 진료, 산부인과 의사 진료 또는 민감한 서비스 등 일부 유형의 서비스의 경우 PCP 진료 추천을 받을 필요가 없습니다.

건강 보험: 질병 또는 부상으로 인한 비용 또는 의료 서비스 제공자에게 직접 지급한 경비를 피보험자에게 상환하여 의료 및 외과 경비를 지급하는 보험 보장

가정 건강 관리: 가정에서 제공되는 전문 간호 서비스 및 기타 서비스

가정 건강 관리 의료 서비스 제공자: 가정에서 전문 간호 서비스 및 기타 서비스를 제공하는 의료 제공자

호스피스: 말기 질환이 있는 가입자에게 신체적, 정서적, 사회적 및 정신적 불편을 줄여 주는 진료. 호스피스 케어는 가입자의 기대 수명이 6개월 이하일 때 이용 가능합니다.

병원: 의사와 간호사로부터 입원환자 및 외래환자 진료를 받는 곳

병원 외래환자 진료: 입원환자로 병원 입원하지 않고 수행된 의학적 혹은 외과적 진료

입원: 입원환자로서 치료받기 위해 병원에 입원하는 것

인디언 의료 서비스 제공자(IHCP): 인디언 의료 개선법(25 U.S.C. 1603조) 4조에 정의된 조항에 따라 인디언 건강 관리 서비스(IHS), 특정 인디언 부족, 부족 건강 프로그램, 부족 단체 또는 도시 인디언 단체(I/T/U)가 운영하는 의료 프로그램

입원 치료: 필요한 의료를 위해 병원이나 기타 장소에서 밤에도 머물러야 하는 치료

중간 진료 시설 또는 집: 24시간 주거 서비스를 제공하는 장기 치료 시설이나 가정에서 제공되는 케어. 중간 치료 시설 또는 집의 유형에는 중간 진료 시설/발달 장애(ICF/DD), 중간 진료 시설/발달 장애 훈련(ICF/DD-H), 중간 진료 시설/발달 장애 간호(ICF/DD-H)가 포함됩니다.

시험적 치료: FDA에서 승인한 임상 조사의 1단계를 성공적으로 완료했으나, FDA의 일반 사용 승인을 받지 않았고 FDA 승인 임상 조사에서 계속 조사 중인 치료 약, 생물학적 제품 또는 장치

장기 치료: 한 달 이상 시설에 입원하여 받는 진료

관리형 진료 플랜: 해당 플랜에 가입한 Medi-Cal 수혜자가 특정 의사, 전문의, 클리닉, 약국 및 병원만을 이용하는 Medi-Cal 플랜. Anthem은 관리형 진료 플랜입니다.

Medi-Cal Rx: 모든 Medi-Cal 수혜자에게 처방약 및 일부 의료 용품을 비롯한 약국 혜택 및 서비스를 제공하는 “Medi-Cal Rx“로 알려진 FFS Medi-Cal 약국 혜택 서비스

의료 홈: 더 질 좋은 의료를 제공하고, 가입자들이 자신을 치료하는 자가 관리를 향상시키고, 시간이 지남에 따라 발생할 수 밖에 없는 비용을 줄이는 치료 모델

의학적으로 필요(또는 의학적 필요성): 의학적으로 필요한 진료는 합리적이고 생명을 보호하는 중요한 서비스입니다. 이 진료는 환자가 중병 또는 장애에 걸리지 않도록 하기 위해 필요합니다. 이 진료는 질환, 질병 또는 상해를 치료하여 중증 통증을 감소시킵니다. 만 21세 미만 가입자의 경우, Medi-Cal 기준에서 의학적으로 필요한 서비스에는 United States 법률 제42장 1396d(r)조에 설명된 대로 약물 남용 장애를 포함하여 신체적 또는 정신적 질병 또는 상태를 해결하거나 도움을 주기 위해 필요한 서비스가 포함됩니다.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

의료 교통편: 보장되는 진료 예약 장소에 갈 수 없거나 자동차, 버스, 기차, 택시로 처방약을 수령할 수 없고 귀하를 위해 처방을 해주는 의료 제공자에게 갈 수 없는 경우에 제공되는 교통편. Anthem은 진료 예약 장소까지 차량이 필요할 때 의료적 필요에 따른 최저 교통비를 지불합니다.

Medicare: 65세 이상 가입자, 장애를 겪는 더 젊은 연령대의 가입자, 말기 신장 질환 환자(신장 투석 또는 이식이 필요한 영구 신부전증 환자) 등을 대상으로 하는 연방 건강 보험 프로그램

가입자: 보장 서비스를 받을 자격이 있는 Anthem에 등록된 모든 적격 Medi-Cal 가입자

정신 건강 서비스 의료 제공자: 환자에게 정신 건강 및 행동 건강 서비스를 제공하는 유면허 개인

조산사 서비스: 공인 조산사(CNM)와 유면허 조산사(LM)가 제공하는 산전, 분만 및 산후 관리 (산모에 대한 가족 계획 관리 및 신생아에 대한 즉각적인 관리 포함)

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

네트워크: 의사, 클리닉, 병원 및 기타 제공자가 진료를 제공하기 위해 Anthem과 계약한 그룹

네트워크 제공자(또는 네트워크 내 의료 제공자): "참여 제공자"를 참조하십시오.

비보장 서비스: Anthem에서 보장되지 않는 서비스

비의료 교통편: 의료 제공자가 허가한 Medi-Cal 보장 서비스 예약을 위한 이동과 처방 및 의료 용품 수령을 위한 교통편

비참여 제공자: Anthem 네트워크에 속하지 않는 의료 제공자

기타 건강 보장(OHC): 기타 건강 보장(OHC)은 Medi-Cal 이외의 민영 건강 보험 및 서비스 지불자를 의미합니다. 서비스에는 의료, 치과, 안과, 약국 또는 Medicare 보조 플랜(파트 C & D)이 포함될 수 있습니다.

교정 장치: 가입자의 의학적 회복을 위해 심하게 다치거나 질병이 있는 신체 부위를 지지하거나 교정하기 위해 신체 외부에 부착된 지지대 또는 버팀대로 사용되는 의학적으로 필요한 장치

지역 외 서비스: 가입자가 서비스 지역 외부에 있는 동안 제공되는 서비스

네트워크 외부 제공자: Anthem 네트워크에 속하지 않는 의료 제공자

외래환자 진료: 필요한 의료를 위해 병원이나 기타 장소에서 밤에도 머무르지 않아도 되는 경우

외래환자 정신 건강 서비스: 다음을 포함하는 약하거나 중간 정도의 정신 건강 증상을 가진 외래환자 서비스:

- 개인 또는 그룹 정신 건강 평가 및 치료(심리 치료)
- 정신 건강 상태를 평가하도록 임상적 지시가 있을 경우 정신 건강 검사
- 의약품 치료 모니터링을 위한 외래환자 서비스
- 정신과 상담
- 외래환자 검사, 용품 및 보충제

완화 치료: 심각한 질병에 걸린 가입자에게 신체적, 정서적, 사회적 및 정신적 불편을 줄여 주는 케어. 완화 치료의 경우 가입자의 기대 수명이 6개월 이하인 조건이 필요하지 않습니다.

참여 병원: 가입자가 진료를 받는 시점에 가입자에게 서비스를 제공하기로 Anthem과 계약되어 있는 인가받은 병원. 일부 참여 병원이 가입자에게 제공할 수 있는 보장 서비스는 Anthem의 이용 심사 및 품질 보증 정책 또는 Anthem과의 병원 계약에 의해 제한됩니다.

참여 제공자(또는 참여 의사): 가입자가 진료를 받는 시점에 가입자에게 보장 서비스를 제공하기 위해 Anthem과 계약한 아급성 시설을 포함한 의사, 병원 또는 기타 유면허 의료 서비스 전문가 또는 유면허 보건 시설

의사 서비스: 주 법에 의거하여 유면허인 사람이 의료나 정골 요법을 수행하는 서비스. 병원에 입원해 있는 동안 의사가 제공하는 병원비 청구서는 포함되지 않습니다.

플랜: “관리형 진료 플랜”을 참조하십시오.

안정화 후 서비스: 안정된 상태를 유지하기 위해 가입자가 안정된 후 제공되는 의학적 응급 상황과 관련된 보장 서비스. 안정화 이후 관리 서비스는 보장이 적용되며 비용이 지불됩니다. 네트워크 외부 병원은 사전 승인(사전 허가)이 필요할 수 있습니다.

사전 승인(사전 허가): 귀하 또는 귀하의 의료 제공자가 특정 서비스에 대해 Anthem이 해당 서비스를 보장하는지 확인하기 위해 Anthem 의 승인을 요청해야 하는 절차. 진료 추천은 승인이 아닙니다. 사전 승인은 사전 허가와 같은 개념입니다.

처방약 보장: 의료 제공자에 의해 처방된 약의 보장

처방약: 처방전을 필요로 하지 않는 비처방(“OTC”)과 달리, 유면허 제공자의 지시를 합법적으로 요구하는 약

일차 진료: “정기 진료”를 참조하십시오.

일차 진료 제공자(PCP): 대부분의 의료 서비스에 대해 허가를 받은 유면허 제공자. PCP는 필요한 진료를 받을 수 있도록 귀하를 지원합니다.

PCP 자격 대상:

- 일반의
- 내과 의사
- 소아과 의사
- 가정의
- 산부인과 의사
- 인디언 의료 서비스 제공자(IHCP)
- 연방 공인 보건소(FQHC)
- 지방 건강 클리닉(RHC)
- 전문 간호사
- 의사 보조사
- 클리닉

사전 허가(사전 승인): 귀하 또는 귀하의 의료 제공자가 특정 서비스에 대해 Anthem이 해당 서비스를 보장하는지 확인하기 위해 Anthem의 승인을 요청해야 하는 절차.

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

진료 추천은 승인이 아닙니다. 사전 허가는 사전 승인과 같은 개념입니다.

보철 장치: 없어진 신체 부위를 대체하기 위해 신체에 부착된 인공 장치

의료 제공자 명부: Anthem 네트워크에 속한 의료 서비스 제공자의 목록

정신과적 의학적 응급 상황: 증상이 심하거나 심각하여 자신이나 타인에게 즉각적인 위험을 초래할 수 있거나 정신 질환으로 인해 음식, 쉼터 또는 의복을 즉각적으로 제공하거나 사용할 수 없는 정신 장애

공중 보건 서비스: 인구 전체를 대상으로 한 건강 관리 서비스. 여기에는 건강 상황 분석, 건강 감시, 건강 증진, 예방 서비스, 전염병 통제, 환경 보호 및 위생, 재해 대비 및 대응, 직업 보건 등이 포함됩니다.

자격이 되는 의료 제공자: 상태를 치료하기에 적합한 실무 영역에서 자격이 되는 의사

재건 수술: 신체의 비정상적인 구조를 교정 또는 복구하여 가능한 한 정상적인 외관으로 개선하거나 수복하는 수술. 신체의 비정상적인 구조는 선천적 결함, 발달 이상, 외상, 감염, 종양 또는 질병으로 유발된 것입니다.

진료 추천: PCP가 귀하에게 다른 의료 제공자에게 진료를 받을 수 있다고 말한 경우. 특정 보장 진료 서비스는 진료 추천 및 사전 승인(사전 허가)이 필요합니다.

재활 및 훈련 요법 서비스 및 장치: 부상, 장애 또는 만성 질환이 있는 사람이 정신적 및 신체적 기술을 습득하거나 회복하도록 돕는 서비스 및 장치

정기 진료: 의학적으로 필요한 서비스 및 예방 진료, 웰빙 아동 방문 또는 정기적인 후속 치료와 같은 진료. 정기 진료의 목표는 건강 문제를 예방하는 것입니다.

지방 건강 클리닉(RHC): 의료 서비스 제공자가 많이 없는 지역에 위치한 건강 센터. RHC에서 1차 및 예방 진료를 받을 수 있습니다.

민감한 서비스: 정신 건강 또는 행동 건강, 성 건강 및 생식보건 건강, 가족 계획, 성매개 감염(STI), HIV/AIDS, 성폭행 및 낙태, 약물 남용 장애, 성별 확인 진료 및 친밀한 파트너의 폭력 관련 서비스.

중대한 질병: 반드시 진료해야 하며 사망으로 이어질 수 있는 질병 또는 질환

서비스 지역: Anthem 서비스의 지리학적 영역. Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kern, Kings, Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare 및 Tuolumne 카운티가 여기에 포함됩니다.

전문 간호 서비스: 전문 간호 시설이나 가입자의 집에 머무는 동안 유면허 간호사, 기술자 또는 치료사가 제공하는 보장 서비스

전문 간호 시설: 훈련된 건강 전문가만 제공할 수 있는 하루 24시간 간호 서비스를 제공하는 장소

전문의(또는 전문 의사): 특정 유형의 의료 문제를 다루는 의사. 예를 들어, 정형외과 의사는 부러진 뼈를 진료합니다. 알레르기 전문의는 알레르기를 진료합니다. 심장 전문의는 심장 문제를 다룹니다. 대부분의 경우, 전문의를 방문하기 전에 PCP의 진료 추천이 필요합니다.

전문 정신 건강 서비스: 경증~중등도보다 장애 수준이 더 높은 정신 건강 서비스가 필요한 가입자를 위한 서비스.

아급성 진료 시설(성인 또는 소아): 흡입 요법, 기관 절개 치료, 정맥 영양 공급, 복합 상처 관리 치료 등 의학적으로 취약하여 특별한 서비스가 필요한 사람들에게 종합 진료를 제공하는 장기 진료 시설

말기 질환: 질환이 자연 경과를 따르는 경우, 역전될 수 없고 1년 이내 혹은 그보다 빨리 사망을 초래할 것 같은 의학적 상태

고객 서비스 센터에 **1-800-407-4627(TTY 711)** 번으로 전화하십시오. Anthem의 업무 시간은 월~금, 태평양 표준시 오전 7시~오후 7시 사이입니다. 통화는 무료입니다. 또는 California 중계선 711번으로 전화하십시오. 온라인 웹사이트 **anthem.com/ca/medi-cal**을 방문하십시오.

불법 행위 회수: 다른 당사자에게 책임이 있는 부상으로 인해 Medi-Cal 가입자에게 혜택이 제공되거나 제공될 예정인 경우, DHCS는 해당 부상에 대해 가입자에게 제공된 혜택에 대한 합리적 금액을 회수합니다.

중증도 분류(또는 검사): 진료 필요도로 긴급성을 판단할 목적으로 검사 훈련을 받은 의사 또는 간호사가 건강을 평가

긴급 진료(또는 긴급 서비스): 비응급 질병, 의료 서비스가 필요한 부상 또는 질환을 진료하기 위해 제공되는 서비스. 네트워크 내 의료 제공자를 일시적으로 이용할 수 없거나 액세스할 수 없는 경우 네트워크 외부 제공자로부터 긴급 진료를 받을 수 있습니다.