

# Справочник участника

---

Что вам нужно знать о своих льготах

Объединенная форма подтверждения  
страхового покрытия (ЕОС) и разрешения  
на раскрытие информации Anthem

2025

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

# Другие языки и альтернативные форматы

---

## Другие языки

Вы можете получить данный Справочник участника и другие материалы плана бесплатно на других языках. Anthem предоставляет письменные переводы, выполненные квалифицированными переводчиками. Позвоните по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Звонки бесплатные. Ознакомьтесь с этим Справочником участника, чтобы узнать подробнее о языковой поддержке при получении медицинской помощи, такой как услуги устного и письменного перевода.

---

## Альтернативные форматы

Вы можете получить данную информацию бесплатно в других форматах, например напечатанную шрифтом Брайля, крупным шрифтом (20 пунктов) или в виде аудиозаписи, а также в электронных форматах.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Позвоните по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**.  
Звонки бесплатные.

---

## Услуги устного перевода

Anthem бесплатно предоставляет круглосуточные услуги устного перевода, в том числе на языке жестов, осуществляемые квалифицированными переводчиками. Вам необязательно использовать родственника или друга в качестве переводчика. Мы не одобряем привлечение несовершеннолетних в качестве переводчиков, за исключением случаев крайней необходимости. Услуги переводчика, лингвистические и культурные услуги предоставляются бесплатно. Помощь доступна круглосуточно и в любой день недели. Чтобы получить помощь на вашем родном языке или получить этот справочник участника на другом языке, позвоните по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Звонки бесплатные.

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.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal).

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

**Հայերեն պիտակ (Armenian)** Ուժեղագրություններ. 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: Չանգահարեք **1-800-407-4627 (TTY 711)**

հեռախոսահամարով: Այդ ծառայություններն անվճար են:

**ឃ្លាសំគាល់ភាសាខ្មែរ (Cambodian)** ចំណេះ បើសិនអ្នកត្រូវការ ជំនួយ ជាភាសារបស់អ្នក សូមទូរស័ព្ទទៅលេខ **1-800-407-4627 (TTY 711)** ។ ជំនួយ និងសវា សំរាប់ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរវៃប៊ែល សំរាប់ជនពិការ ភ្នែកឬឯកសារជាអក្សរពុម្ព ធំៗ ក៏មានដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ **1-800-407-4627 (TTY 711)**។ សេវាទំនេរ:មិនគិតថ្លៃឡើយ។

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



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

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

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

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

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

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



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal).

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

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

**Mienh Tagline (Mien)** LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih 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.

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



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal).

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

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

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

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



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

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

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



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

---

# Добро пожаловать в Anthem!

Благодарим вас за регистрацию в Anthem. Anthem – это план медицинского страхования для лиц, имеющих страховку Medi-Cal. Anthem сотрудничает с властями штата California, чтобы обеспечить необходимую вам медицинскую помощь.

---

## Справочник участника

В данном справочнике изложена информация о вашем страховом покрытии в рамках плана Anthem. Пожалуйста, тщательно ознакомьтесь с этой информацией в полном объеме. Она поможет разобраться в ваших льготах, доступных вам услугах, а также в том, как получить необходимую помощь. Здесь также изложены ваши права и обязанности в качестве участника плана Anthem. Если у вас имеются особые медицинские потребности, прочитайте все соответствующие разделы.

Другое название Справочника участника – Объединенная форма подтверждения страхового покрытия (ЕОС) и разрешения на раскрытие информации. Данная форма ЕОС и разрешения на раскрытие информации содержит только краткую информацию о плане медицинского страхования. Для определения точных условий страхового покрытия необходимо обратиться к договору с планом медицинского страхования. Чтобы получить дополнительную информацию, позвоните в Anthem по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Под местоимениями «мы», «нас», «наш» и другими формами этого местоимения в данном Справочнике участника подразумевается Anthem. Под местоимением «вы», «вам», «ваш» и другими формами этого местоимения подразумеваются участники. Некоторые термины, которые приводятся в настоящем Справочнике участника с заглавной буквы, имеют особое значение.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Чтобы получить копию договора между Anthem и Департаментом здравоохранения (DHCS) штата California, позвоните по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Вы можете попросить бесплатно предоставить вам еще один экземпляр Справочника участника. Вы также можете ознакомиться со Справочником участника на веб-сайте Anthem по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal). Кроме того, вы можете бесплатно запросить копии неконфиденциальных клинических и административных правил и процедур плана Anthem. Они также доступны на веб-сайте Anthem.

---

## **Свяжитесь с нами**

Представители Anthem будут рады вам помочь. Если у вас есть вопросы, позвоните нам по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные.

Вы также можете в любое время посетить наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal).

Спасибо!  
Anthem

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



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal). 10

# Содержание

<b>Другие языки и альтернативные форматы .....</b>	<b>2</b>
Другие языки.....	2
Альтернативные форматы .....	2
Услуги устного перевода.....	3
<b>Добро пожаловать в Anthem! .....</b>	<b>9</b>
Справочник участника .....	9
Свяжитесь с нами .....	10
<b>Содержание.....</b>	<b>11</b>
<b>1. Вводная информация для участников плана .....</b>	<b>14</b>
Как получить помощь.....	14
Кто может стать участником плана .....	15
Идентификационные (ID) карты.....	15
<b>2. Информация о вашем плане медицинского страхования.....</b>	<b>17</b>
Общий обзор плана медицинского страхования.....	17
Как работает ваш план .....	19
Как перейти на другой план медицинского страхования.....	20
Студенты, переехавшие в другой округ или переехавшие из штата California .....	21
Непрерывность медицинского обслуживания.....	22
Стоимость.....	26
<b>3. Как получить медицинскую помощь.....</b>	<b>30</b>
Получение медицинских услуг.....	30
Поставщик первичных медицинских услуг (PCP).....	31
Сеть поставщиков.....	36
Визиты к врачу .....	47
Как добраться до места приема.....	48
Отмена и перенос приема .....	49
Оплата .....	49
Направления.....	51



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal).

Направления в рамках закона о справедливом лечении онкологических заболеваний штата California.....	52
Предварительное одобрение (предварительное разрешение).....	53
Независимая врачебная консультация .....	55
Помощь в деликатных ситуациях.....	56
Срочная медицинская помощь.....	60
Экстренная медицинская помощь.....	62
Линия медсестринской помощи 24/7 (24/7 NurseLine).....	64
Предварительные распоряжения об оказании медицинской помощи ..	64
Распоряжения о донорстве органов и тканей .....	65
<b>4. Льготы и услуги.....</b>	<b>66</b>
Какие льготы и услуги покрывает ваш план медицинского страхования.....	66
Услуги по программе Medi-Cal, покрываемые Anthem.....	71
Другие льготы и программы, на которые распространяется страховое покрытие Anthem.....	97
Другие программы и услуги Medi-Cal .....	102
Услуги, не покрываемые Anthem и Medi-Cal.....	111
Оценка новых и существующих технологий .....	111
<b>5. Забота о здоровье детей и молодежи.....</b>	<b>113</b>
Medi-Cal для детей и подростков .....	113
Профилактические осмотры и профилактика заболеваний у детей .	116
Анализ крови на отравление свинцом .....	117
Помощь в получении услуг по заботе о здоровье детей и подростков ...	118
Другие услуги, которые вы можете получить по программе с обслуживанием по схеме «плата за услугу» (FFS) Medi-Cal или другой программе .....	118
<b>6. Информирование о проблемах и порядок их разрешения.....</b>	<b>121</b>
Жалобы.....	122
Апелляции.....	124
Что делать, если вы не согласны с решением по вашей апелляции ...	126
Работа с жалобами и проведение независимой медицинской экспертизы (IMR) Департаментом управляемого медицинского обслуживания (DMHC) .....	127
Слушание на уровне штата .....	129



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal).

Мошенничество, растрата и злоупотребление.....	131
<b>7. Права и обязанности.....</b>	<b>133</b>
Ваши права .....	133
Ваши обязанности.....	135
Уведомление о недопущении дискриминации.....	136
Как вы можете помочь в улучшении работы плана.....	138
Уведомление о порядке использования конфиденциальной информации .....	139
Уведомление о применимых законах.....	149
Уведомление о роли Medi-Cal как плательщика последней инстанции, о другом медицинском страховании и компенсации при нарушении законных прав.....	149
Уведомление о праве на возмещение за счет имущества.....	151
Уведомление о решении .....	151
<b>8. Важные номера телефонов и термины, которые необходимо знать .....</b>	<b>153</b>
Важные номера телефонов.....	153
Термины.....	153



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal).

# 1. Вводная информация для участников плана

---

## Как получить помощь

Представители плана Anthem стремятся к тому, чтобы вы были удовлетворены вашим медицинским обслуживанием. Если у вас есть вопросы и пожелания касательно предоставляемых вам медицинских услуг, представители Anthem хотели бы знать об этом.

## Отдел обслуживания участников

Отдел обслуживания участников Anthem готов вам помочь. Представители Anthem могут:

- Ответить на вопросы о вашем плане медицинского страхования и услугах, покрываемых Anthem
- Помочь выбрать или сменить поставщика первичных медицинских услуг (PCP)
- Подсказать, где вы можете получить необходимые медицинские услуги
- Помочь получить услуги устного перевода, если вы не говорите по-английски
- Помочь получить информацию на других языках или в альтернативных форматах

Если вам нужна помощь, позвоните по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные.

Представители Anthem должны обеспечить, чтобы время ожидания при обращении по телефону не превышало 10 минут.

Вы также можете в любое время обратиться в отдел обслуживания участников через веб-сайт по ссылке [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

## Кто может стать участником плана

Программа Medicaid доступна в каждом штате. В штате California программа Medicaid называется **Medi-Cal**.

Вы можете стать участником плана Anthem, если соответствуете критериям участия в программе Medi-Cal и проживаете в одном из следующих округов: Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kern, Kings, Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare или Tuolumne. Льготы Medi-Cal можно также получить через службу социального обеспечения, если вы получаете дополнительные пособия для малоимущих (SSI) или государственные дополнительные выплаты (SSP).

С вопросами о порядке регистрации в плане звоните в программу Health Care Options по номеру 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 или 711). Вы также можете посетить веб-сайт <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>.

По вопросам социального обеспечения звоните в Управление социального обеспечения по номеру 1-800-772-1213. Или посетите веб-сайт <https://www.ssa.gov/locator/>.

## Временная страховка Medi-Cal

Вы можете получить временную страховку Medi-Cal, если вы начали зарабатывать больше и уже не соответствуете критериям для участия в программе Medi-Cal.

С вопросами о соответствии критериям для получения временной страховки Medi-Cal вы можете обратиться в местное отделение своего округа по следующей ссылке:

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

Вы также можете позвонить в программу Health Care Options по номеру 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 или 711).

## Идентификационные (ID) карты

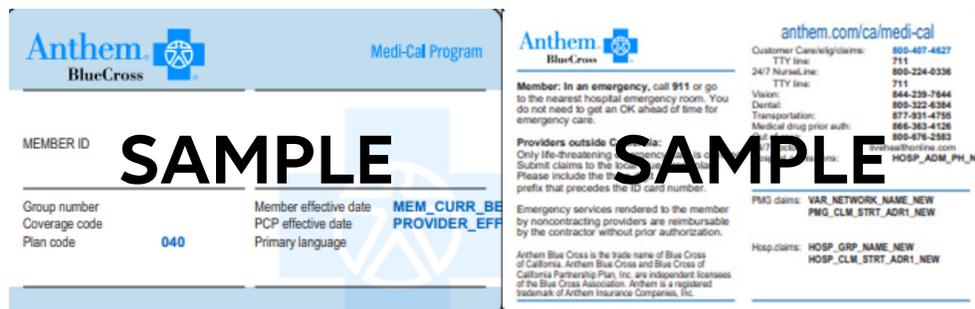
Поскольку вы являетесь участником плана Anthem, вы получите идентификационную (ID) карту участника плана Anthem. Вы должны предъявлять свою идентификационную карту участника плана Anthem **и** карту получателя льгот Medi-Cal (BIC) при обращении за медицинскими услугами и рецептурными



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal).

## 1 | Вводная информация для участников плана

препаратами. Карта Medi-Cal BIC – это идентификационная карта получателя льгот, предоставленная штатом California. Всегда имейте при себе все свои карты медицинского страхования. Карта Medi-Cal BIC и идентификационная карта участника плана Anthem выглядят следующим образом:



Если вы не получите ID-карту участника плана Anthem в течение нескольких недель после даты регистрации или если ваша ID-карта участника плана Anthem повреждена, утеряна или украдена, немедленно позвоните в отдел обслуживания участников. Anthem бесплатно вышлет вам новую карту. Позвоните по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Если у вас нет карты Medi-Cal BIC или если ваша карта повреждена, утеряна или украдена, позвоните в местное отделение округа. Чтобы найти местное отделение округа, перейдите по ссылке <http://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal/Pages/CountyOffices.aspx>.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal).

# 2. Информация о вашем плане медицинского страхования

---

## Общий обзор плана медицинского страхования

План Anthem – это план медицинского страхования для участников программы Medi-Cal в следующих округах: Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kern, Kings, Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare и Tuolumne. Anthem сотрудничает с властями штата California, чтобы обеспечить необходимую вам медицинскую помощь.

Обсудите план медицинского страхования и его преимущества с сотрудником отдела обслуживания участников Anthem. Позвоните по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

## Начало и окончание действия страхового покрытия

В течение двух недель после регистрации в плане Anthem мы отправим вам идентификационную (ID) карту участника плана. Эту идентификационную карту участника плана Anthem необходимо будет предъявлять вместе с идентификационной картой получателя льгот (BIC) Medi-Cal при обращении за медицинскими услугами и рецептурными препаратами.

Страховое покрытие Medi-Cal необходимо продлевать каждый год. Если местное отделение округа не может продлить ваше страховое покрытие Medi-Cal, используя электронные ресурсы, администрация округа отправит вам предварительно заполненную форму для продления страховки Medi-Cal. Заполните эту форму и верните ее в местное отделение вашего округа.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

## 2 | Информация о вашем плане медицинского страхования

Предоставить информацию можно лично, по телефону, через Интернет или с помощью других электронных средств, доступных в вашем округе.

Отказаться от страхового покрытия Anthem и выбрать другой план медицинского страхования можно в любое время. Для получения помощи с выбором нового плана позвоните в программу Health Care Options по номеру 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 или 711). Вы также можете посетить веб-сайт [www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov](http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov).

Anthem – это план медицинского страхования для участников программы Medi-Cal в округах Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kern, Kings, Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare и Tuolumne. Вы можете ознакомиться со списком местных отделений своего округа на веб-сайте <http://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

Страховое покрытие по программе Medi-Cal от Anthem может быть аннулировано при наступлении любого из следующих событий:

- Вы больше не проживаете в округах Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kern, Kings Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare или Tuolumne
- Вы более не являетесь участником Medi-Cal
- Вы получили право на участие в альтернативной программе и от вас требуется быть участником программы FFS (обслуживание по схеме «плата за услугу») Medi-Cal.
- Вы находитесь в тюрьме или колонии

Если вы утратите страховое покрытие по программе Medi-Cal от Anthem, вы, тем не менее, можете сохранить право на страховое покрытие по программе FFS Medi-Cal. Чтобы уточнить, распространяется ли на вас страховое покрытие плана Anthem, позвоните по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

### **Особые примечания, касающиеся участия коренных американцев в плане управляемого медицинского обслуживания**

Коренные американцы имеют право не регистрироваться в плане управляемого медицинского обслуживания Medi-Cal или же в любое время и по любой причине могут прекратить участие в плане управляемого медицинского обслуживания Medi-Cal и вернуться в программу FFS Medi-Cal.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal).

## 2 | Информация о вашем плане медицинского страхования

Если вы коренной американец, вы имеете право получать медицинскую помощь от поставщика медицинских услуг для коренных американцев (ИНСР). Вы вправе продолжить или прекратить участие в плане Anthem, получая медицинское обслуживание от этих поставщиков. Чтобы получить дополнительную информацию о регистрации и прекращении участия, звоните по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

В рамках плана Anthem должна быть обеспечена координация вашего медицинского обслуживания, включая координацию обслуживания с привлечением специалистов, не входящих в сеть плана. Если запрашиваемые у ИНСР услуги отсутствуют в списке доступных услуг сетевых поставщиков ИНСР, представители Anthem обязаны помочь вам найти соответствующих поставщиков ИНСР, не входящих в сеть плана. Более подробную информацию вы можете найти в разделе «Сеть поставщиков услуг» Главы 3 этого справочника.

---

### Как работает ваш план

План Anthem является планом управляемого медицинского обслуживания, заключившим договор с DHCS. План Anthem сотрудничает с врачами, больницами и другими поставщиками, оказывающими услуги в зоне обслуживания плана Anthem, для предоставления медицинского обслуживания своим участникам. Вы как участник плана Anthem можете иметь право на определенные услуги по программе FFS Medi-Cal. Среди этих услуг – назначение рецептурных препаратов амбулаторным больным, безрецептурные препараты и некоторые медицинские принадлежности, обеспечиваемые по программе Medi-Cal Rx.

Сотрудники отдела обслуживания участников расскажут вам, как работает план Anthem, как получить необходимую помощь, как записываться на приемы к поставщикам услуг в рабочие часы, как сделать запрос на бесплатные услуги устного или письменного перевода или получить информацию в письменном виде в альтернативных форматах, а также как узнать, имеете ли вы право на транспортные услуги.

Чтобы получить дополнительную информацию, позвоните по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Вы также можете в любое время найти информацию для участников на веб-сайте [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

## Как перейти на другой план медицинского страхования

Вы можете в любое время выйти из плана Anthem и стать участником другого плана медицинского страхования в своем округе при наличии такого плана. Чтобы выбрать новый план, позвоните в программу Health Care Options по номеру 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 или 711). Звонки принимаются с понедельника по пятницу с 08:00 до 18:00. Или посетите веб-сайт <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>.

Обработка заявления о выходе из плана Anthem и регистрации в другом плане в округе вашего проживания занимает до 30 и более дней. Чтобы уточнить статус своего заявления, позвоните в программу Health Care Options по номеру 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 или 711).

Если вам необходимо отменить регистрацию в плане Anthem в ближайшее время, обратитесь в программу Health Care Options с просьбой об ускоренном рассмотрении запроса.

Право на прекращение участия в плане по ускоренной процедуре имеют, в частности, следующие лица: дети, получающие услуги по программе помощи детям, находящимся под опекой или по программе помощи усыновленным детям, участники плана с особыми медицинскими потребностями, участники плана, уже зарегистрированные в Medicare, другом плане Medi-Cal или в плане управляемого медицинского обслуживания, предлагаемом частной компанией.

Запрос о выходе из плана Anthem можно подать в местном отделении вашего округа. Список местных отделений вашего округа представлен по ссылке:

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

Вы также можете позвонить в программу Health Care Options по номеру 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 или 711).



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal).

## Студенты, переехавшие в другой округ или переехавшие из штата California

Вы вправе обратиться за экстренной и срочной медицинской помощью в любом месте на территории Соединенных Штатов Америки, включая любые их территории. Плановая медицинская помощь и профилактические услуги покрываются только в округе вашего проживания. Если вы студент и переезжаете в другой округ штата California для учебы в высшем учебном заведении, в том числе в колледже, план Anthem будет покрывать экстренную и срочную медицинскую помощь в округе переезда. Вы также можете получать плановое или профилактическое обслуживание в округе переезда, однако вы должны уведомить об этом представителей Anthem. Подробные сведения представлены ниже.

Если вы уже зарегистрированы в программе Medi-Cal и являетесь студентом в округе, который отличается от округа, в котором вы постоянно проживаете в штате California, вам не нужно подавать заявление на получение льгот Medi-Cal в округе, где проходит ваше обучение.

Если вы переезжаете в другой округ в штате California на время учебы в высшем учебном заведении, у вас есть два варианта. Вы можете:

- Сообщить в ваше местное отделение округа, что вы временно переезжаете для учебы в высшем учебном заведении, и предоставить свой новый адрес в округе, где проходит ваше обучение. Информация о вашем новом адресе и коде округа будет обновлена. Это необходимо сделать в случае, если хотите продолжать получать плановое или профилактическое медицинское обслуживание во время проживания в округе, где проходит ваше обучение. Возможно, вам придется сменить план медицинского страхования, если Anthem не предоставляет обслуживание в том округе, где вы будете обучаться. Если у вас есть вопросы или вы хотите избежать задержек с регистрацией в новом плане медицинского страхования, обращайтесь в программу Health Care Options по телефону 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 или 711).

### Или

- Если Anthem не предоставляет обслуживание в округе, где вы обучаетесь, и вы решите не менять план медицинского страхования на тот, который предоставляет обслуживание в требуемом округе, то в этом округе вы сможете рассчитывать только на экстренную и срочную медицинскую помощь по определенным показаниям. Дополнительную информацию об этом вы найдете



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

## 2 | Информация о вашем плане медицинского страхования

в главе 3 «Как получить медицинскую помощь». Для получения плановой и профилактической медицинской помощи вам необходимо будет обращаться к сетевым поставщикам плана Anthem в округах Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kern, Kings, Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare и Tuolumne

Если вы временно покидаете штат California для учебы в высшем учебном заведении в другом штате и хотите сохранить ваше страховое покрытие Medi-Cal, свяжитесь со специалистом, ответственным за проверку соответствия критериям плана в местном отделении вашего округа. Medi-Cal будет покрывать услуги экстренной и срочной медицинской помощи в другом штате до тех пор, пока вы соответствуете критериям участия. Medi-Cal также покрывает услуги экстренной медицинской помощи, требующие госпитализации в Канаде или Мексике.

Плановое и профилактическое медицинское обслуживание, в том числе отпускаемые по рецепту лекарства в связи с таким обслуживанием, не покрываются за пределами штата California. Вы не сможете рассчитывать на страховое покрытие по программе Medi-Cal в отношении услуг, оказываемых за пределами штата. Anthem не будет оплачивать ваши расходы на медицинское обслуживание. Если вам необходимо страховое покрытие по программе Medicaid в другом штате, вам потребуется подать соответствующее заявление в таком штате. Medi-Cal не покрывает услуги экстренной, срочной медицинской или любой другой медицинской помощи за пределами США, за исключением услуг экстренной медицинской помощи, требующих госпитализации в Канаде и Мексике, как указано в главе 3.

---

## Непрерывность медицинского обслуживания

### Непрерывность медицинского обслуживания при обращении за услугами к поставщикам, не входящим в сеть плана

Так как вы зарегистрированы в плане Anthem, вы будете получать медицинские услуги от поставщиков сети Anthem. Чтобы узнать, входит ли поставщик медицинских услуг в сеть Anthem, прочтите информацию на странице [anthem.com/find-care/](https://www.anthem.com/find-care/). Поставщики, которые отсутствуют в справочнике, могут не входить в сеть плана Anthem.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

## 2 | Информация о вашем плане медицинского страхования

В некоторых случаях вы можете получить услуги поставщиков, которые не входят в сеть плана Anthem. Если вам потребовалось изменить план медицинского страхования или перейти с программы FFS Medi-Cal с обслуживанием по схеме «плата за услугу» на план управляемого медицинского обслуживания, либо сетевой поставщик, к которому вы обращались, теперь не входит в сеть, вы можете продолжить пользоваться его услугами, даже если он не входит в сеть плана Anthem. Это называется обеспечением непрерывности медицинского обслуживания.

Если вам требуются медицинские услуги поставщика, который не входит в сеть плана, обратитесь в Anthem с просьбой обеспечить для вас непрерывность медицинского обслуживания. Вы можете рассчитывать на непрерывность медицинского обслуживания в течение периода продолжительностью до 12 месяцев или дольше при соблюдении следующих условий:

- У вас сложились постоянные отношения с поставщиком, который не входит в сеть плана, до регистрации в плане Anthem
- Вы обращались за неэкстренной помощью к поставщику, который не входит в сеть плана, хотя бы единожды на протяжении 12 месяцев до регистрации в плане Anthem
- Поставщик, который не входит в сеть плана, готов сотрудничать с планом Anthem и соглашается соблюдать договорные требования Anthem и получать оплату согласно условиям плана
- Поставщик, который не входит в сеть плана, соблюдает профессиональные стандарты Anthem
- Поставщик, который не входит в сеть плана, зарегистрирован в программе Medi-Cal и участвует в ней

Чтобы ознакомиться с более подробной информацией, позвоните в отдел обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Если ваши поставщики услуг не присоединятся к сети Anthem по истечении периода продолжительностью 12 месяцев, не примут тарифы Anthem или не будут соответствовать требованиям к качеству обслуживания, вам придется выбрать других поставщиков в сети Anthem. Чтобы обсудить доступные вам варианты, позвоните в отдел обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

План Anthem не обязан обеспечивать непрерывность медицинского обслуживания в отношении вспомогательных услуг от поставщика, который не входит в сеть плана. К таким услугам относятся, например, радиологические обследования,



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

## 2 | Информация о вашем плане медицинского страхования

лабораторные анализы, услуги центров гемодиализа или транспортные услуги. Эти услуги будут оказаны вам сетевым поставщиком Anthem.

Чтобы подробнее узнать о непрерывности медицинского обслуживания и условиях его предоставления, позвоните по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

### **Получение покрываемых услуг в полном объеме от поставщика, который не входит в сеть плана**

Так как вы зарегистрированы в плане Anthem, вы будете получать покрываемые услуги от поставщиков сети Anthem. Если на момент регистрации в плане Anthem или на момент выхода вашего поставщика из сети плана Anthem вы проходите лечение в связи с определенными заболеваниями, вы также можете продолжить получать покрываемые услуги Medi-Cal от поставщика, который не входит в сеть плана.

Вы можете продолжить медицинское обслуживание у поставщика, который не входит в сеть плана, в течение определенного периода времени при условии, что необходимые покрываемые услуги требуются в связи с указанными в таблице ниже заболеваниями:

<b>Заболевание</b>	<b>Период времени</b>
Острые состояния (медицинская проблема, требующая незамедлительного внимания)	До тех пор, пока длится состояние
Серьезные хронические соматические и психические заболевания (серьезная медицинская проблема, которая возникла у вас давно)	В течение не более чем 12 месяцев с начала действия страхового покрытия или даты окончания срока действия договора, заключенного между поставщиком услуг и Anthem
Беременность и послеродовой уход	Во время беременности и в течение не более чем 12 месяцев после ее окончания



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

## 2 | Информация о вашем плане медицинского страхования

Услуги по обеспечению психического здоровья во время беременности	В течение не более чем 12 месяцев с момента постановки диагноза или с момента родоразрешения, в зависимости от того, что наступит позже
Уход за новорожденным в период с рождения и до достижения ребенком возраста 36 месяцев	В течение не более чем 12 месяцев с даты начала действия покрытия или даты окончания срока действия договора, заключенного между поставщиком услуг и Anthem
Неизлечимое заболевание (медицинская проблема, угрожающая жизни)	До тех пор, пока заболевание сохраняется. Вы можете продолжить получать услуги в течение периода продолжительностью более 12 месяцев с даты регистрации в плане Anthem или с момента прекращения сотрудничества поставщика услуг с Anthem
Проведение хирургической или иной медицинской процедуры поставщиком услуг, который не входит в сеть плана, при условии, что такая операция или процедура покрывается, обусловлена медицинскими показаниями и одобрена Anthem как часть документально оформленного курса лечения, рекомендованная и документально подтвержденная поставщиком услуг	Хирургическая или другая медицинская процедура, которая должна быть проведена в течение 180 дней с даты расторжения договора с поставщиком услуг или 180 дней с даты вступления в силу вашей регистрации в Anthem

Чтобы узнать о других заболеваниях, которые могут покрываться планом, звоните по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Если поставщик, не входящий в сеть плана, не желает продолжать предоставлять услуги или не согласен с договорными требованиями Anthem, условиями оплаты или другими условиями предоставления услуг, вы не сможете продолжать



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

## 2 | Информация о вашем плане медицинского страхования

получать услуги у этого поставщика. Вы можете продолжать получать услуги у другого сетевого поставщика Anthem.

Позвоните в отдел обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**, чтобы выбрать поставщика, заключившего договор с планом, и продолжить получать медицинскую помощь, а также если у вас появились вопросы или затруднения при получении покрываемых услуг от поставщика, который больше не входит в сеть плана Anthem.

План Anthem не обязан обеспечивать непрерывность медицинского обслуживания в отношении услуг, которые не покрываются Medi-Cal или которые не покрываются по договору между Anthem и DHCS. Чтобы узнать больше о непрерывности медицинского обслуживания, критериях соответствия и обо всех доступных услугах, позвоните по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

---

## Стоимость

### Стоимость участия

План Anthem предоставляет обслуживание лицам, имеющим право на льготы по программе Medi-Cal. В большинстве случаев участники плана Anthem не должны платить за покрываемые услуги, выплачивать страховые взносы и франшизы.

Если вы – коренной американец, вам не нужно платить вступительные взносы, страховые премии, франшизы, вносить доплату, участвовать в разделении затрат, а также уплачивать иные аналогичные сборы. План Anthem не должен взимать плату с любого участника плана, который является коренным американцем и получает товар или услугу напрямую от ИСРП или через направление к ИСРП, или уменьшать причитающиеся платежи для ИСРП на сумму любого вступительного взноса, страхового взноса, франшизы, доплаты, сумму разделения затрат или аналогичного сбора.

Участникам программы по реализации инициатив в сфере медицинского обслуживания для детей округа (CCHIP) в округах Santa Clara или San Francisco, а также участникам программы Medi-Cal для семей, возможно, придется уплачивать ежемесячные страховые взносы и вносить доплаты.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

## 2 | Информация о вашем плане медицинского страхования

За исключением экстренной и срочной медицинской помощи, а также медицинской помощи в деликатных ситуациях, вы должны получить предварительное одобрение (предварительное разрешение) от плана Anthem, прежде чем обратиться к поставщику, который не входит в сеть Anthem. Если вы не получили предварительного одобрения (предварительного разрешения) и обращаетесь к внесетевому поставщику услуг за помощью, которая не является экстренной и срочной медицинской помощью, а также медицинской помощью в деликатных ситуациях, вам, возможно, придется самостоятельно оплатить услуги таких поставщиков. Список покрываемых услуг представлен в разделе «Льготы и услуги» главы 4 данного справочника. Вы также можете ознакомиться со Справочником поставщиков медицинских услуг на веб-сайте Anthem по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal).

### Участники, получающие услуги долгосрочного ухода и оплачивающие определенную долю расходов

Возможно, вам придется ежемесячно оплачивать определенную долю расходов за оказываемые вам услуги долгосрочного ухода. Размер доли зависит от вашего дохода. Каждый месяц вы будете оплачивать свои счета за полученные медицинские услуги, в том числе счета за услуги долгосрочного ухода и поддержки (LTSS), до тех пор, пока уплаченная сумма не достигнет размера вашей доли расходов. После этого Anthem покроет услуги по долгосрочному уходу за этот месяц. Ваше медицинское обслуживание не будет покрываться планом Anthem, пока вы не выплатите свою долю затрат за месяц предоставления услуг долгосрочного ухода.

### Как оплачиваются услуги поставщиков

Anthem оплачивает услуги поставщиков следующими способами:

- Подушевая оплата
  - Некоторым поставщикам Anthem ежемесячно выплачивает фиксированную сумму за каждого участника плана Anthem. Такой способ оплаты называется «подушевой оплатой». Anthem и поставщики совместно определяют размер оплаты.
- Платежи FFS
  - Некоторые поставщики оказывают услуги участникам плана Anthem и выставляют Anthem счета за оказанные услуги. Такая схема оплаты



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal).

## 2 | Информация о вашем плане медицинского страхования

называется FFS. Anthem и поставщики совместно определяют стоимость каждой услуги.

Чтобы получить дополнительную информацию о том, как Anthem расплачивается с поставщиками, позвоните по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

### Если вы получили счет от поставщика медицинских услуг

Покрываемые услуги – это те медицинские услуги, которые план Anthem обязан оплатить. Если вы получите счет за любые покрываемые услуги Medi-Cal, не оплачивайте его. Немедленно позвоните в отдел обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem поможет вам выяснить, правильно ли оформлен счет.

Если вы получили от аптеки счет на оплату рецептурного препарата, принадлежностей или добавок, позвоните в отдел обслуживания клиентов Medi-Cal Rx по номеру 1-800-977-2273. Эта линия работает круглосуточно, без выходных. Пользователи TTY могут позвонить по номеру 711 с понедельника по пятницу с 08:00 до 17:00. Также можно посетить веб-сайт Medi-Cal Rx по адресу <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

### Как попросить Anthem возместить расходы

Если вы заплатили за уже полученные услуги, вы можете претендовать на возмещение (компенсацию затрат), если соблюдены **все** приведенные ниже условия:

- Услуга, которую вы получили, является покрываемой услугой, которую план Anthem обязан оплатить. Anthem не компенсирует расходы на услугу, которая не покрывается планом Anthem.
- Вам оказали покрываемую услугу, и вы при этом были полноправным участником плана Anthem.
- Вы направили запрос на возмещение в течение одного года с даты получения покрываемой услуги.
- Вы предоставляете доказательство того, что вы или кто-либо от вашего имени оплатили покрываемую услугу, например подробную квитанцию от поставщика услуг.
- Вы получили покрываемую услугу от поставщика, зарегистрированного в Medi-Cal и входящего в сеть плана Anthem. Вам не нужно выполнять это условие, если вы получали услуги экстренной медицинской помощи, услуги планирования семьи или другие услуги, которые Medi-Cal разрешает оказывать



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal).

## 2 | Информация о вашем плане медицинского страхования

поставщикам услуг, не входящим в сеть, без предварительного одобрения (предварительного разрешения).

- Если покрываемая услуга обычно требует предварительного одобрения (предварительного разрешения), вам необходимо предоставить подтверждение медицинской потребности в покрываемой услуге от поставщика услуг.

План Anthem сообщит вам о своем решении выплатить компенсацию в письме, которое называется Уведомлением о действии (NOA). Если вы соответствуете всем вышеперечисленным условиям, поставщик медицинских услуг, зарегистрированный в программе Medi-Cal, должен вернуть вам всю уплаченную вами сумму. Если поставщик отказывается от возмещения, Anthem выплатит вам полную стоимость оказанной услуги. Мы должны возместить вам расходы в течение 45 рабочих дней с момента получения страхового требования.

Если поставщик зарегистрирован в программе Medi-Cal, но не входит в сеть Anthem и отказывается от возмещения, Anthem возместит вам ваши расходы, но только в размере, соответствующем сумме возмещения по программе FFS Medi-Cal. Anthem компенсирует вам в полном размере все ваши расходы на экстренную медицинскую помощь, услуги планирования семьи или иную услугу, которую программа Medi-Cal разрешает получать у поставщиков, не входящих в сеть плана, без предварительного одобрения (предварительного разрешения). Если вы не соответствуете любому из указанных выше условий, план Anthem не будет выплачивать вам компенсацию.

Anthem не будет возмещать вам расходы в следующих случаях:

- Вы запросили и получили услуги, которые не покрываются Medi-Cal, например косметические услуги
- Услуга не является услугой, покрываемой Anthem
- Вы не полностью оплатили свою долю участия в затратах, установленную программой Medi-Cal
- Вы обратились к врачу, который не принимает страховку Medi-Cal, и подписали форму, в которой говорилось, что вы все равно хотите, чтобы вас обслужили, и что вы будете платить за услуги самостоятельно
- Если у вас вы являетесь участником Части D программы Medicare, доплата за рецептурные препараты покрывается по Части D Medicare



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

---

# 3. Как получить медицинскую помощь

---

## Получение медицинских услуг

### **ОЗНАКОМИВШИСЬ С ЭТИМ РАЗДЕЛОМ, ВЫ УЗНАЕТЕ, У КАКИХ ВРАЧЕЙ И У КАКОЙ ГРУППЫ ПОСТАВЩИКОВ ВЫ МОЖЕТЕ ПОЛУЧИТЬ МЕДИЦИНСКИЕ УСЛУГИ**

Вы можете начать получать медицинские услуги в дату вступления в силу вашей регистрации в плане Anthem. Всегда имейте при себе идентификационную (ID) карту участника плана Anthem, идентификационную карту получателя льгот Medi-Cal (BIC) и любые другие карты медицинского страхования. Не одалживайте никому свою карту BIC или идентификационную карту участника плана Anthem.

Новые участники, у которых есть только покрытие Medi-Cal, обязаны выбрать себе поставщика первичных медицинских услуг (PCP), который входит в сеть плана Anthem. Новые участники с покрытием от Medi-Cal и другими полисами комплексного медицинского страхования не обязаны выбирать PCP.

Сеть Anthem – это группа врачей, больниц и прочих поставщиков медицинских услуг, сотрудничающих с Anthem. Вы должны выбрать PCP в течение 30 дней после того, как станете участником плана Anthem. Если вы не выберете PCP, Anthem назначит его вам.

Вы можете выбрать того же самого PCP или других PCP для членов своей семьи, участвующих в плане Anthem при условии, что PCP принимает новых пациентов.

Если вы хотите продолжить пользоваться услугами определенного врача или хотите выбрать нового PCP, воспользуйтесь Справочником поставщиков медицинских услуг,



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

в котором указаны все PCP и иные поставщики услуг, которые входят в сеть плана Anthem. В Справочнике поставщиков медицинских услуг приводится и другая информация, которая поможет вам сделать выбор. Если вы хотите получить Справочник поставщиков медицинских услуг, позвоните по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Вы также можете ознакомиться со Справочником поставщиков медицинских услуг на веб-сайте Anthem по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal).

Если вы не можете получить необходимую медицинскую помощь от сетевых поставщиков Anthem, ваш PCP или специалист, входящие в сеть плана Anthem, должны запросить у Anthem разрешение на то, чтобы направить вас к поставщику вне сети. Такое разрешение называется направлением. Вам не нужно направление, чтобы обратиться к поставщику услуг, не входящему в сеть, для получения услуг в деликатных ситуациях, перечисленных в разделе «Медицинская помощь в деликатных ситуациях» далее в этой главе.

Прочтите остальную часть этой главы, чтобы узнать больше о PCP, Справочнике поставщиков медицинских услуг и сети поставщиков услуг.

**Покрытие рецептурных препаратов для амбулаторного лечения регламентируется программой Medi-Cal Rx. Подробнее см. в разделе «Другие программы и услуги Medi-Cal» в главе 4.**

---

## Поставщик первичных медицинских услуг (PCP)

Ваш поставщик первичных медицинских услуг (PCP) – это лицензированный поставщик услуг, к которому вы будете обращаться за необходимой медицинской помощью в большинстве случаев. Ваш PCP также поможет получить иной уход, который вам требуется. Вы должны выбрать PCP в течение 30 дней после того, как станете участником плана Anthem. В зависимости от вашего пола и возраста вы можете выбрать в качестве своего PCP врача общей практики, акушера-гинеколога, семейного врача, терапевта или педиатра.

В качестве PCP также может выступать практикующая медсестра (NP), помощник врача (PA) или сертифицированная медсестра-акушерка. Если вы выберете NP, PA или сертифицированную медсестру-акушерку в качестве PCP, за вами могут



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal).

закрепить врача, который будет следить за вашим медицинским обслуживанием. Если вы одновременно зарегистрированы в программах Medicare и Medi-Cal или вы оформили другой полис комплексного медицинского страхования, вам не нужно выбирать себе PCP.

Услуги PCP вам может оказывать поставщик медицинских услуг для коренных американцев (IHCP), медицинский центр, отвечающий федеральным требованиям (FQHC), сельское медицинское учреждение (RHC) или поставщик услуг уличной медицины (SMP). В зависимости от типа поставщика медицинских услуг у вас может быть возможность выбрать одного PCP для себя и других членов вашей семьи, зарегистрированных в плане Anthem, если такой PCP доступен для обращения за медицинской помощью.

**Примечание:** коренные американцы могут выбрать IHCP в качестве PCP, даже если IHCP не входит в сеть плана Anthem.

Если вы не выберете PCP в течение 30 дней после регистрации в плане, план Anthem назначит его вам по своему усмотрению. Если вы закреплены за PCP, которого вы хотите сменить, позвоните по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Изменение вступит в силу в первый день следующего месяца.

Ваш PCP:

- Изучит ваш анамнез и потребности в медицинской помощи
- Будет вести вашу медицинскую карту
- Будет предоставлять вам необходимое профилактическое и плановое медицинское обслуживание
- Направит вас к врачу-специалисту, если вам потребуется его помощь
- Организует лечение в больнице, если вы в нем нуждаетесь

Чтобы подобрать PCP из сети Anthem, вы можете воспользоваться Справочником поставщиков медицинских услуг. В Справочнике поставщиков медицинских услуг указаны IHCP, FQHC и RHC, сотрудничающие с Anthem.

Электронная версия Справочника поставщиков медицинских услуг Anthem размещена по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal). Чтобы попросить отправить вам Справочник поставщиков медицинских услуг по почте, позвоните по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Вы также можете позвонить по указанному телефону, чтобы убедиться, что врач, которого вы выбрали в качестве своего PCP, принимает новых пациентов.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

## Выбор врачей и других поставщиков медицинских услуг

**Вы лучше других лиц осведомлены** о своих потребностях в медицинской помощи, поэтому будет лучше, если вы выберете PCP самостоятельно.

Рекомендуется не менять PCP, чтобы такой врач мог изучить ваши потребности в медицинской помощи. Тем не менее, при желании вы имеете право в любое время сменить своего PCP. Вы должны будете выбрать PCP, принимающего новых пациентов, в сети плана Anthem.

Это изменение вступит в силу в первый день следующего месяца.

Чтобы сменить PCP, позвоните по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)** или посетите страницу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Anthem может сменить вашего PCP, если PCP не принимает новых пациентов, покинул сеть плана Anthem, не обслуживает пациентов вашего возраста или если в отношении PCP имеются проблемы, связанные с качеством, которые еще не были решены. Кроме того, план Anthem или ваш PCP может попросить вас перейти к другому PCP, если вы не ладите со своим PCP, не соглашаетесь с ним, пропускаете приемы или опаздываете на них. Если Anthem сочтет необходимым заменить вашего PCP, Anthem сообщит вам об этом в письменной форме.

При смене PCP вам отправят по почте письмо и новую идентификационную карту участника плана Anthem. На ней будет указано имя и фамилию/название вашего нового PCP. Если у вас есть вопросы, касающиеся получения новой PCP, позвоните в отдел обслуживания участников.

О чем следует подумать при выборе PCP:

- Занимается ли PCP лечением детей?
- Работает ли PCP в клинике, услугами которой я желаю пользоваться?
- Находится ли офис PCP рядом с моим домом, работой или школой моих детей?
- Находится ли офис PCP рядом с моим домом и легко ли мне добираться до его офиса?
- Говорят ли врачи и персонал на моем языке?
- Сотрудничает ли PCP с больницей, которая мне нравится?
- Предоставляет ли PCP услуги, которые мне требуются?
- Подходит ли мне рабочее время PCP с учетом моего графика?
- Работает ли PCP со специалистами, к которым я обращаюсь?



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

## Первоначальная оценка состояния здоровья (ИНА)

Если вы впервые зарегистрировались в плане Anthem, рекомендуем сходить на первый прием к своему новому PCP в течение 120 дней после регистрации в плане, который называется первоначальной оценкой состояния здоровья (ИНА). Цель первого приема – помочь вашему PCP ознакомиться с вашим анамнезом и потребностями в медицинской помощи. Ваш PCP может задать вам несколько вопросов о вашем здоровье или попросить заполнить анкету. PCP также расскажет вам о консультациях и курсах по вопросам укрепления и сохранения здоровья, которые могут быть вам полезны.

Когда вы будете записываться на свой первый прием по телефону, сообщите сотруднику, который ответит на ваш звонок, что вы являетесь участником плана Anthem. Укажите ваш идентификационный номер Anthem.

Возьмите с собой на прием карту Medi-Cal BIC и идентификационную карту Anthem. Также рекомендуется взять с собой список принимаемых лекарств и вопросов, которые вы хотите задать врачу. Будьте готовы обсудить с PCP свои потребности в медицинской помощи и что вас беспокоит.

Если вы задерживаетесь или не можете прийти на назначенный прием, позвоните в офис своего PCP.

Если у вас имеются вопросы касательно первоначальной оценки состояния здоровья, позвоните нам по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

## Плановое медицинское обслуживание

Плановое медицинское обслуживание – это обычный периодически получаемый медицинский уход, например профилактические услуги и посещение врача с целью проверки состояния здоровья. Такие услуги помогают вам поддерживать здоровье и не болеть. Профилактические услуги включают в себя регулярные осмотры и обследования, а также вакцинацию, медицинское просвещение и психологическую помощь.

Anthem уделяет особое внимание плановым и профилактическим осмотрам детей. Участники плана Anthem могут получить все услуги по ранней профилактике, рекомендуемые Американской академией педиатрии и Центрами услуг по программам Medicare и Medicaid. Такие обследования включают проверки слуха и зрения, которые помогают обеспечить полноценное развитие и



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

обучение ребенка. Список услуг, рекомендованных педиатрами, представлен в справочнике Американской академии педиатрии в рамках инициативы «Счастливое будущее» (Bright Futures), и вы можете ознакомиться с ними по адресу [https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf).

К плановому медицинскому обслуживанию также относится медицинская помощь, которую вы получаете, когда больны. Anthem покрывает расходы на плановое медицинское обслуживание у вашего PCP.

Ваш PCP:

- Будет предоставлять вам большинство плановых услуг, включая периодические осмотры, вакцинацию (прививки), лечение, выдачу рецептов, обязательные скрининги и медицинские консультации
- Будет вести вашу медицинскую карту
- При необходимости будет направлять вас к специалистам
- При необходимости будет направлять вас на прохождение рентгенологических исследований, маммографии или сдачу лабораторных анализов

В большинстве случаев, когда вам требуется плановая медицинская помощь, вы должны позвонить своему PCP и записаться на прием. Прежде чем обращаться за медицинской помощью к другим врачам или в другие учреждения, обязательно позвоните своему PCP (если это не экстренный случай). Если вы нуждаетесь в экстренной помощи, позвоните по номеру **911** или обратитесь в ближайшее отделение экстренной помощи.

Чтобы получить дополнительную информацию о медицинских услугах, которые покрывает или не покрывает план Anthem, ознакомьтесь с разделом «Льготы и услуги» главы 4 и разделом «Забота о здоровье детей и молодежи» главы 5 данного справочника.

**Все сетевые поставщики плана Anthem могут использовать средства и услуги для общения с лицами, имеющими ограничения по состоянию здоровья. Они также могут общаться с вами на другом языке или в другом формате. Сообщите вашему поставщику или Anthem о ваших потребностях.**



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal).

---

## Сеть поставщиков

Сеть поставщиков Medi-Cal – это врачи, больницы и другие поставщики медицинских услуг, сотрудничающие с Anthem и предоставляющие участникам Medi-Cal услуги, покрываемые программой Medi-Cal.

Anthem – это план управляемого медицинского обслуживания. Вы должны получать большинство покрываемых услуг от сетевых поставщиков Anthem. Вы вправе обратиться к поставщику услуг, который не входит в сеть плана, без направления или предварительного одобрения для получения экстренной медицинской помощи или услуг по планированию семьи. Вы также вправе обратиться к поставщику услуг, который не входит в сеть плана, за срочной медицинской помощью вне зоны обслуживания плана, когда вы находитесь в регионе, где мы не предоставляем обслуживание. Для получения всех иных услуг поставщиков, не входящих в сеть плана, требуется получить направление или предварительное одобрение, иначе они не будут покрываться планом.

**Примечание:** коренные американцы могут выбрать ИНСР в качестве РСР, даже если ИНСР не входит в сеть плана Anthem.

Если ваш РСР, больница или другой поставщик отказываются предоставить вам покрываемую услугу, например услугу планирования семьи или аборт, по моральным соображениям, позвоните по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Более подробная информация об этом представлена в разделе «Отказ от оказания услуг по моральным соображениям» далее в этой главе.

Если поставщик услуг отказывается предоставить вам покрываемые медицинские услуги по моральным соображениям, он может помочь вам найти другого поставщика медицинских услуг, который предоставит вам необходимую услугу. План Anthem также может помочь вам найти другого поставщика медицинских услуг.

### Поставщики услуг, входящие в сеть плана

В основном вы будете получать медицинское обслуживание у поставщиков, входящих в сеть плана Anthem. Поставщики, входящие в сеть, будут оказывать вам профилактические и плановые медицинские услуги. Вы также будете пользоваться услугами специалистов, больниц и других поставщиков в рамках сети Anthem.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Если вы хотите получить Справочник сетевых поставщиков медицинских услуг, позвоните по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Электронная версия Справочника поставщиков медицинских услуг размещена по ссылке [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal). Чтобы получить копию Списка предусмотренных договором препаратов, позвоните в Medi-Cal Rx по номеру 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) и наберите 7 или 711. Также можно посетить веб-сайт Medi-Cal Rx по адресу <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Вы должны получить предварительное одобрение (предварительное разрешение) от Anthem, прежде чем обращаться к поставщику услуг, не входящему в сеть Anthem, в том числе в зоне обслуживания Anthem, за исключением следующих ситуаций:

- Если вам необходима экстренная медицинская помощь, набирайте 911 или обращайтесь в ближайшее отделение экстренной медицинской помощи.
- Если вы находитесь за пределами зоны обслуживания Anthem и нуждаетесь в срочной медицинской помощи, вы можете обратиться в любое учреждение, оказывающее услуги срочной медицинской помощи.
- Если вам необходимы услуги планирования семьи, вы можете обратиться к любому поставщику услуг Medi-Cal без предварительного одобрения (предварительного разрешения).
- Если вам необходимы услуги по охране психического здоровья, вы можете обратиться либо к сетевому поставщику, либо к поставщику услуг в рамках окружного плана охраны психического здоровья без предварительного одобрения (предварительного разрешения).

Если у вас иная ситуация и у вас нет предварительного одобрения (предварительного разрешения) перед посещением поставщика, который не входит в сеть плана, вы самостоятельно и за свой счет оплачиваете любые услуги, оказанные поставщиками, не входящими в сеть плана.

#### **Поставщики в зоне обслуживания, не входящие в сеть плана**

Поставщики, не входящие в сеть плана, – это поставщики, которые не заключили договор с Anthem. Если речь не идет об экстренной медицинской помощи, срочной медицинской помощи и медицинской помощи в деликатных ситуациях, а также медицинской помощи, предварительно одобренной Anthem, вам, возможно, придется самостоятельно оплатить любые услуги, предоставленные поставщиками, не входящими в сеть плана, в вашей зоне обслуживания.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Если вам требуются какие-либо медицинские услуги, необходимые по медицинским показаниям, которые недоступны в сети плана, вы можете бесплатно получить их от поставщика, не входящего в сеть плана. Anthem может одобрить направление вас к поставщику, не входящему в сеть плана, если услуги, которые вам требуются, недоступны в сети плана или поставщик находится очень далеко от вашего дома. Если мы направляем вас к поставщику, не входящему в сеть плана, мы оплатим ваше лечение.

Если вам требуется срочная медицинская помощь в пределах зоны обслуживания плана Anthem, вы должны обратиться к поставщику услуг срочной медицинской помощи, который входит в сеть плана Anthem. Вам не требуется предварительное одобрение (предварительное разрешение) для получения срочной медицинской помощи от поставщика, входящего в сеть плана. Однако предварительное одобрение (предварительное разрешение) требуется для получения срочной медицинской помощи от поставщика, не входящего в сеть плана, в пределах зоны обслуживания плана Anthem.

В случае получения срочной медицинской помощи от поставщика, не входящего в сеть плана, в пределах зоны обслуживания плана Anthem, вам, возможно, придется самостоятельно оплатить такую помощь. Подробнее об экстренной медицинской помощи, срочной медицинской помощи и медицинской помощи в деликатных ситуациях см. в этой главе.

**Примечание:** если вы коренной американец, вы можете получить помощь у ИСР за пределами сети наших поставщиков без направления. ИСР, не входящий в сеть плана, также может направить участников плана, которые являются коренными американцами, к сетевому поставщику без первоначального запроса направления от сетевого РСР.

Если вы хотите, чтобы вам помогли с получением услуг вне сети, позвоните по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

#### **Поставщики услуг вне зоны обслуживания**

Если вы находитесь за пределами зоны обслуживания планом Anthem и нуждаетесь в получении услуг, **не** связанных с экстренной помощью, как можно скорее позвоните своему РСР. Или позвоните по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Если вы нуждаетесь в экстренной помощи, позвоните по номеру **911** или обратитесь в ближайшее отделение экстренной помощи. Anthem покрывает



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

экстренную медицинскую помощь, полученную вне сети. Если вам потребуется экстренная медицинская помощь и госпитализация в Канаде или Мексике, Anthem оплатит лечение. План Anthem **не покрывает** экстренную медицинскую помощь, срочную помощь или любые медицинские услуги в других странах (за исключением Канады и Мексики).

Если вы оплатили услуги экстренной медицинской помощи, которые потребовали госпитализации в Канаде или Мексике, вы можете запросить соответствующую компенсацию у плана Anthem. Anthem рассмотрит ваш запрос. Чтобы узнать больше о возмещении расходов, ознакомьтесь с главой 2 «О вашем плане медицинского страхования» данного справочника.

Если вы находитесь в другом штате или на территориях Соединенных Штатов Америки (American Samoa, Guam, Northern Mariana Islands, Puerto Rico или United States Virgin Islands), экстренная медицинская помощь покрывается, но не все больницы и врачи принимают страховку Medicaid (страховка Medicaid называется Medi-Cal только в штате California). Если вам требуется экстренная медицинская помощь за пределами штата California, как можно скорее сообщите персоналу больницы или врачу отделения экстренной медицинской помощи, что вы являетесь участником программы Medi-Cal и плана Anthem.

Попросите персонал больницы сделать копии вашей идентификационной карты участника Anthem. Сообщите персоналу больницы и врачам, что они должны выставить счет плану Anthem. Если вы получили счет за услуги, оказанные вам в другом штате, немедленно позвоните в план Anthem. Мы свяжемся с больницей и/или врачом, чтобы организовать оплату вашего лечения планом Anthem.

Если вы находитесь за пределами штата California и у вас возникла экстренная потребность пополнить запасы лекарств для амбулаторного лечения, отпускаемых по рецепту, попросите аптеку позвонить в программу Medi-Cal Rx по номеру 1-800-977-2273.

**Примечание:** коренные американцы могут получить медицинские услуги у ИНСР, не входящих в сеть поставщиков плана.

Услуги для детей штата California (CCS) – это программа штата, предоставляющая лечение детям младше 21 года, у которых имеются определенные состояния, заболевания или хронические проблемы со здоровьем и которые удовлетворяют требованиям CCS. Если вам требуются медицинские услуги в связи с заболеванием, подпадающим под требования CCS, и в сети Anthem отсутствует



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

специалист, уполномоченный CCS, который может предоставить вам необходимую помощь, вы можете бесплатно обратиться к поставщику за пределами сети. Чтобы получить дополнительную информацию о программе CCS, ознакомьтесь с главой 4 «Льготы и услуги» настоящего справочника.

Если у вас есть вопросы о получении услуг поставщиков, не входящих в сеть плана, или за пределами зоны обслуживания, позвоните по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Если офис закрыт, но вам нужно поговорить с представителем Anthem, позвоните по номеру **1-800-224-0336**.

Если вы находитесь за пределами зоны обслуживания Anthem и вам требуется срочная медицинская помощь, обратитесь в ближайший центр срочной медицинской помощи. Если вы находитесь за пределами Соединенных Штатов Америки и нуждаетесь в срочной медицинской помощи, Anthem не покроет ваше лечение. Подробнее см. в разделе «Срочная медицинская помощь» далее в этой главе.

## Модель делегирования

План Anthem сотрудничает со множеством врачей, специалистов, больниц и других медицинских учреждений. Некоторые из них работают в составе сети, которую также называют «медицинской группой» или «ассоциацией врачей независимой практики» (IPA). Они могут заключать договоры непосредственно с планом Anthem.

Ваш PCP будет направлять вас к специалистам и в учреждения, которые входят в состав его медицинской группы, IPA или сотрудничают с планом Anthem. Если вы уже посещаете специалиста, поговорите с вашим PCP или позвоните в центр обслуживания участников по бесплатному номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)** с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00. Центр обслуживания участников поможет вам продолжить наблюдение у вашего специалиста, если вы имеете право на получение непрерывного медицинского обслуживания. Более подробную информацию см. в разделе «Непрерывность медицинского обслуживания» этого справочника.

## Как работает программа управляемого медицинского обслуживания

Anthem – это план управляемого медицинского обслуживания. Anthem предоставляет услуги участникам, которые проживают в округах Alpine, Amador,



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

### 3 | Как получить медицинскую помощь

Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kern, Kings, Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare и Tuolumne. Управляемое медицинское обслуживание подразумевает объединение усилий вашего PCP, специалистов, клиник, больниц и других поставщиков медицинских услуг для вашего лечения.

Anthem заключает договоры с медицинскими группами для предоставления услуг участникам плана Anthem. Медицинская группа состоит из врачей, которые являются PCP и специалистами. Медицинская группа взаимодействует с другими поставщиками услуг, такими как лаборатории и поставщики медицинского оборудования длительного пользования. Медицинская группа также тесно сотрудничает с больницей. Ваши PCP, медицинская группа и больница указаны на идентификационной карте Anthem.

При регистрации в плане Anthem вам назначается PCP, либо вы его можете выбрать самостоятельно. Ваш PCP входит в медицинскую группу. Ваши PCP и медицинская группа координируют услуги по удовлетворению всех ваших потребностей в медицинской помощи. Ваш PCP может направить вас к специалистам или назначить лабораторные анализы и рентгенологические исследования. Если вам необходимы услуги, требующие предварительного одобрения (предварительного разрешения), Anthem или ваша медицинская группа изучат запрос на предварительное одобрение (предварительное разрешение) и примут решение об утверждении услуги.

В большинстве случаев вы должны обратиться к специалистам и другим медицинским работникам, которые входят в ту же медицинскую группу, что и ваш PCP. Вы также должны получать услуги в больнице, связанной с вашей медицинской группой, за исключением экстренных случаев.

Иногда вам может потребоваться услуга, которую не предоставляют поставщики в медицинской группе. В этом случае ваш PCP направит вас к поставщику медицинских услуг, который входит в другую медицинскую группу или не входит в сеть поставщиков плана. Ваш PCP запросит предварительное одобрение (предварительное разрешение) на направление вас к этому поставщику услуг.

В большинстве случаев вам требуется получить предварительное разрешение от своего PCP, медицинской группы или плана Anthem, прежде чем обращаться к поставщику, который не входит в сеть плана, или поставщику медицинских услуг, не входящему в вашу медицинскую группу. Предварительное одобрение (предварительное разрешение) не требуется для получения экстренной



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

медицинской помощи, услуг планирования семьи или психиатрической помощи от сетевых поставщиков.

## Участники, которым предоставляются услуги как в рамках программы Medicare, так и в рамках программы Medi-Cal

Поскольку у вас есть право на покрытие Medicare, ваше регулярное (неотложное) обслуживание покрывается через Medicare. PCP вы выбираете в рамках плана Medicare. Ознакомьтесь с информацией в Подтверждении страхового покрытия плана Medicare, чтобы понять роль PCP, а также выяснить, кто может выступать в роли PCP, узнать, как можно сменить PCP и как получить нужное обслуживание. В Подтверждении страхового покрытия услуг управляемого медицинского обслуживания (MCO) Medicare также будет содержаться подробная информация о льготах на рецептурные препараты в рамках Medicare и о том, как они сочетаются со льготами Medi-Cal. Если страховое покрытие Medicare обеспечивается для вас другим страховщиком, обратитесь к информации в справочнике, который вы получили от этого страховщика.

## Врачи

В качестве своего PCP вам будет предложено выбрать врача или другого поставщика медицинских услуг из Справочника поставщиков медицинских услуг плана Anthem. Выбранный вами PCP должен быть поставщиком, входящим в сеть плана. Чтобы получить экземпляр Справочника поставщиков медицинских услуг Anthem, позвоните по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Его также можно найти на нашем веб-сайте по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Если вы выбираете нового PCP, вам также следует позвонить такому PCP, чтобы убедиться, что он принимает новых пациентов.

Если вы получали услуги какого-либо врача до регистрации в плане Anthem и этот врач не входил в сеть поставщиков Anthem, вам могут предоставить возможность продолжать посещать этого врача в течение ограниченного периода времени. Это называется обеспечением непрерывности медицинского обслуживания. В данном справочнике приводится подробная информация об обеспечении непрерывности медицинского обслуживания. Чтобы получить дополнительную информацию, позвоните по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Если вам потребуется консультация врача-специалиста, ваш PCP направит вас к одному из врачей в сети Anthem. Для обращения к некоторым специалистам



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

направление не требуется. Подробнее о направлениях см. в разделе «Направления» далее в этой главе.

Помните: если вы не выберете PCP сами, план Anthem сделает это за вас, кроме случаев, когда у вас есть другой полис комплексного медицинского страхования в дополнение к Medi-Cal. Поскольку вы лучше всех осознаете свои медицинские потребности, вам желательно самостоятельно выбрать PCP. Если вы одновременно зарегистрированы в программах Medicare и Medi-Cal или вы оформили другой полис медицинского страхования, вам не нужно выбирать себе PCP из сети Anthem.

Если вы хотите сменить своего PCP, вам нужно выбрать его из Справочника поставщиков медицинских услуг Anthem. Убедитесь, что PCP принимает новых пациентов. Чтобы сменить PCP позвоните по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)** или воспользуйтесь ссылкой [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

## Больницы

В экстренной ситуации звоните в службу **911** или обращайтесь в ближайшее отделение экстренной медицинской помощи.

Если ситуация не экстренная, но вам требуется лечение в больнице, ваш PCP решит, в какую больницу вам следует обратиться. Вам нужно будет посещать ту больницу, которую использует ваш PCP и которая входит в сеть Anthem.

Больницы, входящие в сеть Anthem, перечислены в Справочнике поставщиков медицинских услуг.

## Специалисты по женскому здоровью

Вы можете обращаться к специалистам по женским заболеваниям в сети Anthem за необходимыми профилактическими и плановыми услугами по охране здоровья женщин, которые включены в страховое покрытие. Для получения данных услуг вам не требуется направление или разрешение от вашего PCP. Если вы хотите, чтобы вам помогли с выбором специалиста по женскому здоровью, позвоните по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Вы также можете позвонить на линию медсестринской помощи 24/7 (24/7 NurseLine).

Чтобы получить услуги планирования семьи, ваш поставщик услуг не обязательно должен входить в сеть поставщиков Anthem. Вы можете выбрать любого поставщика Medi-Cal для получения этих услуг без направления или



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

предварительного одобрения (предварительного разрешения). Если вам нужна помощь в поиске поставщика услуг по программе Medi-Cal, не входящего в сеть Anthem, позвоните по номеру 1-800-407-4627.

#### **Справочник поставщиков медицинских услуг**

В Справочнике поставщиков медицинских услуг Anthem перечислены поставщики, которые входят в сеть Anthem. Сеть – это группа поставщиков медицинских услуг, которые сотрудничают с Anthem.

В Справочнике поставщиков медицинских услуг плана Anthem содержится информация о больницах, PCP, врачах-специалистах, практикующих медсестрах, медсестрах-акушерках, помощниках врачей, поставщиках услуг планирования семьи, FQHC, поставщиках амбулаторных услуг по охране психического здоровья, поставщиках услуг управляемого долгосрочного ухода и поддержки (MLTSS), родильных домах, не связанных с больницами (FBC), индивидуальных планах медицинского обслуживания (IHCP), сельских медицинских учреждениях (RHC) и программе Senior Medicare Patrol (SMP).

В Справочнике поставщиков медицинских услуг плана Anthem содержится информация об именах и фамилиях/названиях, специализации, адресах, номерах телефонов и часах работы поставщиков, а также языках, на которых предоставляется обслуживание. В нем также указывается, принимает ли поставщик медицинских услуг новых пациентов и имеются ли в учреждении условия для лиц с ограниченными физическими возможностями, такие как специальные зоны парковки, пандусы, лестницы с перилами и туалеты с широкими дверями и поручнями.

Если вам требуется информация об образовании, профессиональной квалификации, прохождении ординатуры, обучении и профессиональной сертификации врача, позвоните по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

С электронной версией Справочника поставщиков медицинских услуг можно ознакомиться на веб-сайте [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal).

Если вы хотите получить печатную версию Справочника поставщиков медицинских услуг, позвоните по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Список аптек, сотрудничающих с Medi-Cal Rx, можно найти в Справочнике аптек Medi-Cal Rx по ссылке <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Чтобы найти аптеку



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal).

поблизости, позвоните в программу Medi-Cal Rx по номеру 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) и нажмите 7 или 711.

#### Своевременный доступ к услугам

Ваш сетевой поставщик должен предоставлять своевременный доступ к необходимым медицинским услугам. Как минимум, он должен предложить вам записаться на прием в сроки, указанные в таблице ниже.

Вид требуемой медицинской помощи	Вам должны назначить прием в следующие сроки:
Срочная медицинская помощь, не требующая предварительного одобрения (предварительного разрешения)	48 часов
Срочная медицинская помощь, требующая предварительного одобрения (предварительного разрешения)	96 часов
Несрочная (плановая) первичная медицинская помощь	10 рабочих дней
Несрочная (плановая) специализированная медицинская помощь	15 рабочих дней
Несрочная (плановая) психиатрическая (неврачебная) помощь	10 рабочих дней
Несрочные (плановые) приемы для последующего наблюдения у поставщика услуг по охране психического здоровья (не являющегося врачом)	10 рабочих дней с момента последнего приема
Несрочные (плановые) вспомогательные услуги для диагностики или лечения травмы, заболевания или других проблем со здоровьем	15 рабочих дней



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Другие стандарты, определяющие продолжительность ожидания	Продолжительность ожидания соединения со специалистом:
Время ожидания при обращении на линию отдела обслуживания участников в обычные рабочие часы	10 минут
Время ожидания при обращении на линию медсестринской помощи 24/7 (24/7 NurseLine) <b>1-800-224-0336 (TTY 711)</b>	30 минут (соединение с медсестрой)

Иногда ожидание услуг в течение более длительного периода не является проблемой. Ваш поставщик услуг может установить более длительное время ожидания, если это не окажет вреда вашему здоровью. В вашей карте должно быть отмечено, что более длительное время ожидания не повредит вашему здоровью. Вы можете перенести прием на более поздний срок или позвонить в Anthem, чтобы обратиться к другому поставщику услуг, которого вы выберете. Ваш поставщик медицинских услуг и Anthem учтут ваши пожелания.

Ваш врач может рекомендовать определенный график получения профилактических услуг, наблюдения за хроническими заболеваниями или оформить постоянные направления к специалистам с учетом ваших потребностей.

Сообщите нам, нуждаетесь ли вы в услугах устного перевода, в том числе с использованием языка жестов, когда звоните в Anthem или когда получаете покрываемые услуги. Услуги устного перевода предоставляются бесплатно. Мы настоятельно не рекомендуем привлекать в качестве переводчиков несовершеннолетних или членов семьи. Чтобы получить дополнительную информацию о предлагаемых нами услугах перевода, позвоните по номеру 1-800-407-4627.

Если вам требуются услуги устного перевода, в том числе с использованием языка жестов, в аптеке, которая входит в сеть Medi-Cal Rx, позвоните в отдел обслуживания участников Medi-Cal Rx по номеру 1-800-977-2273 в любое время суток и любой день недели. Пользователям TTY следует звонить по номеру 711 (с понедельника по пятницу с 08:00 до 17:00).



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

### Время в пути и расстояние до места получения услуг

План Anthem обязан соблюдать стандарты, установленные в отношении времени в пути и расстояния до мест получения вами медицинской помощи. Эти стандарты направлены на то, чтобы вам не приходилось долго добираться до мест получения медицинских услуг или преодолевать большие расстояния от места вашего проживания. Стандарты времени в пути или расстояния варьируются в зависимости от округа проживания.

Если Anthem не может предоставить вам доступ к медицинским услугам с соблюдением этих стандартов времени в пути или расстояния, DHCS может разрешить использовать другой стандарт, который называется альтернативным стандартом доступа. Чтобы узнать о стандартах Anthem в отношении времени и расстояния при оказании услуг с учетом места вашего проживания, посетите страницу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal). Или же позвоните по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Расстояние считается далеким, если вы не можете добраться до офиса специалиста в соответствии со стандартами времени в пути и расстояния, которые план Anthem обязан соблюдать в вашем округе, независимо от того, какой альтернативный стандарт доступа использует Anthem для вашего почтового индекса.

Если вам необходимы услуги поставщика медицинских услуг, но его офис находится далеко от вашего места жительства, вы можете позвонить в отдел обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Специалисты отдела помогут в поиске поставщика, который находится ближе. Если план Anthem не сможет найти специалиста, находящегося ближе, вы можете попросить Anthem предоставить вам транспортные услуги для посещения другого поставщика, даже если его офис находится далеко от места вашего жительства.

Если вам требуется помощь с аптеками, позвоните в программу Medi-Cal Rx по номеру 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273), а затем наберите 7 или 711.

---

### Визиты к врачу

Если вам требуется медицинская помощь:

- Позвоните своему PCP



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

- Будьте готовы назвать ваш ID-номер участника Anthem
- Если офис врача закрыт, оставьте сообщение с указанием вашего имени и номера телефона. В нерабочее время, а также в выходные и праздничные дни у поставщиков первичных медицинских услуг работает автоответчик или же они пользуются услугами службы приема звонков для решения неэкстренных вопросов. В службе приема звонков вызовы будут переадресованы PCP или дежурному врачу либо вас уведомят о том, что поставщик свяжется с вами в течение 30 (тридцати) минут. Если автоответчик используется в нерабочее время, он предоставит вам инструкции о том, как связаться с поставщиком медицинских услуг в нерабочее время.
- Возьмите с собой на прием карту Medi-Cal BIC и ID-карту Anthem
- При необходимости попросите помочь вам добраться до места приема
- Попросите предоставить вам услуги языковой поддержки или устного перевода до начала приема, чтобы при необходимости получить эти услуги во время вашего посещения
- Не опаздывайте на приемы, приходите на несколько минут раньше, чтобы успеть зарегистрироваться, заполнить формы и ответить на любые вопросы, которые могут возникнуть у вашего PCP
- Обязательно предупредите, если вы опаздываете или не можете прийти на прием
- Заранее подготовьте вопросы, которые хотите задать, и принесите с собой список принимаемых лекарств

Если вы нуждаетесь в экстренной помощи, позвоните **911** или обратитесь в ближайшее отделение экстренной помощи. Если вам требуется помощь с принятием решения относительно того, насколько срочно вы нуждаетесь в медицинской помощи, а у вашего PCP нет возможности поговорить с вами, позвоните на линию медсестринской помощи 24/7 (24/7 NurseLine) по номеру **1-800-224-0336 (TTY 711)**.

---

## Как добраться до места приема

Если у вас нет возможности добраться до места приема для получения покрываемых услуг и вернуться обратно, Anthem может помочь организовать для вас транспорт. В зависимости от ситуации вы можете рассчитывать на транспортировку на медицинском или немедицинском транспорте. Такие услуги транспортировки не оказываются в экстренных ситуациях и могут быть бесплатными для вас.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

В экстренной ситуации звоните **911**. Транспортировка предоставляется для получения услуг и посещений врачей, которые не связаны с оказанием экстренной медицинской помощи.

Подробнее см. в разделе «Транспортные услуги в ситуациях, не требующих оказания экстренной медицинской помощи» ниже в этой главе.

---

## Отмена и перенос приема

Если вы не можете прийти на прием, немедленно позвоните в офис вашего поставщика медицинских услуг. Большинство поставщиков услуг просят звонить им за 24 часа (1 рабочий день) до назначенного приема, если вам нужно его отменить. Если вы регулярно пропускаете приемы, ваш поставщик услуг может прекратить предоставлять вам услуги, и вам придется найти нового поставщика услуг.

---

## Оплата

Вам **не** нужно ничего платить за покрываемые услуги, кроме своей доли расходов за услуги долгосрочного ухода. Подробнее см. в разделе «Участники, получающие услуги долгосрочного ухода и оплачивающие определенную долю расходов» главы 2. В большинстве случаев вы не должны получать счета от поставщиков медицинских услуг. Вы должны предъявлять свою идентификационную карту участника плана Anthem и карту получателя льгот Medi-Cal BIC при обращении за медицинскими услугами и рецептурными препаратами, чтобы ваш поставщик услуг знал, кому выставлять счет. Вы можете получить от нас документ под названием «Разъяснение страховых выплат» (EOB), а от поставщика медицинских услуг – выписку. EOB и выписки не являются счетами.

Если вы получите счет, позвоните по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Если вы получили счет за рецептурные препараты, позвоните в программу Medi-Cal Rx по номеру 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) и нажмите 7 или 711. Или посетите веб-сайт Medi-Cal Rx по ссылке <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Сообщите сотрудникам Anthem сумму счета, дату оказания услуг и причину выставления счета. Anthem поможет вам выяснить, был ли счет выставлен за покрываемую услугу или нет. Не платите поставщикам никакие суммы, которые план Anthem должен оплатить за покрываемые услуги. Если вы получаете услуги



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal).

от поставщика, который не входит в сеть плана, и не получили предварительного одобрения (предварительного разрешения) от Anthem, вам, возможно, придется самостоятельно оплатить такие услуги.

Перед посещением поставщика, который не входит в сеть плана, вам необходимо получить предварительное одобрение (предварительное разрешение) от плана Anthem, за исключением следующих случаев:

- Вам нужна экстренная медицинская помощь. В этом случае наберите 911 или обратитесь в ближайшую больницу.
- Вам необходимы услуги планирования семьи или услуги, связанные с анализами на инфекции, передающиеся половым путем. В этом случае вы можете обратиться к любому поставщику услуг Medi-Cal без предварительного одобрения (предварительного разрешения).
- Вам необходимы услуги по охране психического здоровья. В этом случае вы можете обратиться либо к поставщику услуг, входящему в сеть, либо к поставщику услуг в рамках окружного плана охраны психического здоровья без предварительного одобрения (предварительного разрешения).

Если вам требуются какие-либо медицинские услуги поставщика, не входящего в сеть плана, которые необходимы вам по медицинским показаниям, поскольку такие услуги недоступны в сети Anthem, вы получите их бесплатно при условии, что такие услуги покрываются Medi-Cal и у вас имеется предварительное одобрение (предварительное разрешение) от Anthem на их получение. Чтобы получить дополнительную информацию об экстренной медицинской помощи, срочной медицинской помощи и медицинской помощи в деликатных ситуациях, изучите соответствующие разделы в настоящей главе.

Если вы получили счет или вас просят внести доплату, которую, как вы считаете, вы не должны вносить, позвоните по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Если вы оплатите счет, вы можете подать страховое требование в Anthem. Вам нужно будет предоставить плану Anthem письменное объяснение того, почему вам пришлось заплатить за полученный товар или услугу. Anthem рассмотрит вашу претензию и примет решение о возможности компенсации вам средств.

Если у вас есть вопросы, звоните по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Если вы получаете услуги в системе Управления США по делам ветеранов или непокрываемые/не утвержденные услуги за пределами штата California, вам, возможно, придется самостоятельно оплатить такие услуги.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Anthem не предоставит вам возмещение, если:

- Услуги не покрываются Medi-Cal, например косметические услуги.
- Вы не полностью оплатили свою долю участия в затратах, установленную программой Medi-Cal
- Вы обратились к врачу, который не принимает страховку Medi-Cal, и подписали форму, в которой говорилось, что вы все равно хотите, чтобы вас обслужили, и что вы будете платить за услуги самостоятельно
- Вы попросили вернуть вам доплату по Части D программы Medicare за рецептурные препараты, покрываемые по Части D программы Medicare.

---

## Направления

Если в рамках лечения вам необходимо посетить специалиста, ваш PCP или другой специалист выпишут вам соответствующее направление. Специалист – это поставщик, который специализируется на одном типе медицинских услуг. Врач, выписывающий вам направление, выберет специалиста совместно с вами. Чтобы обеспечить своевременное посещение специалиста, DHCS установлены сроки приема участников. Эти сроки указаны выше в разделе «Своевременный доступ к услугам» данной главы. В офисе вашего PCP вам могут помочь записаться на прием к специалисту.

По направлению врача выполняются процедуры в кабинете врача, рентген и лабораторные анализы.

Ваш PCP может дать вам бланк, который вы должны будете передать специалисту. Специалист заполнит этот бланк и вернет его вашему PCP. Специалист будет лечить вас столько времени, сколько потребует состояние вашего здоровья.

Если у вас имеется проблема со здоровьем, которая требует длительного лечения, вам может потребоваться постоянное направление. Наличие постоянного направления означает, что вы можете посещать одного и того же специалиста более одного раза, не получая каждый раз отдельного направления.

Если у вас возникла проблема с получением долгосрочного направления или вы хотите получить копию документа, определяющего политику Anthem в отношении выдачи направлений, позвоните по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Направление **не** требуется для получения следующих услуг:

- Посещения вашего PCP
- услуги акушера-гинеколога (OB/GYN)
- оказание экстренной или срочной помощи;
- Услуги для взрослых в деликатных ситуациях, например если вы подверглись изнасилованию
- Услуги планирования семьи (чтобы получить дополнительную информацию, позвоните в информационно-справочную службу Отдела планирования семьи по номеру 1-800-942-1054)
- Анализы на HIV и соответствующие консультации (для пациентов в возрасте от 12 лет)
- Услуги в связи с инфекциями, передающимися половым путем (для лиц в возрасте от 12 лет)
- Услуги мануальной терапии (может потребоваться направление, если услуги предоставляются медицинскими центрами, отвечающими федеральным требованиям (FQHC), сельскими медицинскими учреждениями (RHC) и поставщиками медицинских услуг для коренных американцев (INCP), не входящими в сеть плана)
- Первоначальная оценка психического здоровья

Несовершеннолетние также могут получать определенные амбулаторные психотерапевтические услуги, услуги, требующие деликатного подхода и конфиденциальности, и услуги лечения расстройств, вызванных приемом психоактивных веществ, без согласия родителя или опекуна. Подробнее см. в разделе «Услуги для несовершеннолетних, не требующие согласия родителей» ниже в данной главе и в разделе «Лечение наркотической и алкогольной зависимости» в главе 4 данного справочника.

---

## Направления в рамках закона о справедливом лечении онкологических заболеваний штата California

Эффективное лечение сложных онкологических заболеваний зависит от множества факторов, в том числе правильной постановки диагноза и получения своевременного лечения от онкологов. Если у вас диагностировали сложное онкологическое заболевание, новый закон о справедливом лечении



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal).

онкологических заболеваний штата California позволяет вам обратиться за направлением к вашему врачу, чтобы получить лечение онкологического заболевания непосредственно в сетевом онкологическом центре, назначенном Национальным онкологическим институтом (NCI), в учреждении, действующем в рамках районной программы исследований в области онкологии Национального онкологического института (NCORP) или в подходящем академическом онкологическом центре.

Если в сети плана Anthem отсутствует онкологический центр, назначенный NCI, Anthem разрешит вам обратиться за направлением для лечения онкологического заболевания в одном из внесетевых центров в штате California, если внесетевой центр и Anthem согласуют оплату, кроме случаев, когда вы решите обратиться к другому поставщику услуг лечения онкологических заболеваний.

Если у вас диагностировали онкологическое заболевание, свяжитесь с представителями Anthem и уточните, можете ли вы получить услуги в одном из этих онкологических центров.

**Готовы бросить курить? Чтобы получить информацию об услугах на английском языке, позвоните по номеру 1-800-300-8086. Чтобы выбрать испанский язык, звоните по номеру 1-800-600-8191.**

**Чтобы узнать больше, посетите веб-сайт [www.kickitca.org](http://www.kickitca.org).**

---

## Предварительное одобрение (предварительное разрешение)

Перед оказанием вам определенных видов услуг вашему PCP или специалисту нужно получить разрешение Anthem. Это называется получением предварительного одобрения или предварительного разрешения. Это означает, что Anthem хочет убедиться в том, что услуга необходима вам по медицинским показаниям.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal).

Услуга считается необходимой по медицинским показаниям, если она является разумной и необходимой для защиты вашей жизни, предотвращения тяжелой болезни или инвалидности или облегчения сильной боли, причиняемой диагностированным заболеванием, состоянием или травмой. Для участников в возрасте до 21 года услуги Medi-Cal включают медицинскую помощь, необходимую по медицинским показаниям, чтобы устранить или облегчить симптомы физического или психического заболевания или состояния.

Услуги, для которых **всегда** требуется предварительное одобрение (предварительное разрешение), даже если они предоставляются поставщиком, входящим в сеть плана Anthem:

- Госпитализация в ситуации, не требующей экстренной медицинской помощи
- Обслуживание вне зоны обслуживания Anthem при условии, что ситуация не требует оказания экстренной или срочной медицинской помощи
- Амбулаторная хирургия
- Услуги долгосрочного ухода или квалифицированного сестринского ухода в учреждении сестринского ухода (включая учреждения, оказывающие помощь при подостром течении заболеваний взрослым и детям и заключившие договор с отделением оказания помощи при подостром течении заболеваний Департамента здравоохранения) или учреждениях промежуточного ухода (включая учреждение промежуточного ухода для лиц с нарушениями развития (ICF/DD), учреждение для ICF/DD, оказывающее услуги абилитации (ICF/DD-H), и учреждение для ICF/DD (ICF/DD-N), оказывающее услуги сестринского ухода)
- Специализированное лечение, визуализационные исследования, анализы и процедуры
- Медицинские транспортные услуги при состояниях, не требующих экстренной медицинской помощи

Услуги службы скорой медицинской помощи не требуют предварительного одобрения (предварительного разрешения).

Anthem принимает решения в отношении предварительного одобрения (предварительного разрешения) плановых медицинских услуг в течение 5 рабочих дней после получения планом Anthem информации, разумно необходимой для принятия таких решений. Если поставщик отправил запрос на предварительное одобрение (предварительное разрешение) и Anthem придет к выводу, что соблюдение стандартных сроков может оказать серьезное негативное влияние на вашу жизнь, здоровье или способность достичь, поддерживать или восстановить физические функции в максимально возможном объеме, план Anthem примет



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

решение о выдаче предварительного одобрения (предварительного разрешения) в срок, не превышающий 72 часов. Это означает, что после получения запроса на предварительное одобрение (предварительное разрешение) план Anthem сообщит вам о своем решении в кратчайшие сроки с учетом состояния вашего здоровья, но в любом случае не позднее чем через 72 часа или 5 дней после получения запроса на получение услуг. Запросы на предварительное одобрение (предварительное разрешение) рассматриваются клиническим или медицинским персоналом, например врачами, медсестрами и фармацевтами.

Anthem никак не влияет на решение экспертов относительно одобрения покрытия/услуг или отказа в их предоставлении. Если ваш запрос не будет одобрен Anthem, Anthem направит вам Уведомление о действии (NOA). В этом NOA будет описано, как подать апелляцию, если вы не согласны с решением.

Представители Anthem свяжутся с вами, если для вынесения решения Anthem необходима дополнительная информация или дополнительное время.

Для получения экстренной медицинской помощи предварительное одобрение (предварительное разрешение) не требуется, даже если поставщик медицинских услуг не входит в сеть Anthem и зону обслуживания. Если вы беременны, это включает медицинскую помощь при схватках и родах. Вам не требуется предварительное одобрение (предварительное разрешение) для получения некоторых услуг, требующих деликатности и конфиденциальности. Чтобы получить дополнительную информацию об услугах, требующих деликатности и конфиденциальности, ознакомьтесь с разделом «Медицинская помощь в деликатных ситуациях» далее в этой главе.

Если у вас есть вопросы по поводу предварительного разрешения (предварительного утверждения), позвоните по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

---

## Независимая врачебная консультация

Может случиться так, что вы захотите получить заключение другого врача в отношении поставленного вам диагноза или плана лечения. Например, вы не уверены в правильности поставленного вам диагноза, либо в том, что вам требуется назначенное лечение или хирургическая операция, или вы пытались следовать плану лечения, но оно оказалось неэффективным. Anthem оплатит получение вами независимой врачебной консультации, если вы или ваш сетевой



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

поставщик обратитесь с соответствующей просьбой и если независимая консультация будет предоставлена сетевым поставщиком. Предварительное одобрение (предварительное разрешение) Anthem для получения независимой консультации другого врача не требуется. Если вы хотите получить независимое заключение другого врача, мы направим вас к квалифицированному поставщику, входящему в сеть, который сможет вам его предоставить.

Чтобы запросить независимое заключение другого врача и помощь с выбором поставщика услуг, позвоните по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Поставщик из сети плана также может помочь вам получить направление для посещения другого врача, если это необходимо.

Если в сети Anthem нет поставщиков, к которым вы можете обратиться за независимым заключением, то Anthem оплатит заключение от поставщика, который не входит в сеть. Anthem сообщит вам в течение пяти дней, была ли одобрена кандидатура поставщика, которого вы выбрали для получения независимой врачебной консультации. Если вы страдаете хроническим, тяжелым или серьезным заболеванием или существует непосредственная и серьезная угроза вашему здоровью, в том числе угроза смерти, потери конечности, отказа жизненно важного органа или функции организма, план Anthem сообщит вам о своем решении в письменном виде в течение 72 часов.

Если Anthem откажет в запросе на независимую консультацию другого врача, вы можете подать апелляцию. Подробнее об апелляциях см. в разделе «Жалобы» в главе 6 данного справочника.

---

## Помощь в деликатных ситуациях

### Конфиденциальная помощь несовершеннолетним

Если вам нет 18 лет, вы можете получать некоторые услуги без разрешения родителей или опекунов. Такие услуги называются услугами для несовершеннолетних, не требующими согласия родителей.

Вы можете получить следующие услуги без разрешения родителей или опекунов:

- Услуги при изнасиловании и других сексуальных посягательствах
- Диагностика беременности и консультирование



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

- Услуги по контрацепции, такие как предупреждение беременности (исключая стерилизацию)
- Услуги прерывания беременности

Если вам 12 лет или больше, вы можете получать эти услуги без разрешения родителей или опекунов:

- Амбулаторные услуги и консультации по охране психического здоровья, а также услуги проживания в приюте с учетом уровня вашей зрелости и способности участвовать в собственном медицинском обслуживании
- Психологическая помощь, профилактика, анализы и лечение HIV/AIDS
- Профилактика, диагностика и лечение заболеваний, передающихся половым путем, включая такие заболевания, как сифилис, гонорея, хламидиоз и простой герпес
- Лечение расстройств, связанных со злоупотреблением психоактивными веществами в связи с наркоманией или алкоголизмом, включая скрининг, оценку, вмешательство и направление к специалистам
  - Подробнее см. в разделе «Лечение наркотической и алкогольной зависимости» в главе 4 данного справочника.

Чтобы оказать услуги, связанные с диагностикой беременности, контрацепцией или инфекциями, передающимися половым путем, поставщик услуг или клиника не обязательно должны входить в сеть плана Anthem. Вы можете выбрать любого поставщика Medi-Cal для получения этих услуг без направления или предварительного одобрения (предварительного разрешения).

Услуги стороннего поставщика, не относящиеся к оказанию медицинской помощи в деликатных ситуациях, могут не покрываться. Чтобы найти поставщика услуг Medi-Cal, который не входит в сеть Anthem Medi-Cal, или попросить организовать транспорт, чтобы добраться до поставщика, позвоните по номеру **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)**. Для получения дополнительной информации об услугах контрацепции прочтите раздел «Профилактические услуги и контроль над хроническими заболеваниями» в главе 4 настоящего справочника.

Для получения амбулаторных услуг по охране психического здоровья, не требующих согласия родителей, вы можете обратиться к поставщику, входящему или не входящему в сеть плана, без направления и без предварительного одобрения (предварительного разрешения). Ваш PCP не обязан направлять вас и вам не нужно получать предварительное одобрение (предварительное разрешение) Anthem для получения покрываемых услуг для несовершеннолетних, не требующих согласия родителей.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Anthem не покрывает специализированные услуги в области психического здоровья для несовершеннолетних, которые не требуют согласия родителей. Специализированные услуги по охране психического здоровья, не требующие согласия родителей, покрываются планом по охране психического здоровья округа, в котором вы проживаете. Чтобы получить специализированные услуги по охране психического здоровья, позвоните в план охраны психического здоровья вашего округа или организацию по охране поведенческого здоровья Anthem в любое время суток и любой день недели. Список бесплатных номеров горячих линий, действующих в каждом из округов, представлен по ссылке <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

Несовершеннолетние могут круглосуточно и в любой день недели побеседовать с нашими сотрудниками конфиденциально о своих проблемах со здоровьем, позвонив на линию медсестринской помощи 24/7 (24/7 NurseLine) по номеру **1-800-224-0336 (TTY 711)**.

Если в соответствии с законодательством вы можете дать согласие на оказание вам медицинской помощи без согласия родителя или опекуна, Anthem не будет предоставлять информацию о ваших услугах, связанных с оказанием помощи в деликатных ситуациях, держателю полиса или основному страхователю Anthem или любым участникам Anthem без вашего письменного разрешения. Вы также можете попросить предоставить вам конфиденциальную информацию о ваших медицинских услугах в определенной форме или формате, если таковая имеется, и направить ее вам в другое место. Подробнее о том, как запросить конфиденциальное общение по вопросам, связанным с услугами, требующими деликатности и конфиденциальности, см. в разделе «Уведомление о порядке обращения с конфиденциальной информацией» в главе 7 данного справочника.

### Услуги для взрослых в деликатных ситуациях

Совершеннолетние лица (18 лет и старше) не обязаны обращаться к своему PCP за медицинской помощью, требующей деликатного отношения или конфиденциальности. Вы можете обратиться к любому врачу или в любую клинику для получения следующих услуг:

- Планирование семьи и контрацепция (включая стерилизацию для взрослых от 21 года и старше)
- Диагностика беременности, психологическая помощь и другие услуги, связанные с беременностью



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal).

- Профилактика и обследования на HIV/AIDS
- Профилактика, обследования и лечение заболеваний, передающихся половым путем
- Услуги в случае изнасилования
- Амбулаторное прерывание беременности

Для получения медицинской помощи в деликатных ситуациях врач или клиника не обязательно должны входить в сеть плана Anthem. Вы можете выбрать любого поставщика Medi-Cal для получения этих услуг без направления или предварительного одобрения (предварительного разрешения) Anthem. Если медицинская помощь в деликатных ситуациях, которую вы получили от поставщика, не входящего в сеть плана, отсутствует в списке услуг выше, вам, возможно, потребуется самостоятельно оплатить такие услуги.

Если вам нужна помощь, чтобы найти врача или клинику, предоставляющих такие услуги, или добраться до них для получения услуг (в связи с чем вам нужен транспорт), позвоните по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Позвоните на линию медсестринской помощи 24/7 (24/7 NurseLine) по номеру **1-800-224-0336 (TTY 711)**.

Anthem не будет предоставлять информацию о ваших услугах, связанных с оказанием помощи в деликатных ситуациях, держателю полиса или основному страхователю Anthem или любым участникам Anthem без вашего письменного разрешения. Вы можете получить конфиденциальную информацию о ваших медицинских услугах в определенной форме или формате, если таковая имеется, и попросить направить ее вам в другое место по вашему выбору. Чтобы узнать больше о том, как попросить передавать сообщения, связанные с деликатными услугами, конфиденциальным способом, ознакомьтесь с «Уведомлением о порядке обращения с конфиденциальной информацией», приведенным в главе 7 данного справочника.

### Отказ по моральным соображениям

У некоторых поставщиков медицинских услуг могут иметься возражения нравственного характера относительно оказания некоторых видов услуг. Они имеют право **не** предлагать некоторые покрываемые услуги, если они не желают этого по моральным соображениям. Вы по-прежнему сможете получить данные услуги у другого поставщика. Если поставщик отказывается предоставить какую-либо требуемую услугу по моральным соображениям, он поможет вам найти другого поставщика, который может их предоставить. План Anthem также может помочь вам найти другого поставщика медицинских услуг.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Некоторые больницы и поставщики не предоставляют указанные ниже услуги, даже если они покрываются Medi-Cal:

- Услуги планирования семьи
- Услуги контрацепции (включая экстренную контрацепцию)
- Стерилизация, в том числе перевязка маточных труб во время родов
- Лечение бесплодия
- Аборты

Чтобы убедиться, что поставщик, которого вы выбираете, подходит для оказания услуг, требуемых вам и вашей семье, позвоните врачу, сотрудникам медицинской группы, в независимую ассоциацию врачей или клинику, которые вам требуются. Уточните, может ли поставщик предоставлять требуемые вам услуги и будет ли он их предоставлять. Или звоните в Anthem по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Эти услуги вам доступны. Anthem позаботится о том, чтобы вы и члены вашей семьи могли обращаться к поставщикам (к врачам, в больницы и клиники), которые предоставят требуемое вам медицинское обслуживание. Если у вас есть вопросы или вам нужна помощь, чтобы найти поставщика медицинских услуг, позвоните в план Anthem по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

---

## Срочная медицинская помощь

Срочная медицинская помощь **не** оказывается в экстренных или угрожающих жизни ситуациях. Она направлена на предотвращение серьезного ущерба вашему здоровью в случае внезапного заболевания, травмы или осложнения уже имеющегося заболевания. В такой ситуации получение предварительного одобрения (предварительного разрешения) не требуется. Вам назначат прием в течение 48 часов с момента обращения за срочной медицинской помощью. В случае если для получения вами срочной медицинской помощи требуется предварительное одобрение (предварительное разрешение), вам назначат прием у врача в течение 96 часов с момента подачи запроса.

Для получения срочной медицинской помощи позвоните своему PCP. Если вам не удастся связаться с PCP, позвоните по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Или вы можете позвонить по номеру **1-800-224-0336 (TTY 711)**, чтобы узнать больше о том уровне медицинской помощи, который лучше всего вам подходит.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Если вы находитесь в другом городе и вам требуется срочная помощь, обратитесь в ближайшее учреждение срочной медицинской помощи.

Возможные причины для обращения за срочной медицинской помощью:

- Простуда
- Боль в горле
- Лихорадка
- Боль в ухе
- Растяжение мышц
- Помощь во время беременности, родов и в послеродовой период

Вы должны получать услуги срочной медицинской помощи у поставщика, входящего в сеть, если находитесь в зоне обслуживания плана Anthem и нуждаетесь в такой помощи. При обращении к поставщикам, входящим в сеть плана и оказывающим услуги в зоне обслуживания Anthem, получение предварительного одобрения (предварительного разрешения) не требуется.

Если вы находитесь за пределами зоны обслуживания Anthem, но на территории США, вам не требуется предварительное одобрение (предварительное разрешение) для получения услуг срочной медицинской помощи за пределами зоны обслуживания. Обратитесь в ближайшее учреждение срочной медицинской помощи.

Medi-Cal не покрывает услуги срочной медицинской помощи за пределами США. Если вы находитесь за пределами Соединенных Штатов и нуждаетесь в срочной медицинской помощи, мы не будем покрывать ваше лечение.

Если вам требуется срочная медицинская помощь в связи с психическим заболеванием, позвоните в план охраны психического здоровья вашего округа или в отдел обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Вы можете позвонить в план охраны психического здоровья вашего округа или организацию по охране поведенческого здоровья плана Anthem круглосуточно и в любой день недели. Список бесплатных номеров горячих линий, действующих в каждом из округов, представлен по ссылке <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

Если вы получаете лекарства в рамках покрываемого обращения за срочной медицинской помощью непосредственно во время приема, Anthem обеспечит покрытие таких лекарств. Если ваш поставщик услуг срочной медицинской помощи выдаст вам рецепт, который вы должны будете отнести в аптеку, программа Medi-Cal Rx примет решение относительно покрытия расходов на лекарства. Подробнее о Medi-Cal Rx см. в подразделе «Рецептурные препараты,



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal).

покрываемые Medi-Cal Rx» раздела «Другие программы и услуги Medi-Cal» в главе 4 данного справочника.

---

## Экстренная медицинская помощь

Если вы нуждаетесь в экстренной помощи, позвоните по номеру **911** или обратитесь в ближайшее отделение экстренной помощи (ER). Для получения экстренной медицинской помощи **не** требуется предварительное одобрение (предварительное разрешение) от Anthem.

На территории США, включая любые территории США, вы имеете право обратиться в любую больницу или другое учреждение за услугами экстренной медицинской помощи.

Если вы находитесь за пределами США, покрываются только услуги экстренной медицинской помощи, требующие госпитализации в Канаде и Мексике. Экстренная медицинская помощь и другая помощь в других странах не покрываются.

Экстренная медицинская помощь требуется в угрожающих жизни ситуациях. Например, в случае болезни или травмы, когда любой разумно мыслящий человек, не являющийся специалистом сферы здравоохранения и обладающий общими знаниями в области здоровья и медицины, может посчитать, что, если вы незамедлительно не получите медицинскую помощь, ваше здоровье (или здоровье вашего будущего ребенка) может быть подвергнуто опасности. Это включает риск серьезного ущерба какой-либо функции организма, органу или части тела. К ситуациям, требующим экстренной медицинской помощи, относятся (помимо прочего):

- Активная фаза родов
- Перелом кости
- Сильная боль
- Боли в груди
- Затрудненное дыхание
- Тяжелый ожог
- Передозировка лекарственного препарата или наркотика
- Потеря сознания
- Сильное кровотечение
- Психические расстройства, требующие оказания экстренной медицинской помощи, такие как тяжелая депрессия или суицидальные мысли



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

**Не** обращайтесь в отделение экстренной медицинской помощи (ER) для получения планового медицинского обслуживания или обслуживания, которое не требуется незамедлительно. За плановым медицинским обслуживанием следует обращаться к своему PCP, который хорошо осведомлен о вашем состоянии здоровья. Перед посещением отделения экстренной помощи (ER) вам не нужно связываться с PCP или с представителями Anthem. Но если вы не уверены, является ли ваше состояние экстренным, позвоните своему PCP. Чтобы получить ответы на ваши вопросы, вы также можете позвонить по номеру линии медсестринской помощи 24/7 (24/7 NurseLine) **1-800-224-0336 (TTY 711)**.

Если вам требуется экстренная медицинская помощь за пределами зоны обслуживания Anthem, обратитесь в ближайшее отделение экстренной медицинской помощи (ER), даже если это отделение не входит в сеть Anthem. В случае обращения в отделение экстренной помощи попросите работников связаться с Anthem. Вы сами или сотрудник больницы, в которой вы находитесь, должны позвонить в Anthem в течение 24 часов с момента получения экстренной помощи. Если вы обращаетесь за экстренной медицинской помощью за пределами США, Канады и Мексики, Anthem **не** сможет оплатить лечение.

Если вам требуется экстренная транспортировка, позвоните по номеру **911**.

Если после получения вами экстренной помощи вам потребуется продолжить лечение во внесетевой больнице, работники этой больницы свяжутся с Anthem.

Если вы или кто-то из ваших знакомых оказался в кризисной ситуации, позвоните на горячую линию психологической поддержки для предотвращения самоубийств и оказания помощи в кризисных ситуациях **988: позвоните по номеру 988 или отправьте сообщение на этот номер** либо **воспользуйтесь онлайн-чатом по ссылке [988lifeline.org/chat](https://988lifeline.org/chat)**. Горячая линия психологической поддержки для предотвращения самоубийств и оказания помощи в кризисных ситуациях 988 предлагает бесплатную и конфиденциальную поддержку всем, кто оказался в кризисной ситуации. Это могут быть лица, испытывающие эмоциональный стресс или нуждающиеся в поддержке в связи с суицидальными наклонностями, психическим заболеванием и/или кризисной ситуацией, связанной с употреблением психоактивных веществ.

**Помните:** не звоните в службу **911**, если у вас нет достаточных оснований полагать, что вы оказались в экстренной ситуации, обусловленной состоянием вашего здоровья. Обращайтесь за услугами экстренной медицинской помощи



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal).

только в экстренных случаях, а не в случаях, когда вы нуждаетесь в плановом медицинском обслуживании или сталкиваетесь с незначительными заболеваниями, такими как простуда или боль в горле. Если вы нуждаетесь в экстренной медицинской помощи, позвоните по номеру **911** или обратитесь в ближайшее отделение ER.

**Линия медсестринской помощи 24/7 (24/7 NurseLine) Anthem предоставляет вам бесплатную медицинскую информацию и рекомендации круглосуточно и в любой день недели в течение всего года. Звоните по номеру 1-800-224-0336 (TTY 711).**

---

## Линия медсестринской помощи 24/7 (24/7 NurseLine)

Линия медсестринской помощи 24/7 (24/7 NurseLine) Anthem предоставляет вам бесплатную медицинскую информацию и рекомендации круглосуточно и в любой день недели в течение всего года. Звоните по номеру **1-800-224-0336 (TTY 711)**, чтобы:

- Пообщаться с медсестрой, которая ответит на ваши медицинские вопросы, даст консультацию по поводу медицинской помощи и поможет вам определить, есть ли необходимость в немедленном обращении к поставщику медицинских услуг
- Получить помощь при таких заболеваниях, как диабет или астма, включая советы о том, к какому поставщику услуг следует обратиться для лечения вашего заболевания

Линия медсестринской помощи 24/7 (24/7 NurseLine) **не может** помочь с записью на прием в клинику или пополнением запасов лекарств. Позвоните в офис вашего поставщика медицинских услуг, если вам нужна помощь в этом.

---

## Предварительные распоряжения об оказании медицинской помощи

Предварительное распоряжение об оказании медицинской помощи или просто предварительное распоряжение – это юридический документ. В этом документе вы можете указать, какую медицинскую помощь вы хотите получать, если в



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

будущем вы не сможете говорить или самостоятельно принимать решения. Вы также можете перечислить виды медицинской помощи, которые вы **не** хотите получать. Кроме того, вы можете назначить другое лицо, например своего супруга (супругу), лицом, которое будет принимать решения об оказании вам медицинской помощи в тех случаях, когда вы не сможете принимать их сами.

Бланки предварительных распоряжений есть в аптеках, больницах, адвокатских конторах и офисах врачей. Возможно, что вам придется заплатить за бланк. Вы также можете найти бланк в Интернете и загрузить его бесплатно. Попросите своих родных, РСР или другого человека, которому вы доверяете, помочь вам заполнить бланк.

Вы имеете право на то, чтобы ваши предварительные распоряжения были включены в вашу медицинскую карту. Вы можете в любой момент изменить или отменить свои предварительные распоряжения.

У вас есть право получать информацию об изменениях в законодательстве, касающихся предварительных распоряжений. Anthem обязуется информировать вас об изменениях в соответствующем законодательстве штата не позднее чем через 90 дней после внесения таких изменений.

Для получения дополнительной информации позвоните в Anthem по номеру **1-800-407-4627**.

---

## Распоряжения о донорстве органов и тканей

Вы можете помочь спасти жизнь других людей, став донорами органов или тканей. Если вам от 15 до 18 лет, вы можете стать донором с письменного согласия родителя или опекуна. Вы можете в любой момент изменить свое решение и перестать быть донором. Если вы хотите узнать больше о донорстве органов или тканей, обратитесь к своему РСР. Вы также можете посетить веб-сайт Министерства здравоохранения и социальных служб США по адресу [www.organdonor.gov](http://www.organdonor.gov).



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal).

# 4. Льготы и услуги

## Какие льготы и услуги покрывает ваш план медицинского страхования

В этой главе описаны льготы и услуги, покрываемые Anthem. Вы ничего не платите за покрываемые услуги, если они необходимы вам по медицинским показаниям и были оказаны поставщиком медицинских услуг, входящим в сеть плана Anthem. Вы должны получить предварительное одобрение (предварительное разрешение) от Anthem, если лечение предоставляется поставщиком, не входящим в сеть плана, за исключением некоторых услуг в деликатных ситуациях и экстренной медицинской помощи. Ваш план медицинского страхования может предоставить покрытие для услуг, необходимых по медицинским показаниям и оказываемых внесетевым поставщиком, но предварительно вы должны обратиться в план Anthem за предварительным одобрением (предварительным разрешением).

Услуга считается необходимой по медицинским показаниям, если она является разумной и необходимой для защиты вашей жизни, предотвращения тяжелой болезни или инвалидности или облегчения сильной боли, причиняемой диагностированным заболеванием, состоянием или травмой. Для участников в возрасте до 21 года услуги Medi-Cal включают медицинскую помощь, необходимую по медицинским показаниям, чтобы устранить или облегчить симптомы физического или психического заболевания или состояния. Более подробную информацию о покрываемых услугах вы можете получить по номеру телефона **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Участникам в возрасте до 21 года предоставляются дополнительные льготы и услуги. Подробнее см. в главе 5 «Забота о здоровье детей и молодежи» данного справочника.

Ниже перечислены некоторые из основных медицинских льгот и услуг, предлагаемых Anthem. Для получения льгот и услуг, отмеченных звездочкой (\*), может потребоваться предварительное одобрение (предварительное разрешение).



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/Medi-Cal](https://www.anthem.com/ca/Medi-Cal). 66

- Иглоукалывание\*
- Лечение и услуги на дому при острых состояниях (краткосрочное лечение)
- Вакцинация взрослых (прививки)
- Анализ на аллергию и инъекции
- Услуги медицинского транспорта при состоянии, требующем оказания экстренной помощи
- Услуги анестезиологов
- Профилактика астмы
- Аудиология\*
- Услуги лечения поведенческих нарушений\*
- Анализы на биомаркеры\*
- Услуги кардиореабилитации
- Услуги мануальной терапии\*
- Химиотерапия и лучевая терапия
- Оценка когнитивных функций
- Услуги общественных медицинских работников
- Стоматологические услуги – есть ограничения (оказываются медицинским работником/PCP (PCP) в кабинете врача)
- Услуги диализа/гемодиализа
- Услуги доулы
- Медицинское оборудование длительного пользования (DME)\*
- Диагностические услуги
- Обращение в отделение экстренной медицинской помощи
- Энтеральное и парентеральное питание\*
- Услуги планирования семьи (вы можете обратиться к поставщику услуг, который не входит в сеть плана)
- Абилитационные услуги и средства\*
- Слуховые аппараты
- Медицинский уход на дому\*
- Услуги хосписа\*
- Стационарное лечение и операции\*
- Услуги учреждений промежуточного ухода
- Лабораторные анализы и радиология\*
- Долгосрочное лечение и услуги на дому\*
- Уход при беременности и за новорожденными
- Трансплантация жизненно важных органов\*
- Реабилитационная терапия\*
- Ортопедические/протезные устройства и услуги\*
- Стомы и урологические принадлежности
- Амбулаторные больничные услуги
- Амбулаторные услуги по охране психического здоровья
- Амбулаторная хирургия\*
- Паллиативная помощь\*
- Посещения вашего PCP
- Услуги врачей-педиатров
- Профилактика (услуги для лиц, желающих бросить курить; Программа профилактики диабета [DPP])
- Физиотерапия\*
- Лечение заболеваний стоп\*
- Легочная реабилитация
- Быстрое полногеномное секвенирование
- Реабилитационные услуги и средства\*



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

- Услуги квалифицированного сестринского ухода, в том числе оказания помощи при подострых состояниях
- Посещения специалистов
- Речевая терапия\*
- Хирургические услуги
- Телемедицина
- Услуги для трансгендеров\*
- Срочная медицинская помощь
- Офтальмологические услуги\*
- Услуги по охране здоровья женщин

Определения и описание покрываемых услуг представлены в главе 8 «Важные номера телефонов и термины, которые необходимо знать» данного справочника.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Услуга считается необходимой по медицинским показаниям, если она является разумной и необходимой для защиты вашей жизни, предотвращения тяжелой болезни или инвалидности или облегчения сильной боли, причиняемой диагностированным заболеванием, состоянием или травмой.

К необходимым по медицинским показаниям услугам относятся услуги, которые необходимы для соответствующего возрасту роста и развития или для достижения, поддержания или восстановления функциональных возможностей.

Для участников в возрасте до 21 года услуга является необходимой по медицинским показаниям, если она необходима для исправления или устранения дефектов, физических и психических заболеваний или состояний в рамках программы Medi-Cal для детей и подростков (также именуемой льготой по заблаговременному и периодическому обследованию, диагностике и лечению (EPSDT)). Сюда относится медицинская помощь, которая требуется для устранения или содействия в облегчении симптомов соматического или психического заболевания или состояния или предотвращения ухудшения состояния участника.

К необходимым по медицинским показаниям услугам не относятся:

- Лечение, которое еще не прошло испытания или все еще находится на стадии испытаний
- Услуги или продукты, которые обычно не считаются эффективными
- Услуги, выходящие за рамки обычного курса и продолжительности лечения, или услуги, не соответствующие клиническим рекомендациям
- Услуги для оказания помощи лицам, ухаживающим за участником плана, или поставщикам медицинских услуг

Anthem взаимодействует с другими программами, чтобы гарантировать получение вами всех услуг, необходимых по медицинским показаниям, включая услуги, покрытие которых обеспечивалось другой программой, а не планом Anthem.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру 1-800-407-4627 (TTY 711). Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Услуги, необходимые по медицинским показаниям, включают покрываемые услуги, обоснованные и необходимые для:

- Защиты жизни,
- Предотвращения серьезного заболевания или инвалидности значительно выраженной тяжести,
- Облегчения сильной боли,
- Достижения соответствующего возрасту роста и развития, или
- Достижения, поддержания и восстановления функциональных возможностей

Для участников в возрасте до 21 года необходимые по медицинским показаниям услуги включают все покрываемые услуги, указанные выше, и любые другие необходимые медицинские услуги, скрининг, вакцинацию, диагностические услуги, лечение и другие меры по исправлению (лечению) или устранению дефектов, физических и психических заболеваний и состояний в рамках льготы по программе Medi-Cal для детей и подростков. В соответствии с федеральным законодательством эта льгота именуется льготой по заблаговременному и периодическому обследованию, диагностике и лечению (EPSDT).

По программе Medi-Cal для детей и подростков предоставляются услуги по профилактике, диагностике и лечению для младенцев, детей и подростков в возрасте до 21 года с низким уровнем дохода. В рамках программы Medi-Cal для детей и подростков покрывается большее число услуг, чем в рамках льготы для взрослых участников плана. Она разработана для ранней диагностики и профилактики проблем со здоровьем у детей и их лечения. Цель программы Medi-Cal для детей и подростков – обеспечить, чтобы каждый ребенок получил необходимую ему медицинскую помощь тогда, когда она ему нужна: нужная помощь соответствующему ребенку в нужное время и в нужном месте.

Anthem будет взаимодействовать с другими программами, чтобы обеспечить для вас все услуги, необходимые по медицинским показаниям, включая услуги, покрытие которых обеспечивалось другой программой, а не планом Anthem. Подробнее см. в разделе «Другие программы и услуги Medi-Cal» далее в этой главе.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

---

## Услуги по программе Medi-Cal, покрываемые Anthem

### Амбулаторные услуги

#### **Вакцинация взрослых (прививки)**

Вы можете получить услуги вакцинации для взрослых (прививки) у поставщика медицинских услуг, входящего в сеть плана, без предварительного одобрения (предварительного разрешения), если они относятся к профилактическим услугам. План Anthem покрывает вакцинацию (прививки) согласно рекомендациям Консультативного комитета по практикам иммунизации (ACIP) Центров по контролю и профилактике заболеваний (CDC) в качестве профилактических услуг, включая вакцинацию (прививки) для путешественников.

Вы можете получить услуги вакцинации для взрослых (прививки) в аптеке через программу Medi-Cal Rx. Подробнее о программе Medi-Cal Rx см. в разделе «Другие программы и услуги Medi-Cal» ниже в этой главе.

#### **Лечение аллергии**

Anthem покрывает расходы по диагностике и лечению аллергии, включая десенсибилизацию, гипосенсибилизацию и иммунотерапию.

#### **Услуги анестезиологов**

План Anthem покрывает услуги анестезии, которые необходимы по медицинским показаниям во время оказания амбулаторной медицинской помощи. Они могут включать анестезию для проведения стоматологических процедур, когда она выполняется анестезиологом, для чего может потребоваться предварительное одобрение (предварительное разрешение).

#### **Услуги мануальной терапии**

Anthem покрывает услуги мануальной терапии, ограничиваясь лечением позвоночника. Планом покрывается не более 2 сеансов в месяц или сочетание 2 сеансов в месяц для получения следующих услуг: иглоукалывание, аудиология, реабилитационная терапия и услуги логопеда. Ограничения не распространяются на детей младше 21 года. Anthem также может предварительно одобрить другие услуги, если в них возникнет медицинская необходимость.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal).

Право на получение услуг мануальной терапии предоставляется следующим участникам плана:

- Лицам в возрасте до 21 года.
- Беременным женщинам – на срок до 60 дней после окончания беременности (до конца месяца включительно)
- Пациентам учреждений, в которых оказываются услуги квалифицированного сестринского ухода, временного ухода или лечения подострых состояний.
- Всем участникам, если услуги оказываются в амбулаторных отделениях окружных больниц, амбулаторных клиниках, медицинских центрах, отвечающих федеральным требованиям, (FQHC) или сельских медицинских учреждениях (RHC) в сети плана Anthem. Не все FQHC, RHC или окружные больницы предлагают амбулаторные услуги мануальной терапии.

### **Оценка когнитивных функций**

План Anthem покрывает ежегодную оценку когнитивных функций для участников в возрасте 65 лет и старше, которые не имеют права на подобную оценку иным образом, в рамках ежегодного профилактического осмотра по программе Medicare. Оценка когнитивных функций позволяет выявить признаки болезни Альцгеймера или деменции.

### **Услуги общественных медицинских работников**

План Anthem покрывает услуги общественных медицинских работников (CHW) для физических лиц, если они рекомендованы врачом или другим лицензированным практикующим специалистом для профилактики заболеваний, инвалидности и других состояний/болезней или их прогрессирования, продления жизни, укрепления физического и психического здоровья и работоспособности. Услуги CHW не имеют ограничений по месту обслуживания, и участники могут получать услуги в таких учреждениях, как отделение экстренной помощи. В число услуг могут входить:

- Санитарное просвещение и индивидуальная поддержка или защита, включая контроль и профилактику хронических или инфекционных заболеваний, поведенческих, перинатальных заболеваний и заболеваний полости рта, а также профилактику насилия и травматизма
- Укрепление здоровья и коучинг, включая постановку целей и создание планов действий по профилактике и лечению заболеваний
- Навигация по вопросам здоровья, включая предоставление информации, обучение и поддержку для получения медицинских и общественных ресурсов



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

- Услуги скрининга и оценки, которые помогают участнику получить услуги, направленные на улучшение его здоровья

Услуги по предотвращению насилия CHW доступны участникам, которые соответствуют любому из следующих условий, определенных лицензированным практикующим специалистом:

- Участник получил тяжелую травму в результате насилия по месту жительства.
- Участник подвергается значительному риску получить тяжелую травму в результате насилия по месту жительства.
- Участник постоянно подвергался насилию по месту жительства.

Услуги по профилактике насилия в рамках CHW направлены на борьбу с насилием в сообществе (например, групповым насилием). Услуги CHW могут предоставляться участникам в связи с межличностным/бытовым насилием по другим направлениям с обеспечением специальной подготовки/опыта, которые соответствуют имеющимся потребностям.

### ***Услуги диализа и гемодиализа***

Anthem покрывает услуги диализа. Anthem также покрывает услуги гемодиализа (хронического диализа), если ваш врач направит запрос, а план Anthem его одобрит.

Покрытие Medi-Cal не включает следующее:

- Оборудование, принадлежности и функции, обеспечивающие комфорт и удобство, а также товары класса люкс
- Предметы немедицинского назначения, например генераторы или принадлежности для переноски оборудования для диализа на дому во время путешествий

### ***Услуги доулы***

Anthem покрывает услуги доулы, предоставляемые доулами, входящими в сеть, во время беременности участника, во время схваток и родов, в том числе при мертворождении, выкидыше и аборте, а также в течение одного года после окончания беременности участника. Medi-Cal покрывает не все услуги доулы.

Доулы – это помощницы женщины в родах, которые занимаются просветительской и разъяснительной работой по поводу родов, а также обеспечивают физическую, эмоциональную и немедицинскую поддержку беременных и рожениц до беременности, во время родовой деятельности, рождения и последующего



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

послеродового периода, включая поддержку при мертворождении, выкидыше и аборте.

В качестве профилактической льготы услуги доулы требуют письменной рекомендации от врача или другого лицензированного практикующего целителя в рамках своей практики. DHCS выпустил постоянную рекомендацию в отношении услуг доулы, которая удовлетворяет требованию к первоначальной рекомендации. Первоначальная рекомендация по предоставлению услуг доулы включает в себя следующие разрешения:

- Один первичный визит
- До 8 дополнительных посещений, которые могут быть как дородовыми, так и послеродовыми
- Поддержка во время схваток и родов (включая схватки и роды, закончившиеся мертворождением), при аборте или выкидыше
- До 2 продолжительных 3-часовых послеродовых визитов после окончания беременности

Участники могут получить до девяти дополнительных послеродовых визитов с дополнительной письменной рекомендацией от врача или другого лицензированного практикующего специалиста.

План Anthem должен координировать работу по обеспечению доступа участников к услугам доулы за пределами сети, если поставщик услуг, входящий в сеть доулы, недоступен.

### ***Диадические услуги***

План Anthem покрывает услуги по диадическому уходу (DBH) для участников и их опекунов, которые необходимы по медицинским показаниям. Диада – это ребенок и его родители или опекуны. Услуги по диадическому уходу оказываются ребенку и его родителям или опекунам вместе. Они призваны обеспечить благополучие семьи в целях здорового развития ребенка как физиологическом, так и в психическом плане.

Услуги по диадическому уходу включают в себя:

- Профилактические посещения педиатра в рамках DBH
- Комплексные диадические услуги поддержки по месту жительства
- Диадические психолого-педагогические услуги
- Диадические услуги для родителей или лиц, осуществляющих уход
- Диадический тренинг для семьи и



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

- Консультирование по вопросам развития ребенка и услуги по охране психического здоровья матери

### **Амбулаторная хирургия**

Anthem покрывает амбулаторные хирургические процедуры. Для осуществления некоторых процедур вам нужно будет получить предварительное одобрение (предварительное разрешение) до получения таких услуг. Диагностические процедуры и некоторые амбулаторные медицинские или стоматологические процедуры считаются необязательными. Вы должны получить предварительное одобрение (предварительное разрешение).

### **Услуги терапевта**

Anthem покрывает услуги терапевта, необходимые по медицинским показаниям.

### **Услуги подиатра (лечение стоп)**

План Anthem покрывает услуги подиатрии, необходимые по медицинским показаниям, для диагностики и лечения, в том числе хирургического, с использованием механических устройств, манипуляций или электрической стимуляции, проблем со стопами, включая лодыжку и сухожилия, которые составляют часть стопы, а также нехирургическое лечение проблем с ножными мышцами и сухожилиями, регулирующими функции стопы.

### **Терапия**

Anthem покрывает различные виды терапии, включая:

- Химиотерапию
- Лучевую терапию

### **Уход при беременности и за новорожденными**

Anthem покрывает следующие услуги по ведению беременности и уходу за новорожденными:

- Услуги родильных центров
- Молокоотсосы и расходные материалы
- Обучение кормлению грудью и соответствующие принадлежности
- Координацию обслуживания
- Услуги сертифицированной медсестры-акушерки (CNM)
- Психологическое консультирование



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

- Роды и послеродовой уход
- Диагностику генетических нарушений у плода и консультирование
- Услуги доулы
- Услуги лицензированных акушерок (LM)
- Услуги по обеспечению психического здоровья во время беременности
- Уход за новорожденным
- Образовательные услуги в области питания
- Медицинское просвещение в связи с беременностью
- Дородовой уход
- Оценку и направления к специалистам в области социального и психического здоровья
- Витаминные и минеральные добавки

### Телемедицинские услуги

Телемедицина – это способ получить услуги, не находясь физически в том же месте, что и ваш поставщик. Телемедицина может включать в себя общение с вашим поставщиком услуг в режиме онлайн по телефону, видеосвязи или с использованием иных средств коммуникации. Телемедицина также может включать в себя предоставление информации вашему поставщику услуг без необходимости в общении в режиме онлайн. Вы можете получить многие услуги посредством телемедицины.

Не все покрываемые услуги можно получить посредством телемедицины. Вы можете связаться со своим поставщиком, чтобы уточнить, какие услуги могут быть предоставлены вам посредством телемедицины. Важно, чтобы и вы, и ваш поставщик услуг пришли к согласию относительно того, что определенные услуги могут быть оказаны вам в формате телемедицины. Вы имеете право на получение услуг при личном обращении и не обязаны использовать телемедицинские технологии, даже если ваш поставщик согласен с тем, что такие услуги вам подходят.

### Услуги по охране психического здоровья

#### *Амбулаторные услуги по охране психического здоровья*

План Anthem покрывает первоначальную оценку психического здоровья без необходимости в получении предварительного одобрения (предварительного разрешения). Вы можете пройти первичную оценку психического здоровья в



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

любое удобное время у лицензированного поставщика психиатрических услуг в сети плана Anthem без направления.

Ваш PCP или поставщик услуг по охране психического здоровья даст вам направление к специалисту, входящему в сеть плана Anthem, для дополнительной проверки состояния психического здоровья и определения серьезности заболевания. Если в результате диагностики будет установлено, что вы страдаете легким или умеренным расстройством психики, либо у вас нарушены психические, эмоциональные или поведенческие функции, Anthem обеспечит вам оказание услуг по охране психического здоровья. План Anthem покрывает следующие услуги по охране психического здоровья:

- Индивидуальное и групповое тестирование и лечение психических расстройств (психотерапия)
- Психологическое тестирование для оценки психического здоровья (при наличии клинических показаний)
- Услуги по развитию когнитивных навыков для улучшения концентрации внимания, памяти и способности решать проблемы
- Амбулаторные услуги с целью контроля медикаментозного лечения
- Амбулаторные лабораторные исследования
- Амбулаторные лекарства, которые еще не покрываются в соответствии со Списком предусмотренных договором препаратов по программе Medi-Cal Rx (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>), товары и добавки
- Психиатрические консультации
- Семейная терапия с участием не менее 2 членов семьи. Примерами семейной терапии являются, в том числе:
  - Психотерапия детско-родительских отношений (от 0 до 5 лет)
  - Интерактивная терапия детско-родительских отношений (от 2 до 12 лет)
  - Когнитивно-поведенческая терапия пар (взрослые)

Чтобы получить дополнительную информацию об услугах в области охраны психического здоровья, оказываемых Anthem, позвоните по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Если ваш PCP или поставщик услуг психиатрической помощи не может обеспечить вам лечение психического расстройства в сети Anthem и в сроки, указанные выше в разделе «Своевременный доступ к услугам», Anthem предоставит страховое покрытие и поможет вам организовать получение услуг вне сети.

Если обследование покажет, что у вас имеется более тяжелое нарушение и вы нуждаетесь в специализированных услугах по охране психического здоровья



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal).

(SMHS), ваш PCP или поставщик услуг психиатрической помощи направит вас в план охраны психического здоровья вашего округа для получения требуемых услуг. Anthem поможет вам организовать ваш первый прием у окружного поставщика услуг в рамках окружного плана охраны психического здоровья, чтобы выбрать подходящее лечение. Подробнее см. в разделе «Специализированные услуги по охране психического здоровья» в главе 4, «Другие программы и услуги Medi-Cal», данного справочника.

## Услуги экстренной медицинской помощи

### ***Стационарные и амбулаторные услуги, необходимые для лечения экстренного состояния, при котором требуется экстренная медицинская помощь***

План Anthem покрывает все услуги, которые необходимы для лечения экстренного состояния, требующего оказания экстренной медицинской помощи, если вы находитесь на территории Соединенных Штатов Америки (включая такие территории, как Puerto Rico, United States Virgin Islands и т. д.). Anthem также покрывает услуги экстренной помощи, требующие госпитализации в Канаде или Мексике.

Экстренное состояние – это медицинское состояние, сопровождающееся сильной болью или серьезной травмой. Это состояние должно быть настолько серьезным, чтобы любой разумно мыслящий человек, не являющийся специалистом сферы здравоохранения, мог предположить, что неоказание экстренной медицинской помощи может вызвать следующие последствия:

- Серьезный риск для вашего здоровья
- Серьезное ухудшение функций организма
- Тяжелая дисфункция внутреннего органа или части тела
- Серьезный риск у беременных женщин в активной стадии родов – одно из следующих обстоятельств:
  - Недостаточно времени для безопасной перевозки роженицы в другую больницу до родов
  - Транспортировка может подвергнуть опасности здоровье и безопасность роженицы или ребенка

Если отделение экстренной медицинской помощи в больнице выдает вам 72-часовой запас рецептурного препарата для амбулаторного лечения, план Anthem покроет рецептурный препарат в рамках ваших покрываемых услуг



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

экстренной медицинской помощи. Если поставщик услуг отделения экстренной медицинской помощи в больнице выпишет вам рецепт, который вы должны отнести в амбулаторную аптеку для получения лекарств, Medi-Cal Rx покрывает этот рецепт.

Если во время путешествия вам понадобится экстренная доставка лекарства из амбулаторной аптеки, ответственность за покрытие лекарства будет нести программа Medi-Cal Rx, а не план Anthem. Попросите сотрудника аптеки позвонить в программу Medi-Cal Rx по номеру 1-800-977-2273, если аптеке нужна помощь для выдачи вам экстренного запаса лекарств.

### ***Услуги медицинского транспорта в экстренных ситуациях***

В экстренных ситуациях Anthem покрывает расходы на доставку вас до ближайшего пункта оказания медицинской помощи на медицинском транспорте. Состояние должно быть настолько серьезным, что иные способы доставки в медицинское учреждение могут поставить под угрозу здоровье или жизнь участника. За пределами США такие услуги не покрываются, за исключением экстренных ситуаций, когда вы нуждаетесь в госпитализации, находясь в Канаде или Мексике. Если вы получаете услуги медицинского транспорта в экстренной ситуации в Канаде и Мексике и при этом вас не госпитализируют, ваши услуги медицинского транспорта не будут покрываться планом Anthem.

### **Услуги хосписа и паллиативная помощь**

План Anthem покрывает услуги хосписа, а также паллиативную помощь для детей и взрослых, которая помогает уменьшить физические, эмоциональные, социальные и духовные страдания. Взрослые в возрасте 21 года и старше не могут получать одновременно услуги хосписа и участвовать в лечебных (направленных на излечение) мероприятиях.

### ***Услуги хосписа***

Услуги хосписа – это льгота, предлагаемая неизлечимо больным. Для получения услуг хосписа ожидаемая продолжительность жизни участника должна составлять шесть месяцев или меньше. Такие услуги фокусируются в основном на контроле боли и симптомов, а не на лечении с целью продления жизни.

Услуги хосписа включают следующее:

- Сестринский уход
- Физиотерапию, реабилитацию или логопедическое лечение



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal).

- Медико-социальные услуги
- Услуги сиделки на дому и помощи по дому
- Медицинские принадлежности и оборудование
- Некоторые лекарства и биологические услуги (определенные услуги и препараты могут быть доступны через программу Medi-Cal Rx)
- Консультирование
- Непрерывный сестринский уход на круглосуточной основе в периоды кризиса и по мере необходимости, чтобы неизлечимо больной человек мог продолжать жить дома
  - Временный уход (на срок до пяти дней подряд) в больнице, учреждении квалифицированного сестринского ухода или хосписе
  - Краткосрочное пребывание в больнице, учреждении квалифицированного сестринского ухода или хосписе для контроля боли или симптомов

Anthem может потребовать, чтобы вы получали услуги хосписа от поставщика, входящего в сеть, за исключением случаев, когда в сети отсутствуют необходимые по медицинским показаниям услуги.

### ***Паллиативная помощь***

Паллиативная помощь – это помощь, ориентированная на пациента и его родных, которая ставит целью повышение качества жизни за счет предупреждения, профилактики и контроля симптомов, приносящих страдания. Для получения паллиативной помощи не обязательно, чтобы ожидаемая продолжительность жизни составляла шесть месяцев или меньше. Паллиативная помощь может оказываться одновременно с медицинской помощью, ставящей целью излечение.

Паллиативная помощь включает:

- Предварительное планирование медицинского ухода
- Оценку паллиативной помощи и консультации
- План лечения, включая все утвержденные виды паллиативной и лечебной помощи
- План лечения группы паллиативной помощи, включая, без ограничения, следующее:
  - Услуги врача или остеопата
  - Услуги помощника врача
  - Услуги дипломированной медсестры
  - Услуги лицензированной младшей медсестры или практикующей медсестры
  - Услуги социального работника
  - Услуги священника



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

- Координацию обслуживания
- Облегчение боли и симптоматическую терапию
- Услуги по охране психического здоровья и медицинские социальные услуги

Взрослые в возрасте 21 года и старше не могут одновременно получать паллиативную (лечебную) и хосписную помощь. Если вы получаете паллиативную помощь и соответствуете критериям для получения хосписной помощи, вы можете в любое время запросить перевод на хосписную помощь.

## Лечение в больнице

### *Услуги анестезиологов*

Anthem покрывает анестезию при наличии медицинских показаний во время покрываемой госпитализации. Анестезиолог – это врач, который специализируется на проведении анестезии. Анестезия – это лекарственное обезболивание, применяемое во время некоторых медицинских и стоматологических процедур.

### *Услуги стационарного лечения*

Anthem покрывает расходы на стационарное лечение при наличии медицинских показаний в период госпитализации.

### *Быстрое полногеномное секвенирование*

Быстрое полногеномное секвенирование (RWGS) входит в программу Medi-Cal для всех участников в возрасте до 1 года, получающих стационарное лечение в отделении интенсивной терапии. Оно включает индивидуальное секвенирование, трио-секвенирование для родителя или родителей и их ребенка, а также сверхбыстрое секвенирование.

RWGS – это новый способ своевременной диагностики заболеваний, который может повлиять на лечение детей в возрасте до 1 года в отделении интенсивной терапии (ICU). Если ваш ребенок имеет право на участие в программе услуг для детей штата California (CCS), пребывание в больнице и услуги RWGS могут покрываться программой CCS.

### *Хирургические услуги*

Anthem покрывает расходы на проведение операций при наличии медицинских показаний в условиях стационара.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

## Расширенное страховое покрытие послеродового ухода

Anthem обеспечивает комплексное покрытие в течение периода продолжительностью до 12 месяцев после окончания беременности независимо от наличия гражданства, иммиграционного статуса, изменений в доходе или исхода беременности.

## Реабилитационные и абилитационные услуги (терапия) и устройства

Это услуги и устройства, помогающие людям, перенесшим травму или имеющим инвалидность или хронические заболевания, обрести или восстановить умственные и физические навыки.

Anthem покрывает реабилитационные и абилитационные услуги, описанные в данном разделе, если соблюдены все следующие требования:

- Услуги необходимы с медицинской точки зрения
- Услуги направлены на лечение заболевания
- Услуги помогают поддерживать, приобрести или улучшить навыки и функции, необходимые в повседневной жизни
- Вы получаете услуги в учреждении, входящем в сеть, если только врач, входящий в сеть, не определит, что по медицинским показаниям вам необходимо получить услуги в другом месте, или если учреждение, входящее в сеть, недоступно для лечения вашего заболевания

### ***Anthem покрывает следующие реабилитационные и абилитационные услуги:***

#### ***Иглоукальвание***

Anthem покрывает услуги иглоукальвания, необходимые для предотвращения, изменения восприятия или облегчения сильной и продолжительной хронической боли, вызванной общепризнанным медицинским состоянием.

Объем предоставляемых амбулаторных услуг иглоукальвания (с электрической стимуляцией игл или без нее) составляет 2 визита в месяц совместно с услугами аудиологии, мануальной терапии, эрготерапии и речевой терапии, предоставляемыми врачом, стоматологом, подиатром или иглотерапевтом.

Ограничения не распространяются на детей младше 21 года. Anthem также может



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

предварительно одобрить (предварительно разрешить) предоставление дополнительных услуг, если это необходимо по медицинским показаниям.

### ***Аудиология (услуги по проверке и коррекции слуха)***

Anthem покрывает сурдологическую помощь. Объем предоставляемых амбулаторных услуг аудиологии в сочетании с услугами иглоукалывания, мануальной терапии, эрготерапии и речевой терапии ограничивается двумя визитами в месяц (ограничения не распространяются на детей младше 21 года). Anthem также может предварительно одобрить (предварительно разрешить) предоставление дополнительных услуг, если это необходимо по медицинским показаниям.

### ***Услуги по охране психического здоровья***

Anthem покрывает услуги лечения поведенческих нарушений (ВНТ) для участников в возрасте до 21 года в рамках льготы программы Medi-Cal для детей и подростков. К ВНТ относятся услуги и виды терапии, такие как прикладной поведенческий анализ и доказавшие свою эффективность программы поведенческих интервенций, которые развивают или восстанавливают в максимально возможной степени способность участника в возрасте до 21 года функционировать в обществе.

В рамках услуг ВНТ проводится обучение навыкам с использованием методов наблюдения и подкрепления или пошаговых инструкций. Методы ВНТ основаны на достоверных данных, подтверждающих их эффективность, и не являются экспериментальными. В качестве примеров услуг ВНТ можно привести поведенческие интервенции, серии когнитивных поведенческих интервенций, комплексное лечение поведенческих нарушений и прикладной поведенческий анализ.

Услуги ВНТ должны быть необходимыми по медицинским показаниям, предписаны лицензированным врачом или психологом, одобренным Anthem, и предоставляться в соответствии с утвержденным планом лечения.

### ***Услуги кардиореабилитации***

Anthem покрывает амбулаторные и стационарные услуги по реабилитации пациентов с сердечно-сосудистыми заболеваниями.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

**Медицинское оборудование длительного пользования (DME):**

Anthem покрывает приобретение или аренду медицинских принадлежностей и оборудования DME и другие услуги по рецепту врача, помощника врача, практикующих медсестер или клинических специалистов по сестринскому делу. Предписанное врачом медицинское оборудование длительного пользования может быть покрыто планом при наличии медицинских показаний для сохранения функций организма, необходимых для повседневной жизни или для предотвращения серьезной инвалидности.

Как правило, планом Anthem не покрывается следующее:

- Оборудование, функции и принадлежности для повышения комфорта и удобства, а также товары класса люкс, за исключением молокоотсосов недорогого сегмента, описанных ранее в этой главе в подразделе «Молокоотсосы и расходные материалы», раздел «Уход за роженицами и новорожденными»
- Продукция, не предназначенная для поддержания нормальной повседневной жизнедеятельности, например тренажеры (включая устройства, предназначенные для обеспечения дополнительной поддержки при развлекательных мероприятиях или занятиях спортом)
- Гигиеническое оборудование, кроме тех случаев, когда оно необходимо по медицинским показаниям участнику в возрасте до 21 года
- Предметы немедицинского назначения, такие как сауны или лифты
- Модификации вашего дома или автомобиля
- Устройства для анализа крови или других физиологических жидкостей (глюкометры, системы непрерывного мониторинга глюкозы, тест-полоски и ланцеты покрываются программой Medi-Cal Rx)
- Электронные мониторы сердца или легких, за исключением мониторов апноэ для новорожденных
- Ремонт или замена оборудования в результате потери, кражи или неправильного использования, за исключением случаев, когда это необходимо по медицинским показаниям участнику программы в возрасте до 21 года
- Другие принадлежности и изделия, которые обычно и преимущественно не используются для оказания медицинской помощи

В некоторых случаях эти принадлежности и изделия могут быть одобрены, если ваш врач отправил соответствующий запрос на предварительное одобрение (предварительное разрешение).



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

### **Энтеральное и парентеральное питание**

Такие методы доставки пищевых веществ в организм используются, когда состояние здоровья не позволяет человеку принимать пищу нормальным образом. Смеси для энтерального питания и продукты для парентерального питания могут покрываться через Medi-Cal Rx, если это необходимо по медицинским показаниям. План Anthem покрывает энтеральные и парентеральные насосы и трубки, если это необходимо по медицинским показаниям.

### **Слуховые аппараты**

План Anthem покрывает слуховые аппараты, если у вас диагностирована потеря слуха, слуховые аппараты являются необходимыми по медицинским показаниям и у вас имеется рецепт от врача. Покрытие предоставляется на самый недорогой слуховой аппарат, отвечающий вашим медицинским потребностям. План Anthem покрывает один слуховой аппарат, кроме тех случаев, когда слуховой аппарат требуется для каждого уха, чтобы обеспечить улучшенные результаты по сравнению с использованием слухового аппарата на одном ухе.

Слуховые аппараты для участников в возрасте до 21 года:

В округах Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kings, Kern, Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare и Tuolumne законодательство штата требует направлять детей в возрасте до 21 года, которые нуждаются в слуховых аппаратах, в программу услуг для детей штата California (CCS), чтобы определить соответствие ребенка критериям участия в программе CCS. Если ребенок соответствует критериям участия в программе CCS, CCS покрывает расходы на необходимые по медицинским показаниям слуховые аппараты. Если ребенок не соответствует критериям участия в программе CCS, Anthem покрывает необходимые по медицинским показаниям слуховые аппараты в рамках программы Medi-Cal.

Слуховые аппараты для участников в возрасте 21 года и старше.

В рамках Medi-Cal Anthem покрывает следующее для каждого покрываемого слухового аппарата:

- Ушные вкладыши, необходимые для подгонки
- Один стандартный комплект батареек
- Посещения специалиста с целью проверки, что слуховой аппарат работает правильно



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

- Посещения специалиста для чистки и настройки слухового аппарата
- Ремонт вашего слухового аппарата
- Принадлежности для слуховых аппаратов и их аренда

В рамках программы Medi-Cal Anthem оплатит замену слухового аппарата, если:

- Используемый вами слуховой аппарат не может компенсировать уровень потери слуха в вашем случае
- Ваш слуховой аппарат был потерян, украден или сломан и не подлежит ремонту, и это произошло не по вашей вине. Вы должны предоставить нам заявление с описанием того, как это произошло

Для взрослых в возрасте от 21 года Medi-Cal **не покрывает следующее:**

- Замена батареек в слуховых аппаратах

### ***Медицинская помощь на дому***

Anthem покрывает медицинскую помощь, оказываемую на дому, при наличии медицинских показаний и соответствующего предписания врача или помощника врача, практикующих медсестер или клинических специалистов по сестринскому делу.

Медицинская помощь на дому ограничивается услугами, покрываемыми программой Medi-Cal, включая следующие:

- Пребывание в учреждении квалифицированного сестринского ухода (неполный день)
- Услуги сиделки на дому (неполный день)
- Профессиональная физиотерапия, помощь в развитии, восстановлении и поддержании навыков самообслуживания и терапия при расстройствах речи
- Медико-социальные услуги
- Медицинские расходные материалы

### ***Медицинские принадлежности, оборудование и приборы***

Anthem покрывает медицинские расходные материалы, которые выписывают врачи, помощники врача, практикующие медсестры и клинические специалисты по сестринскому делу. Некоторые медицинские расходные материалы покрываются в рамках программы Medi-Cal Rx, которая относится к программе Medi-Cal с обслуживанием по схеме «плата за услугу» (FFS), а не Anthem. Если медицинские расходные материалы покрываются программой Medi-Cal Rx, поставщик выставит счет программе Medi-Cal.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Программа Medi-Cal **не покрывает:**

- Обычные предметы домашнего обихода, включая, помимо прочего, следующее:
  - Лейкопластырь (всех типов)
  - Медицинский спирт
  - Косметику
  - Ватные шарики и тампоны
  - Порошки для присыпки
  - Тканевые салфетки
  - Гамамелис
- Обычные бытовые средства, включая, помимо прочего, следующее:
  - Медицинский вазелин
  - Масла и лосьоны для сухой кожи
  - Тальк и комбинированные средства с тальком
  - Окислители, такие как перекись водорода
  - Пероксид карбамида и перборат натрия
- Безрецептурные шампуни
- Препараты местного действия, содержащие мазь бензойной и салициловой кислоты, крем, мазь или жидкость с салициловой кислотой и пасту с оксидом цинка
- Другие предметы, которые обычно не используются в первую очередь для оказания медицинской помощи и которые регулярно и в основном используются лицами, не испытывающими в них особой медицинской потребности.

### ***Эрготерапия***

Anthem покрывает услуги эрготерапии, включая предварительную оценку, составление плана лечения, занятия, инструктирование и предоставление консультаций. Объем предоставляемых услуг эрготерапии в сочетании с услугами иглоукалывания, аудиологии, мануальной терапии и речевой терапии ограничивается двумя визитами в месяц (ограничения не распространяются на детей младше 21 года). План Anthem также может предварительно одобрить (предварительно разрешить) предоставление дополнительных услуг, если это необходимо по медицинским показаниям.

### ***Ортопедические/протезные устройства и услуги***

Anthem покрывает ортопедические изделия и протезы, а также услуги ортопедии и протезирования при наличии медицинских показаний и предписания от врача, подиатра, стоматолога или медицинского неврачебного поставщика. К ним



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

относятся имплантированные слуховые аппараты, протезы груди и бюстгалтеры после мастэктомии, компрессионные послеожоговые изделия и протезы, используемые для восстановления функции, замены части тела или для поддержки ослабленной или деформированной части тела.

### ***Стомы и урологические принадлежности***

Anthem покрывает калоприемники, мочевые катетеры, дренажные мешки, расходные материалы для промывания и адгезивные средства. Не покрываются принадлежности, предназначенные для повышения комфорта или удобства, а также товары класса люкс.

### ***Физиотерапия***

План Anthem покрывает услуги физиотерапии, необходимые по медицинским показаниям, включая оценку потребностей в физиотерапии, планирование лечения, проведение лечения, инструктирование, консультации и применение лекарственных средств для местного применения.

### ***Легочная реабилитация***

Anthem покрывает услуги легочной реабилитации, необходимые по медицинским показаниям и предписанные врачом.

### ***Услуги учреждений квалифицированного сестринского ухода***

Anthem покрывает услуги учреждений квалифицированного сестринского ухода, необходимые по медицинским показаниям, если ваши физические возможности ограничены и вы нуждаетесь в квалифицированном уходе. Оплачиваются проживание и питание в лицензированном учреждении и круглосуточный квалифицированный сестринский уход.

### ***Логопедическое лечение***

Anthem покрывает услуги логопеда, необходимые по медицинским показаниям. Объем предоставляемых услуг логопедического лечения в сочетании с услугами иглоукалывания, аудиологии, мануальной терапии и эрготерапии ограничивается двумя визитами в месяц. Ограничения не распространяются на детей младше 21 года. План Anthem также может предварительно одобрить (предварительно разрешить) предоставление дополнительных услуг, если это необходимо по медицинским показаниям.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

## Помощь трансгендерным лицам

План Anthem покрывает услуги для трансгендерных лиц (услуги по подтверждению гендерной идентичности) при наличии медицинских показаний или соответствии правилам реконструктивной хирургии.

## Клинические исследования

План Anthem покрывает стоимость планового медицинского обслуживания пациентов, которые приняты для участия в клинических испытаниях, включая клинические испытания в области онкологии, которые проводятся в США, как указано на веб-сайте <https://clinicaltrials.gov>.

Программа Medi-Cal Rx, входящая в состав программы FFS Medi-Cal с обслуживанием по схеме «плата за услугу», покрывает большинство рецептурных препаратов, отпускаемых амбулаторно. Более подробную информацию вы найдете в разделе «Рецептурные препараты для амбулаторного лечения» далее в этой главе.

## Лабораторные анализы и рентген

Anthem покрывает лабораторные и рентгенологические исследования, проводимые амбулаторно и в стационаре при наличии медицинских показаний. Сложные специализированные методы визуальной диагностики, такие как компьютерная томография, МРТ и исследования методом позитронно-эмиссионной томографии, покрываются на основании медицинских показаний.

## Услуги по профилактике и поддержанию здорового образа жизни и лечение хронических заболеваний

Anthem покрывает:

- Прививки, рекомендованные Консультативным комитетом по практикам иммунизации (ACIP)
- Услуги планирования семьи
- Услуги в соответствии с рекомендациями в рамках инициативы «Счастливое будущее» (Bright Futures) Американской академии педиатрии ([https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf))
- Скрининг на выявление неблагоприятного детского опыта (ACE)
- Услуги профилактики астмы



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal).

- Профилактические услуги для женщин, рекомендованные Американской коллегией акушеров и гинекологов
- Помощь в отказе от курения также именуемая услугами для лиц, желающих бросить курить
- Профилактические услуги, включенные в списки А и В Американской рабочей группы по профилактическим мероприятиям

### **Услуги планирования семьи**

Услуги планирования семьи предоставляются участникам детородного возраста, чтобы помочь им определить, сколько иметь детей и с какими интервалами времени следует их заводить. В услуги планирования семьи входят все формы контрацепции, утвержденные Управлением по санитарному надзору за качеством пищевых продуктов и медикаментов (FDA). Для получения услуг планирования семьи обратитесь к PCP или акушеру/гинекологу, входящему в сеть плана Anthem.

Чтобы получить услуги планирования семьи, вы также можете обратиться к любому врачу или в клинику Medi-Cal, которые не входят в сеть Anthem, без предварительного одобрения (предварительного разрешения) от плана Anthem. Если вы будете получать услуги, не связанные с планированием семьи, от поставщика, который не входит в сеть плана, такие услуги могут не покрываться. Более подробную информацию вы можете получить, позвонив по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

### **Лечение хронических заболеваний**

План Anthem также покрывает программы лечения следующих хронических заболеваний:

- Диабет
- Сердечно-сосудистые заболевания
- Астма

Сведения о профилактической медицинской помощи для участников до 21 года представлены в Главе 5 «Забота о здоровье детей и молодежи» данного справочника.

### **Программа профилактики диабета**

Программа профилактики диабета (DPP) – это научно обоснованная программа, помогающая внести изменения в образ жизни. Эта программа рассчитана на 12



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

месяцев и направлена на изменение образа жизни. Она ставит целью предотвращение или отсрочку развития диабета 2-го типа у людей с диагнозом «преддиабет». Участники, соответствующие критериям, могут претендовать на продление участия в программе на второй год. Программа предусматривает обучение и групповую поддержку. К методикам программы относятся, среди прочего:

- Поддержка со стороны равных консультантов
- Обучение самоконтролю и решению проблем
- Поощрение и обратная связь
- Предоставление информационных материалов, помогающих в достижении целей
- Документирование регулярных взвешиваний, чтобы помочь в достижении целей

Для регистрации в программе DPP необходимо соответствовать требованиям для участия. Позвоните представителям плана Anthem, чтобы узнать, отвечаете ли вы критериям для участия в этой программе.

## Реконструктивная хирургия

Anthem покрывает операции по исправлению или восстановлению деформированных частей тела для улучшения или создания нормального внешнего вида, насколько это возможно. Отклонения могут быть вызваны врожденными дефектами, нарушениями развития, травмами, инфекциями, опухолями, заболеваниями или лечением заболевания, в результате которого было нарушено строение тела, например после мастэктомии. Могут применяться некоторые ограничения и исключения.

## Скрининг расстройств, вызванных приемом психоактивных веществ

Anthem покрывает:

- Обследование для выявления злоупотребления алкоголем и наркотиками, оценку, кратковременное вмешательство и направление на лечение (SABIRT)

Сведения о покрытии лечения в округе см. в разделе «Лечение расстройств, вызванных приемом психоактивных веществ» далее в этой главе.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

## Услуги по охране зрения

Anthem покрывает:

- Плановую проверку зрения один раз в 24 месяца. Более частые проверки покрываются, если это необходимо для участников по медицинским показаниям, например для пациентов с диабетом.
- Очки (оправы и линзы) один раз в 24 месяца при наличии действующего рецепта.
- Замену очков в течение 24 месяцев, если вам изменили рецепт или ваши очки были потеряны, украдены или сломаны (и их нельзя починить) и это произошло не по вашей вине. Вы должны предоставить нам заявление с описанием того, как потерялись, сломались или были украдены ваши очки.
- Устройства при слабом зрении, если у вас имеются нарушения зрения, которые влияют на вашу способность выполнять повседневные действия (например, возрастная макулярная дегенерация), а стандартные очки, контактные линзы, лекарственные препараты или операции не могут исправить имеющееся у вас нарушение зрения.
- Контактные линзы, необходимые по медицинским показаниям. Тестирование контактных линз и сами контактные линзы покрываются, если использовать очки не представляется возможным из-за заболевания глаз или других патологических состояний (например, при отсутствии уха). Заболевания, при которых участник имеет право на специальные контактные линзы, включают, помимо прочего, аниридию, афакию и кератоконус.

## Транспортные услуги в ситуациях, не требующих оказания экстренной медицинской помощи

Вы можете воспользоваться медицинским транспортом при наличии у вас медицинских потребностей, не позволяющих вам использовать машину, автобус, поезд или такси для поездки на прием с целью получить медицинскую помощь. Вы можете воспользоваться медицинским транспортом для получения покрываемых услуг и посещения аптек, чьи услуги покрываются Medi-Cal. Если вам требуется медицинский транспорт, вы можете обратиться с соответствующей просьбой к своему врачу, стоматологу, подиатру, психиатру или наркологу. Ваш поставщик услуг определит необходимый вид транспорта на основании ваших потребностей.

Если поставщик определит наличие у вас потребности в медицинском транспорте, то заполнит соответствующий бланк и отправит его представителям плана Anthem. После выдачи разрешение будет действовать в течение 12 месяцев в зависимости от медицинской потребности. После согласования вы сможете



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

совершать поездки в необходимом количестве. Ваш врач должен будет повторно оценить наличие у вас медицинской потребности в использовании медицинского транспорта и при необходимости повторно согласовать имеющееся у вас разрешение на транспортировку по истечении срока его действия, если вы все еще имеете право на транспортировку на медицинском транспорте. Ваш врач может повторно одобрить услуги медицинского транспорта на срок продолжительностью до 12 месяцев.

Медицинская транспортировка - это транспортировка в карете скорой помощи, микроавтобусе для перевозки лежачих больных, микроавтобусе для перевозки пациентов в инвалидном кресле и на воздушном транспорте. Anthem оплачивает самый недорогой медицинский транспорт для обеспечения ваших медицинских потребностей, когда вам необходимо попасть на прием к врачу. Иными словами, если ваше физическое или медицинское состояние позволяет осуществить транспортировку на микроавтобусе для перевозки пациентов в инвалидном кресле, план Anthem не будет оплачивать услуги кареты скорой помощи. Вы имеете право на перевозку воздушным транспортом только в том случае, если состояние вашего здоровья не позволяет воспользоваться ни одним видом наземного транспорта.

Вы сможете воспользоваться медицинским транспортом, если:

- Медицинский транспорт необходим в связи с вашим физическим состоянием или по медицинским показаниям и имеется письменное предписание врача или другого поставщика услуг, если вы по физическим или медицинским причинам не можете добраться до места назначенного приема на легковом автомобиле, автобусе, поезде или такси
- Вам требуется помощь водителя, чтобы добраться от или до дома, машины или места лечения из-за физических ограничений или психического расстройства.

Чтобы заказать медицинский транспорт, назначенный вашим врачом для поездок на неэкстренные (плановые) приемы к врачу, позвоните представителям Anthem по номеру **1-800-224-0336 (TTY 711)** или **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)** не менее чем за пять рабочих дней (с понедельника по пятницу) до запланированного визита. Если транспортировка нужна срочно, позвоните как можно скорее. Перед звонком подготовьте свою ID-карту участника плана Anthem.

### **Ограничения в части предоставления медицинского транспорта**

План Anthem обеспечивает медицинский транспорт по минимальной стоимости, чтобы при наличии записи вы могли обратиться со своими медицинскими



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

потребностями к ближайшему к вашему дому поставщику медицинских услуг. Вы не сможете получить услуги медицинского транспорта, если Medi-Cal не покрывает такие услуги или если поездка не связана с посещением аптеки, на которую распространяется страховое покрытие Medi-Cal. Список покрываемых услуг приводится в разделе «Льготы и услуги» Главы 4 настоящего справочника.

Если посещение покрывается программой Medi-Cal, но не планом медицинского страхования, план Anthem не покрывает медицинский транспорт, однако сотрудники плана помогут запланировать поездку по программе Medi-Cal. Транспорт не покрывается за пределами сети или зоны обслуживания Anthem при отсутствии предварительного утверждения Anthem. Получить более подробную информацию или заказать медицинский транспорт вы можете, связавшись с представителями Anthem по номеру **1-800-224-0336 (TTY 711)** или **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)**.

### **Стоимость для участников**

Транспортировка, организованная Anthem, будет для вас бесплатной.

### ***Как получить услуги транспортировки на немедицинском транспорте***

Ваши льготы предусматривают поездку на приемы у врачей, если прием планируется для получения услуги, покрываемой Medi-Cal, и у вас нет доступа к транспортным средствам. Вы можете получить услуги транспортировки бесплатно, если вы испробовали все другие способы получения транспортных услуг и:

- Вы едете на прием к врачу и обратно для получения услуги Medi-Cal, согласованной вашим поставщиком услуг; или
- Вам необходимо съездить за лекарствами, отпускаемыми по рецепту, или за медицинскими принадлежностями.

Anthem разрешает перевозку на легковом автомобиле, такси, автобусе или на другом виде общественного или частного транспорта на прием к врачу для получения услуг, покрываемых программой Medi-Cal. Anthem покрывает самый недорогой вид немедицинского транспорта с учетом ваших потребностей. Иногда Anthem может предоставить компенсацию (возместить расходы) на поездки в частном транспортном средстве, организованные вами. Anthem должен согласовать эту поездку до того, как вы ее совершите.

Вы должны аргументировать, почему вы не можете воспользоваться каким-либо другим транспортом, например автобусом. Вы можете позвонить по телефону, отправить письмо по электронной почте или проинформировать нас при личном



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal).

обращении. Если у вас есть возможность воспользоваться транспортом или вы можете самостоятельно приехать на прием, план Anthem не возместит вам такие расходы. Данная льгота предусмотрена исключительно для участников, у которых нет возможности воспользоваться транспортом.

Для получения компенсации за транспортные услуги необходимо предоставить копии следующих документов от водителя:

- водительское удостоверение,
- свидетельство о регистрации транспортного средства, и
- документ, подтверждающий наличие страховки на транспортное средство

Чтобы заказать транспорт на прием к врачу для получения согласованных услуг позвоните представителям плана Anthem или по номеру **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)** не позднее чем за пять рабочих дней (с понедельника по пятницу) до приема или как можно скорее, если речь идет о приеме для получения экстренной помощи. Перед звонком приготовьте свою ID-карту участника плана Anthem.

**Примечание:** коренные американцы также могут запросить услугу транспортировки на немедицинском транспорте у своего поставщика медицинских услуг для коренных американцев.

#### **Ограничения в части предоставления немедицинского транспорта**

Anthem обеспечивает немедицинский транспорт по минимальной стоимости, чтобы при наличии записи вы могли обратиться к ближайшему к вашему дому поставщику медицинских услуг. Не допускается нахождение за рулем участников плана, и компенсация за услуги немедицинского транспорта не производится напрямую участнику. Чтобы получить дополнительную информацию, позвоните представителям плана Anthem по номеру **1-800-224-0336 (TTY 711)** или **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)** не менее чем за пять рабочих дней (с понедельника по пятницу) до запланированного визита.

#### **Услуги транспортировки на немедицинском транспорте не предоставляются в следующих случаях:**

- По медицинским показаниям для получения покрываемой Medi-Cal услуги требуется транспортировка в карете скорой помощи, микроавтобусе для перевозки лежачих больных, микроавтобусе для перевозки пациентов в



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

инвалидном кресле или с использованием любого другого вида медицинского транспорта.

- Из-за физических или медицинских ограничений вам требуется помощь водителя, чтобы добраться от или до вашего дома, транспортного средства или места лечения.
- Вы используете инвалидное кресло и не можете сесть в автомобиль и выйти из него без помощи водителя.
- Услуга не покрывается программой Medi-Cal.

### Стоимость для участников

Транспортировка, организованная Anthem, будет для вас бесплатной.

### Дорожные расходы

В некоторых случаях, если вам приходится ездить на прием к врачу, который принимает далеко от вашего дома, план Anthem может покрывать дорожные расходы, такие как расходы на питание, проживание в гостинице и другие сопутствующие расходы, например оплата парковки, дорожных сборов и т.д. Такие дорожные расходы также могут покрываться для тех, кто сопровождает вас для оказания помощи в ходе приема, или для донора, жертвующего вам свой орган для пересадки. Вам необходимо запросить предварительное одобрение (предварительное разрешение) для получения этих услуг. Для этого позвоните представителям плана Anthem по номеру **1-800-224-0336 (TTY 711)** или **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)**.

### Стоматологические услуги

**Программа Medi-Cal** обеспечивает стоматологические услуги посредством планов управляемого медицинского обслуживания для участников, которые проживают в округе Sacramento. Вы должны зарегистрироваться в программе управляемого стоматологического обслуживания. Чтобы узнать больше, обратитесь в программу Health Care Options по ссылке <http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal>. Чтобы выбрать или изменить план стоматологического обслуживания, позвоните представителям программы Health Care Options по номеру 1-800-430-4263. Вы не можете быть одновременно зарегистрированы в плане PACE или SCAN и в плане управляемого стоматологического обслуживания.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal).

Программа Medi-Cal покрывает стоматологические услуги, в том числе:

- Диагностический и профилактический уход за полостью рта, такой как осмотры, рентген и чистки зубов
- Экстренную стоматологическую помощь при острой боли
- Удаление зубов
- Пломбы
- Лечение корневых каналов (передние/задние зубы)
- Коронки (заводского изготовления/изготовленные в зуботехнической лаборатории)
- Удаление зубных отложений и выравнивание поверхности корней
- Полносъемные и частичные зубные протезы
- Ортодонтию для детей, соответствующих определенным критериям
- Местное фторирование

Если вы проживаете в округах LA и Sacramento и у вас есть вопросы или вы хотите узнать больше о стоматологических услугах и при этом вы являетесь участником плана управляемого стоматологического обслуживания, позвоните представителям этого плана.

---

## Другие льготы и программы, на которые распространяется страховое покрытие Anthem

### Услуги долгосрочного ухода и поддержки

План Anthem покрывает следующие услуги долгосрочного ухода участникам, отвечающим определенным критериям, и оказывает поддержку при обращении в следующие учреждения долгосрочного ухода:

- Услуги учреждений квалифицированного сестринского ухода, одобренные планом Anthem
- Услуги учреждений, оказывающих помощь (взрослым и детям) при подостром течении заболевания, одобренные Anthem
- Услуги учреждений промежуточного ухода, одобренные Anthem, среди которых:
  - учреждения промежуточного ухода/для лиц с нарушениями развития (ICF/DD)
  - учреждения промежуточного ухода/для лиц с нарушениями развития, оказывающие услуги абилитации (ICF/DD-H)



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal).

- учреждения промежуточного ухода/для лиц с нарушениями развития, оказывающие услуги сестринского ухода (ICF/DD-N)

Если вы имеете право на услуги долгосрочного ухода, Anthem позаботится о том, чтобы вас поместили в медицинское учреждение или заведение, предоставляющее уровень ухода, наиболее соответствующий вашим медицинским потребностям.

Если у вас есть вопросы об услугах долгосрочного ухода, звоните по номеру **1-800-407-4627** или на **прямую линию координации обслуживания (TTY 711)**.

## Координация базового обслуживания

Получать услуги от различных поставщиков или в различных системах здравоохранения довольно сложно. План Anthem призван гарантировать участникам получение всех необходимых медицинских услуг, рецептурных препаратов и услуг по охране психического здоровья. Anthem помогает координировать и управлять вашими потребностями в медицинском обслуживании бесплатно. Данная помощь предоставляется даже в том случае, если услуги покрываются другой программой.

Порой бывает непросто разобраться в том, как удовлетворить ваши потребности в медицинском обслуживании после вашей выписки из больницы или когда вы получаете медицинское обслуживание в разных медицинских системах. Ниже перечислены некоторые варианты помощи, которую вам может оказать план Anthem

- При возникновении проблем с посещением врача после выписки для наблюдения за вашим состоянием или с получением лекарств специалисты Anthem окажут соответствующую помощь.
- Если вам нужна помощь, чтобы попасть на очный прием, специалисты плана Anthem помогут вам с бесплатным транспортом до места приема.

Если у вас есть вопросы или вы обеспокоены состоянием своего здоровья или здоровья вашего ребенка, позвоните по номеру **1-800-407-4627** или на **прямую линию координации обслуживания (TTY 711)**.

## Организация комплексного ухода (ССМ)

Участники, которым требуется более комплексное медицинское обслуживание, могут претендовать на дополнительные услуги, направленные на координацию



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

ухода. План Anthem предлагает услуги ССМ следующим группам населения, включая, в частности: детей с особыми медицинскими потребностями, беременных и женщин после родов, участников, получающих услуги долгосрочного ухода и поддержки (LTSS), участников с терминальной стадией хронической почечной недостаточностью (ESRD), участников, получающих льготы на трансплантацию, участников с нарушением психического здоровья или с расстройствами, вызванными употреблением психоактивных веществ и участников с многочисленными хроническими заболеваниями

Если вы зарегистрированы в программе ССМ и программе дополнительных услуг по управлению обслуживанием (см. ниже), Anthem предоставит вам персонального координатора обслуживания, который может помочь с управлением не только основными медицинскими услугами, описанными выше, но и со вспомогательными услугами во время переходного периода, когда вас выписывают из больницы, учреждения квалифицированного сестринского ухода, психиатрической больницы или учреждения, где проводится лечение с проживанием.

### **Дополнительные услуги по управлению обслуживанием (ЕСМ)**

План Anthem покрывает услуги ЕСМ для участников с особо сложными потребностями. В рамках ЕСМ предоставляются дополнительные услуги, которые помогут вам получить уход, необходимый для поддержания здоровья. Данная программа координирует ваше лечение у врачей и других поставщиков услуг. ЕСМ помогает координировать первичную и профилактическую помощь, скорую помощь, услуги по охране психического здоровья, услуги при нарушениях развития, услуги по уходу за полостью рта, услуги LTSS по месту жительства и направления для доступа к ресурсам сообщества.

Если вы соответствуете требованиям, с вами могут связаться по поводу услуг ЕСМ. Вы можете позвонить представителям плана Anthem и уточнить, есть ли у вас право на услуги ЕСМ и в какие сроки вам могут быть предоставлены данные услуги. Вы также можете обратиться к своему поставщику медицинских услуг. Поставщик выяснит, соответствуете ли вы требованиям для получения услуг ЕСМ, или направит вас для получения услуг по координации обслуживания.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

### **Услуги, покрываемые ЕСМ**

Если вы соответствуете критериям ЕСМ, вам будет предоставлена отдельная команда по медицинскому обслуживанию со старшим менеджером по медицинскому обслуживанию. Эти сотрудники будут общаться с вами и вашими врачами, специалистами, фармацевтами, специалистами по ведению пациентов, поставщиками социальных услуг и другими лицами, чтобы обеспечить их совместную работу и гарантировать вам необходимое обслуживание. Ваш старший менеджер по медицинскому обслуживанию также может помочь вам найти другие услуги в вашем районе и подать заявку на их получение. Услуги ЕСМ включают следующее:

- Работа с населением и вовлечение
- Комплексная оценка и координация обслуживания
- Улучшенная координация обслуживания
- Пропаганда здорового образа жизни
- Комплексный уход в переходный период
- Поддержка участников плана и членов семьи
- Координация и направления в местные и социальные организации, оказывающие помощь и поддержку

Чтобы узнать, подойдут ли вам услуги ЕСМ, поговорите со своим представителем плана Anthem или поставщиком медицинских услуг.

### **Стоимость для участников**

Услуги ЕСМ являются бесплатными для участников.

### **Меры поддержки по месту жительства**

Вы можете претендовать на получение определенных услуг поддержки по месту жительства в зависимости от обстоятельств. Услуги поддержки по месту жительства – это соответствующие медицинским показаниям бюджетные услуги или условия, являющиеся альтернативой услугам, которые покрываются планом Medi-Cal штата. Данные услуги являются необязательными для участников. Если вы соответствуете требованиям и соглашаетесь получать эти услуги, они могут помочь вам жить более независимо. Они не заменяют льготы, которые вы уже получаете в рамках Medi-Cal.

Если вам нужна помощь или вы хотели бы узнать, на какие услуги поддержки по месту жительства вы можете рассчитывать, позвоните по номеру **1-800-407-4627**



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

или на прямую линию координации обслуживания (TTY 711). Вы также можете позвонить своему поставщику медицинских услуг.

## Пересадка жизненно важных органов

### *Пересадка для лиц в возрасте до 21 года*

В округах Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kern, Kings, Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare и Tuolumne законодательство штата требует направлять детей, которые нуждаются в трансплантации, в программу услуг для детей штата California (CCS), чтобы определить соответствие ребенка критериям участия в программе CCS. Если ребенок соответствует критериям участия в программе CCS, программа покрывает расходы на трансплантацию и сопутствующие услуги.

Если ребенок не соответствует критериям участия в программе CCS, план Anthem направит ребенка в соответствующий установленным требованиям центр трансплантации на обследование. Если центр трансплантации подтвердит, что трансплантация является безопасной и необходимой при заболевании ребенка, план Anthem покрывает расходы на трансплантацию и сопутствующие услуги.

### *Пересадка для взрослых в возрасте 21 год и старше*

Если ваш врач решит, что вам требуется трансплантация жизненно важного органа, Anthem направит вас на осмотр в соответствующий установленным требованиям центр трансплантации. Если центр трансплантации подтвердит, что трансплантация является необходимой и может быть безопасно выполнена при вашем заболевании, план Anthem покрывает расходы на трансплантацию и сопутствующие услуги.

План Anthem покрывает трансплантацию следующих жизненно важных органов, включая, в частности:

- Костный мозг
- Сердце
- Сердце/легкие
- Почки
- Почки/поджелудочная железа
- Печень
- Печень/тонкий кишечник
- Легкие
- Тонкий кишечник



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal).

---

## Другие программы и услуги Medi-Cal

### Другие виды услуг, которые вы можете получить в рамках программы с обслуживанием по схеме «плата за услугу» (FFS) Medi-Cal или другой программы Medi-Cal

План Anthem не покрывает некоторые услуги, но вы можете получить их по программе FFS Medi-Cal с обслуживанием по схеме «плата за услугу» или другой программе Medi-Cal. План Anthem будет взаимодействовать с другими программами, чтобы обеспечить для вас все услуги, необходимые по медицинским показаниям, включая услуги, покрытие которых обеспечивается другой программой, а не планом Anthem. В данном разделе перечислены некоторые из этих услуг. Чтобы получить дополнительную информацию, позвоните по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

### Рецептурные препараты для амбулаторного лечения

#### *Рецептурные препараты, покрываемые Medi-Cal Rx*

Рецептурные препараты, выдаваемые аптекой, покрываются программой Medi-Cal Rx, которая является частью программы FFS Medi-Cal. План Anthem может покрывать некоторые препараты, которые поставщик услуг выдает в офисе или клинике. Если ваш поставщик выписывает препараты, которые выдаются в кабинете врача или в центре инфузионной терапии, такие препараты считаются препаратами, назначенными врачом.

Если препарат назначает медицинский специалист, не являющийся фармацевтом, покрытие препарата обеспечивается льготами на медицинское обслуживание. Ваш поставщик может выписать вам препараты, входящие в Список предусмотренных договором препаратов Medi-Cal Rx.

Иногда вам требуется препарат, не включенный в Список предусмотренных договором препаратов. Такие препараты требуют предварительного одобрения перед их получением по рецепту в аптеке. Medi-Cal Rx рассмотрит такие заявки и примет решение по ним в течение 24 часов.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

- Фармацевт в вашей амбулаторной аптеке может выдать вам экстренный запас лекарства на 14 дней, если сочтет, что это необходимо в вашей ситуации. Medi-Cal Rx оплатит экстренный запас лекарств, предоставленный амбулаторной аптекой.
- Medi-Cal Rx может отклонить запрос в случае неэкстренной ситуации. Если вам откажут, то вы получите письмо с объяснением причины. Вам разъяснят, какие у вас есть варианты. Более подробную информацию вы найдете в разделе «Жалобы» Главы 6 данного справочника.

Чтобы узнать, входит ли какой-либо препарат в Список предусмотренных договором препаратов, или получить копию Списка предусмотренных договором препаратов, позвоните представителям программы Medi-Cal Rx по номеру 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) и нажмите 7 или 711. Также можно посетить веб-сайт Medi-Cal Rx по адресу <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

### **Аптеки**

Вы должны получать лекарства по рецепту (в том числе повторно) в аптеке, которая сотрудничает с планом Medi-Cal Rx. Список аптек, сотрудничающих с Medi-Cal Rx, можно найти на веб-сайте этой программы по адресу

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

Чтобы найти аптеку поблизости или аптеку, которая может отправить вам рецептурные препараты, позвоните в программу Medi-Cal Rx по номеру 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) и нажмите 7 или 711.

После того как вы выберете аптеку, ваш поставщик услуг сможет отправить рецепт в вашу аптеку в электронном виде. Ваш поставщик услуг также может выдать вам письменный рецепт, чтобы вы могли взять его с собой в аптеку.

Предъявите фармацевту рецепт и карту получателя льгот Medi-Cal (BIC).

Обязательно сообщите сотрудникам аптеки о том, какие лекарства вы принимаете и на что у вас аллергия. Если у вас есть вопросы о выписанных вам лекарствах, задайте их сотруднику аптеки.

Участники также могут получать транспортные услуги от плана Anthem для поездки в аптеку. Чтобы узнать больше о транспортных услугах, ознакомьтесь с разделом «Транспортные услуги в ситуациях, не требующих оказания экстренной медицинской помощи» Главы 4 данного справочника.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal).

## Специализированные услуги по охране психического здоровья (SMHS)

Некоторые услуги по охране психического здоровья предоставляются окружными планами охраны психического здоровья, а не Anthem. Среди таких услуг – специализированные услуги по охране психического здоровья (SMHS) для участников программы Medi-Cal при соблюдении правил SMHS. В число услуг SMHS могут входить следующие амбулаторные, реабилитационные и стационарные услуги:

### **Амбулаторные услуги:**

- Услуги по охране психического здоровья
- Помощь в получении и приеме лекарств
- Услуги интенсивной терапии с дневным пребыванием
- Реабилитационные услуги с дневным пребыванием
- Услуги кризисной интервенции
- Услуги стабилизации кризисных состояний
- Целевая координация обслуживания
- Терапевтические услуги для коррекции поведения (покрываются только для участников младше 21 года)
- Координация интенсивной терапии (ICC) (покрывается только для участников младше 21 года)
- Интенсивные услуги на дому (IHBS) (покрываются только для участников младше 21 года)
- Патронаж в терапевтических целях (TFC) (покрывается только для участников младше 21 года)
- Передвижные службы оказания помощи в кризисных ситуациях
- Услуги равных консультантов (PSS) (по желанию)

### **Услуги учреждений пансионатного типа:**

- Услуги лечения с проживанием для взрослых
- Услуги лечения кризисных состояний с проживанием

### **Услуги стационарного лечения:**

- Услуги стационарного психиатрического лечения
- Услуги психиатрических клиник

Для получения дополнительной информации о SMHS, предоставляемых окружным планом охраны психического здоровья, позвоните представителям этого плана.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Список бесплатных номеров горячих линий, действующих в каждом из округов, представлен по ссылке [dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx](https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx). Если представители Anthem определяют, что вам нужны услуги окружного плана охраны психического здоровья, Anthem поможет вам получить эти услуги.

### **Лечение расстройств, вызванных приемом психоактивных веществ**

Anthem рекомендует участникам, которые хотят получить помощь в избавлении от зависимости от алкоголя или иных психоактивных веществ, воспользоваться соответствующими услугами. Услуги по лечению зависимости от психоактивных веществ оказывают поставщики медицинских услуг общего профиля, такие как учреждения первичного медицинского обслуживания, стационарные больницы, отделения экстренной помощи, а также специализированные поставщики по лечению зависимости от психоактивных веществ. Зачастую специализированные услуги оказываются в рамках окружных планов по обеспечению поведенческого здоровья.

Чтобы получить более подробную информацию о вариантах лечения расстройств, вызванных приемом психоактивных веществ, позвоните представителям плана, в рамках которого предлагаются услуги по охране поведенческого здоровья, по номеру **1-888-831-2246 (TTY 711)**.

Участники плана Anthem могут пройти оценку на предмет определения услуг, которые наилучшим образом отвечают их медицинским потребностям и предпочтениям. При наличии медицинских показаний дополнительные услуги включают амбулаторное лечение, лечение с проживанием, а также препараты для лечения расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ (также именуемые лекарствами для лечения зависимостей (MAT)), например бупренорфин, метадон и налтрексон.

Округ предоставляет лечение наркотической или алкогольной зависимости участникам программы Medi-Cal, которые соответствуют критериям для получения этих услуг. Участники, которым необходимо пройти лечение алкогольной и наркотической зависимости, направляются на лечение в департамент своего округа. Список телефонных номеров всех округов представлен на веб-странице по адресу [https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD\\_County\\_Access\\_Lines.aspx](https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx).

Anthem предоставит или организует выдачу препаратов MAT в учреждении первичного медицинского обслуживания, стационарной больнице, отделении экстренной помощи и других медицинских учреждениях.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal).

## Стоматологические услуги

Программа FFS Medi-Cal Dental – это аналог программы FFS Medi-Cal для стоматологических услуг. Перед получением стоматологических услуг вы должны предъявить вашу карту Medi-Cal BIC поставщику стоматологических услуг. Убедитесь, что поставщик работает по программе FFS Dental и что вы не являетесь участником плана управляемого обслуживания, в страховое покрытие которого включены стоматологические услуги.

Medi-Cal покрывает широкий спектр стоматологических услуг в рамках стоматологической программы Medi-Cal Dental, в том числе:

- Диагностический и профилактический уход за полостью рта, такой как осмотры, рентген и чистки зубов
- Экстренную стоматологическую помощь при острой боли
- Удаление зубов
- Пломбы
- Лечение корневых каналов (передние/задние зубы)
- Коронки (заводского изготовления/изготовленные в зуботехнической лаборатории)
- Удаление зубных отложений и выравнивание поверхности корней
- Полносъемные и частичные зубные протезы
- Ортодонтию для детей, соответствующих определенным критериям
- Местное фторирование

Если у вас есть вопросы или вы хотите получить более подробную информацию о стоматологических услугах, позвоните представителям Medi-Cal Dental по номеру 1-800-322-6384 (TTY 711). Вы также можете посетить веб-сайт стоматологической программы Medi-Cal Dental по адресу <https://www.dental.dhcs.ca.gov>.

## Программа услуг для детей штата California (CCS)

CCS – это программа Medi-Cal, предоставляющая услуги лечения участникам младше 21 года, у которых имеются определенные патологии, заболевания или хронические проблемы со здоровьем и которые удовлетворяют требованиям CCS. Если план Anthem или ваш PCP считает, что состояние вашего ребенка удовлетворяет условиям программы CCS, ваш ребенок может получить направление в окружную программу CCS для оценки его соответствия критериям участия в программе.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Сотрудники окружной программы CCS примут решение относительно того, имеете ли вы или ваш ребенок право на получение услуг CCS. Anthem не принимает решение о наличии права на получение услуг CCS. Если ваш ребенок имеет право на получение услуг по этой программе, то поставщики CCS будут осуществлять лечение заболевания или состояния, которое имеется у вашего ребенка и подпадает под критерии CCS. План Anthem будет продолжать покрывать услуги, которые не связаны с заболеванием или состоянием, подпадающим под критерии CCS, например медицинские осмотры, прививки и детскую диспансеризацию.

План Anthem не покрывает услуги, покрываемые по программе CCS. Для покрытия услуг по программе CCS представители CCS должны одобрить поставщика медицинских услуг, получаемые услуги и оборудование.

CCS покрывает большинство заболеваний. К примерам заболеваний, покрываемых по программе CCS, относятся, помимо прочего, следующие:

- Врожденный порок сердца
- Онкологические заболевания
- Опухоли
- Гемофилия
- Серповидноклеточная анемия
- Проблемы со щитовидной железой
- Диабет
- Тяжелые хронические заболевания почек
- Заболевания печени
- Кишечные заболевания
- Врожденные расщелины верхней губы и неба
- Врожденная спинномозговая грыжа
- Потеря слуха
- Катаракта
- Церебральный паралич
- Судороги (при определенных обстоятельствах)
- Ревматоидный артрит
- Мышечная дистрофия
- HIV/AIDS
- Тяжелые травмы головы, мозга или спинного мозга
- Тяжелые ожоги
- Серьезное искривление зубов

Услуги CCS оплачивает Medi-Cal. Если ваш ребенок не соответствует критериям участия в программе CCS, он продолжит получать необходимое медицинское обслуживание в рамках плана Anthem.

Чтобы получить дополнительную информацию о программе CCS, посетите веб-сайт <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs> или позвоните по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal).

### **Услуги транспортировки и компенсация дорожных расходов по программе CCS**

**Вы можете** получить покрытие расходов на транспорт, питание, проживание и других расходов, таких как расходы на парковку, дорожные сборы и т. д., если вам или членам вашей семьи нужна помощь, чтобы добраться до места осуществления медицинского приема, связанного с заболеванием, удовлетворяющим условиям программы CCS, и при этом других доступных ресурсов нет. Позвоните представителям Anthem и запросите предварительное одобрение (предварительное разрешение), прежде чем самостоятельно оплачивать проезд, питание и проживание. Anthem предоставляет медицинские транспортные услуги для поездок по немедицинским и неэкстренным причинам, как указано в Главе 4 «Льготы и услуги» данного справочника.

Если ваши транспортные или дорожные расходы, которые вы оплатили самостоятельно, будут признаны необходимыми и Anthem подтвердит, что вы пытались воспользоваться транспортными услугами Anthem, план Anthem возместит вам ваши расходы. Мы должны вернуть вам деньги в течение 60 календарных дней с даты предоставления вами необходимых квитанций и документов, подтверждающих транспортные расходы.

### **Услуги на дому и по месту жительства (HCBS), не входящие в объем услуг CCS**

Если вы имеете право на участие в альтернативной программе согласно разделу 1915(c), вы можете получить услуги на дому и по месту жительства, которые не связаны с заболеванием, отвечающим критериям CCS, но являются необходимыми для того, чтобы вы могли проживать у себя дома, а не в учреждении. Например, если вам требуются модификации в доме для удовлетворения ваших потребностей в амбулаторных условиях, Anthem не может компенсировать эти расходы по причине наличия у вас заболевания, которое связано с CCS. Но если вы зарегистрированы в альтернативной программе согласно разделу 1915(c), модификации в доме могут быть оплачены, если являются необходимыми по медицинским показаниям, чтобы избежать помещения в специализированные учреждения.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

### **Услуги транспортировки и компенсация дорожных расходов по программе CCS**

Вы можете получить покрытие расходов на транспорт, питание, проживание и других расходов, таких как расходы на парковку, дорожные сборы и т. д., если вам или членам вашей семьи нужна помощь, чтобы добраться до места осуществления медицинского приема, связанного с заболеванием, удовлетворяющим условиям программы CCS, и при этом других доступных ресурсов нет. Позвоните представителям Anthem и запросите предварительное одобрение (предварительное разрешение), прежде чем самостоятельно оплачивать проезд, питание и проживание. Anthem предоставляет медицинские транспортные услуги для поездок по немедицинским и неэкстренным причинам, как указано в Главе 4 «Льготы и услуги» данного справочника.

Если ваши транспортные или дорожные расходы, которые вы оплатили самостоятельно, будут признаны необходимыми и Anthem подтвердит, что вы пытались воспользоваться транспортными услугами Anthem, план Anthem возместит вам ваши расходы. Мы должны вернуть вам деньги в течение 60 календарных дней с даты предоставления вами необходимых квитанций и документов, подтверждающих транспортные расходы.

### **Услуги на дому и по месту жительства (HCBS), не входящие в объем услуг по программе «Модель полноценного развития ребенка» (WCM)**

Если вы имеете право на участие в альтернативной программе согласно разделу 1915(c), вы можете получить услуги на дому и по месту жительства, которые не связаны с заболеванием, отвечающим критериям CCS, но являются необходимыми для того, чтобы вы могли проживать у себя дома, а не в учреждении. Например, если вам требуются модификации в доме для удовлетворения ваших потребностей в амбулаторных условиях, Anthem не может компенсировать эти расходы по причине наличия у вас заболевания, которое связано с CCS. Но если вы зарегистрированы в альтернативной программе согласно разделу 1915(c), модификации в доме могут быть оплачены, если являются необходимыми по медицинским показаниям, чтобы избежать помещения в специализированные учреждения.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

## Альтернативная программа предоставления услуг на дому и по месту жительства (HCBS) согласно разделу 1915(c)

В штате California действуют шесть альтернативных программ Medi-Cal согласно разделу 1915(c), по условиям которых штат может предоставлять услуги лицам, которым в противном случае требовался бы в уход в предпочитаемом ими учреждении сестринского ухода или больнице, обслуживающей жителей района. У Medi-Cal имеется соглашение с Федеральным правительством, согласно которому услуги по альтернативным программам можно предоставлять в частном доме или в учреждении домашнего типа для самостоятельного проживания. Стоимость услуг, предоставляемых в рамках альтернативных программ, не должна превышать стоимость обслуживания в альтернативном учреждении. Участники альтернативной программы HCBS должны иметь право на льготы Medi-Cal в полном объеме. Некоторые альтернативные программы согласно разделу 1915(c) имеют ограниченную доступность на территории штата California и/или для их предусмотрен лист ожидания. Шесть альтернативных программ Medi-Cal согласно разделу 1915(c):

- Проживание в специализированных учреждениях (ALW) штата California в качестве альтернативы
- Программа самостоятельного выбора услуг (SDP) штата California в качестве альтернативы для лиц с нарушениями развития
- Альтернативная программа HCBS для жителей штата California с нарушениями развития (HCBS-DD)
- Альтернативная программа на дому и по месту жительства (HCBA)
- Альтернативная программа Medi-Cal (MCWP), которая ранее именовалась альтернативной программой для людей с вирусом иммунодефицита человека/синдромом приобретенного иммунодефицита (HIV/AIDS)
- Многоцелевая программа обслуживания пожилых людей (MSSP)

Более подробную информацию об альтернативных программах Medi-Cal вы можете получить на веб-сайте по адресу <https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/HCBSWaiver.aspx> Вы также можете позвонить по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

## Услуги по уходу на дому (IHSS)

**В рамках предоставления** услуг по уходу на дому (IHSS) программа оказывает помощь в личном уходе на дому пожилым лицам, лицам, утратившим зрение, и инвалидам при условии наличия у них прав на участие в программе Medi-Cal в качестве альтернативы обслуживанию в специализированных учреждениях. IHSS



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal).

дает возможность получателям услуг оставаться в безопасности у себя дома. Ваш поставщик медицинских услуг должен подтвердить, что вы нуждаетесь в личном уходе на дому и что вам может грозить помещение в специализированное учреждение, если вы не будете получать услуги IHSS. Программа IHSS также выполнит оценку потребностей.

Более подробную информацию о программе IHSS, которая доступна в вашем округе, вы можете найти на веб-сайте по адресу <https://www.cdss.ca.gov/inforesources/ihss>. Вы также можете позвонить в местную социальную службу вашего округа.

---

## Услуги, не покрываемые Anthem и Medi-Cal

Anthem и Medi-Cal не покрывают некоторые услуги. Услуги, не покрываемые Anthem и Medi-Cal, включают, помимо прочего, следующее:

- Экстракорпоральное оплодотворение (IVF), включая, среди прочего, исследования для постановки диагноза бесплодия и процедуры для диагностики или лечения бесплодия
- Сохранение фертильности
- Экспериментальные услуги
- Модификации транспортного средства
- Пластическая хирургия

Планом Anthem могут покрываться не покрываемые услуги, если они необходимы по медицинским показаниям. Ваш поставщик медицинских услуг должен отправить Anthem запрос на предварительное одобрение (предварительное разрешение) с описанием медицинских показаний к получению услуги, которая не покрывается льготами.

Чтобы получить дополнительную информацию, позвоните по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

---

## Оценка новых и существующих технологий

Чтобы гарантировать использование самых передовых медицинских технологий и оборудования для того, чтобы вы чувствовали себя как можно лучше, наш



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal).

директор по медицинским вопросам и поставщики следят за последними изменениями в области медицины. Они изучают:

- Методы лечения соматических заболеваний и связанные услуги
- Методы лечения психических заболеваний и связанные услуги
- Лекарства
- Оборудование

Они также изучают самые свежие медицинские и научные публикации. Используя полученные данные, они делают вывод:

- о безопасности и эффективности новых методов.
- об их преимуществах по сравнению с ныне используемыми.

Указанная деятельность осуществляется для того, чтобы мы могли принять решение о включении нового метода или услуги в список предоставляемых вам льгот.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

# 5. Забота о здоровье детей и молодежи

Дети и подростки в возрасте до 21 года могут получать специальные медицинские услуги сразу после регистрации. Это гарантирует получение ими надлежащих профилактических, стоматологических и психиатрических услуг, включая развивающие и специализированные. В данной главе приводится описание этих услуг.

## Medi-Cal для детей и подростков

Участникам в возрасте до 21 года необходимое медицинское обслуживание предоставляется бесплатно. Ниже перечислены услуги, необходимые по медицинским показаниям, которые направлены на лечение или устранение дефектов, соматических и психических заболеваний. Покрываемые услуги включают, среди прочего, следующее:

- Профилактические осмотры для детей и подростков (важные визиты, в которых нуждаются дети)
- Вакцинация (прививки)
- Оценка наличия поведенческих нарушений и их лечение
- Оценка психического здоровья и лечение, включая индивидуальную, групповую и семейную психотерапию (специализированные услуги по охране психического здоровья (SMHS) покрываются округом)
- Скрининг на выявление неблагоприятного детского опыта (ACE)
- Дополнительные услуги по управлению обслуживанием (ECM) для целевых категорий детей и подростков (POF) (льгота по плану управляемого медицинского обслуживания Medi-Cal (Anthem))
- Лабораторные анализы, в том числе анализ крови на отравление свинцом
- Оценка рисков для участников
- Просвещение в области здравоохранения и профилактики
- Офтальмологические услуги



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

- Стоматологические услуги (покрываемые в рамках стоматологической программы Medi-Cal Dental)
- Диагностика и коррекция нарушений слуха (покрываемые программой услуг для детей штата California (CCS) для отвечающих требованиям детей. Anthem предоставляет покрытие услуг для детей, которые не соответствуют критериям участия в программе CCS)
- услуги медицинского ухода на дому, например услуги персональной медсестры (PDN), эрготерапия, физиотерапия, а также медицинское оборудование и расходные материалы

Эти услуги называются услугами Medi-Cal для детей и подростков (они также известны как услуги раннего и периодического обследования, диагностики и лечения (EPSDT)). Дополнительную информацию для участников программы об услугах Medi-Cal для детей и подростков можно найти по ссылке <https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/Member-Information.aspx>. Услуги Medi-Cal для детей и подростков, которые предусмотрены рекомендациями инициативы «Счастлирое будущее» (Bright Futures) для педиатров, помогают вам и вашему ребенку оставаться здоровыми и покрываются без каких-либо дополнительных затрат с вашей стороны. Чтобы ознакомиться с рекомендациями инициативы «Счастлирое будущее» (Bright Futures), перейдите по ссылке [https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf).

Дополнительные услуги по управлению обслуживанием (ECM) – это льгота, предусмотренная планом управляемого медицинского обслуживания Medi-Cal (Anthem), доступная во всех округах штата California в целях поддержки комплексного управления обслуживанием для участников Anthem со сложными потребностями. Поскольку дети и подростки со сложными потребностями зачастую уже обслуживаются одним или несколькими специалистами по ведению пациентов или другими поставщиками услуг в рамках фрагментированной системы предоставления услуг, ECM обеспечивает координацию между системами. Целевые категории детей и подростков, имеющие право на эту льготу, включают в себя следующие группы:

- Бездомные дети и подростки
- Дети и подростки, подверженные риску попадания в больницу или отделения экстренной медицинской помощи (ED), которого можно избежать
- Дети и подростки с тяжелыми психическими расстройствами и/или расстройствами, связанными с употреблением психоактивных веществ (SUD)



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal).

- Дети и подростки, зарегистрированные в программе услуг для детей штата California (CCS) или программе «Модель полноценного развития ребенка» (WCM) в рамках CCS, с дополнительными потребностями, выходящими за рамки заболеваний CCS
- Дети и подростки, участвующие в программе защиты детей

Дополнительную информацию о ECM можно найти по ссылке

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

Кроме того, старшим менеджерам по медицинскому обслуживанию ECM настоятельно рекомендуется проверять участников ECM на предмет наличия у них потребностей в услугах поддержки по месту жительства, предоставляемых Anthem в качестве экономичной альтернативы традиционным медицинским услугам или учреждениям, и обращаться к таким мерам поддержки по месту жительства при наличии соответствующих прав и в случае их доступности. Дети и подростки могут воспользоваться разными услугами поддержки по месту жительства, в том числе услугами восстановления при астме, услугами навигации при поиске жилья, временного ухода в период отдыха лиц, обычно осуществляющих уход за больным, и вырезвителями.

Услуги поддержки по месту жительства – это услуги, предоставляемые планами координируемого медицинского обслуживания Medi-Cal (Anthem), которые доступны участникам Medi-Cal, имеющим на это право, независимо от того, имеют ли они право на услуги ECM.

Более подробную информацию об услугах поддержки по месту жительства можно найти по ссылке <https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/Documents/DHCS-Medi-Cal-Community-Supports-Supplemental-Fact-Sheet.pdf>

Некоторые услуги, предоставляемые в рамках программы Medi-Cal для детей и подростков, например PDN, считаются дополнительными услугами. Они недоступны для участников Medi-Cal в возрасте 21 год и старше. Чтобы продолжать получать эти услуги бесплатно, вам или вашему ребенку, возможно, придется зарегистрироваться в альтернативной программе предоставления услуг на дому и по месту жительства (HCBS) согласно разделу 1915(c) или в других программах предоставления услуг долгосрочного ухода и поддержки (LTSS) не позднее достижения возраста 21 года. Если вы или ваш ребенок получаете дополнительные услуги в рамках программы Medi-Cal для детей и подростков



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal).

и скоро вам или вашему ребенку исполнится 21 год, свяжитесь с Anthem и обсудите варианты сохранения услуг по уходу.

---

## Профилактические осмотры и профилактика заболеваний у детей

Профилактика включает в себя регулярные медицинские осмотры, скрининги, которые помогут вашему врачу выявить проблемы на ранней стадии, а также консультационные услуги для выявления заболеваний, болезней и определенных патологических состояний до того, как они вызовут проблемы. Регулярные осмотры помогут вам или врачу вашего ребенка обнаружить имеющиеся проблемы со здоровьем. Такие проблемы могут включать нарушения медицинского характера, проблемы с зубами, зрением, слухом, психическим здоровьем и любые расстройства, связанные с употреблением психоактивных веществ (алкоголя или наркотиков). План Anthem покрывает все необходимые скрининговые услуги (в том числе анализ на определение уровня свинца в крови) в любое время, если в этом есть необходимость, даже если эти услуги оказываются не во время регулярных осмотров, которые посещаете вы или ваш ребенок.

К профилактическим услугам также относится вакцинация (прививки), необходимая вам или вашему ребенку. Anthem следует удостовериться в том, что все дети, зарегистрированные в плане, прошли всю вакцинацию (получили все необходимые прививки) при посещении врача. Профилактические услуги и скрининги предоставляются бесплатно и без предварительного одобрения (предварительного разрешения).

Ваш ребенок должен проходить обследование в следующем возрасте:

- 2-4 дня после рождения
- 1 месяц
- 2 месяца
- 4 месяца
- 6 месяцев
- 9 месяцев
- 12 месяцев
- 15 месяцев
- 18 месяцев
- 24 месяца
- 30 месяцев
- Один раз в год в возрасте от 3 до 20 лет

Профилактические осмотры детей включают в себя:

- Полный анализ анамнеза и полное физикальное обследование



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

- Вакцинацию (прививки) с учетом возраста (штат California придерживается графика периодичности инициативы «Счастливое будущее» (Bright Futures) Американской академии педиатрии – [https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf))
- Лабораторные анализы, в том числе анализ крови на отравление свинцом
- Оценку рисков для участников
- Медицинское просвещение
- Проверку зрения и слуха
- Осмотр полости рта
- Оценку поведенческого здоровья

Если во время осмотра или скрининга врач обнаружит проблему с вашим физическим или психическим здоровьем или со здоровьем вашего ребенка, вам или вашему ребенку, возможно, придется обратиться за дополнительной медицинской помощью. Anthem бесплатно покроет такую медицинскую помощь, в том числе следующее:

- Услуги врачей, практикующих медсестер и больниц
- Вакцинация (прививки), помогающая вам оставаться здоровыми
- Физиотерапия, речевая/языковая терапия и эрготерапия
- Медицинские услуги на дому, в том числе медицинское оборудование, расходные материалы и приборы
- Лечение проблем со зрением, включая предоставление очков
- Лечение проблем со слухом, включая предоставление слуховых аппаратов, если они не покрываются CCS
- Лечение поведенческих нарушений, таких как расстройства аутистического спектра и другие нарушения развития
- Координация обслуживания и медицинское просвещение
- Реконструктивная хирургия, т. е. хирургия, которая предназначена для коррекции или исправления нарушений во внешнем виде частей тела по причине врожденных дефектов, нарушений развития, травм, инфекций, опухолей или других заболеваний для улучшения или восстановления внешнего вида

---

## Анализ крови на отравление свинцом

Все дети, зарегистрированные в плане Anthem, должны сдать анализ крови на отравление свинцом в возрасте 12 месяцев и 24 месяца или в период с 24 до 72 месяцев, если они не сдавали такой анализ ранее. Дети могут пройти скрининг



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal).

на содержание свинца в крови по просьбе родителей или опекунов. Дети также должны пройти обследование всякий раз, когда врач считает, что жизненные изменения подвергают ребенка риску.

---

### Помощь в получении услуг по заботе о здоровье детей и подростков

План Anthem поможет участникам в возрасте до 21 года и членам их семей получить необходимые услуги. Координатор обслуживания Anthem может:

- Рассказать вам о доступных услугах
- При необходимости помочь найти поставщиков, входящих и не входящих в сеть плана
- Помочь записаться на прием
- Организовать медицинские транспортные услуги, чтобы дети могли добраться на прием
- Помочь в координации услуг, доступных по схеме «плата за услугу» (FFS) Medi-Cal, таких как:
  - лечение и реабилитация, связанные с психическим состоянием и зависимостью от психоактивных веществ;
  - лечение стоматологических заболеваний, включая ортодонтию.

---

### Другие услуги, которые вы можете получить по программе с обслуживанием по схеме «плата за услугу» (FFS) Medi-Cal или другой программе

#### Профилактические стоматологические осмотры

Следите за чистотой десен ребенка, ежедневно осторожно протирая их салфеткой из махровой ткани. Примерно в возрасте от 4 до 6 месяцев начнется прорезывание молочных зубов. Вы должны записаться на первый визит к стоматологу, как только у вашего ребенка появится первый зуб или до его первого дня рождения, в зависимости от того, что наступит раньше.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal).

Следующие стоматологические услуги Medi-Cal являются бесплатными или недорогими в следующих случаях:

### Дети в возрасте от 0 до 3 лет

- Первый визит ребенка к стоматологу
- Первый стоматологический осмотр ребенка
- Стоматологические осмотры (каждые 6 месяцев, иногда чаще)
- Рентген
- Чистка зубов (каждые 6 месяцев, иногда чаще)
- Покрытие зубов фторлаком (каждые 6 месяцев, иногда чаще)
- Пломбы
- Удаление зубов
- Стоматологические услуги в экстренных ситуациях
- \*Седация (при наличии медицинских показаний)

### Дети в возрасте от 4 до 12 лет

- Стоматологические осмотры (каждые 6 месяцев, иногда чаще)
- Рентген
- Покрытие зубов фторлаком (каждые 6 месяцев, иногда чаще)
- Чистка зубов (каждые 6 месяцев, иногда чаще)
- Герметики для моляров
- Пломбы
- Лечение корневых каналов
- Удаление зубов
- Стоматологические услуги в экстренных ситуациях
- \*Седация (при наличии медицинских показаний)

### Подростки в возрасте от 13 до 20 лет

- Стоматологические осмотры (каждые 6 месяцев, иногда чаще)
- Рентген
- Покрытие зубов фторлаком (каждые 6 месяцев, иногда чаще)
- Чистка зубов (каждые 6 месяцев, иногда чаще)
- Ортодонтия (брекеты) для соответствующих установленным требованиям пациентов
- Пломбы
- Коронки
- Лечение корневых каналов
- Частичные и полноразъемные зубные протезы
- Удаление зубных отложений и выравнивание поверхности корней
- Удаление зубов
- Стоматологические услуги в экстренных ситуациях
- \*Седация (при наличии медицинских показаний)

\* Вариант седации и общей анестезии поставщикам следует рассматривать в том случае, если документально подтверждено, что местная анестезия не подходит



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

участнику, а стоматологическое лечение предварительно одобрено или не требует предварительного одобрения (предварительного разрешения).

Вот некоторые из причин, по которым местная анестезия может не подойти, а вместо нее можно применить седацию или общую анестезию:

- Физическое, поведенческое, эмоциональное расстройство или нарушение развития, вследствие которого пациент не может реагировать на попытки врача провести лечение
- Обширные восстановительные или хирургические процедуры
- Отказ от терапевтического сотрудничества со стороны ребенка
- Острая инфекция в месте инъекции
- Неэффективность местного анестетика для обезболивания

Если у вас есть вопросы или вы хотите получить более подробную информацию о стоматологических услугах, свяжитесь с представителями стоматологической программы Medi-Cal Dental по телефону 1-800-322-6384 (TTY 711). Вы также можете посетить веб-сайт <https://smilecalifornia.org/>.

### **Дополнительные услуги по направлению на обучение по вопросам профилактики**

Если вы беспокоитесь, что ваш ребенок испытывает трудности в школе, поговорите с врачом вашего ребенка, учителями или администрацией школы. Помимо медицинских льгот, покрываемых Anthem, существуют услуги, которые должна предоставлять школа, чтобы помочь вашему ребенку лучше учиться и не отставать в учебе. Услуги, которые могут быть предоставлены с целью помочь вашему ребенку в учебе:

- Услуги логопеда
- Услуги психолога
- Физиотерапия
- Эрготерапия
- Технические средства реабилитации
- Социальные услуги
- Консультирование
- Услуги школьной медсестры
- Транспорт в школу и из школы

Эти услуги предоставляются и оплачиваются Департаментом образования штата California. Вместе с врачами и учителями вашего ребенка вы сможете разработать индивидуальный план, который позволит оказывать оптимальную помощь вашему ребенку.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal).

## 6. Информирование о проблемах и порядок их разрешения

Существует два способа сообщить о проблеме и решить ее:

- Вы можете подать **жалобу (или претензию)**, если у вас возникла проблема или вы недовольны планом Anthem, поставщиком медицинских услуг, медицинским обслуживанием или полученным лечением.
- Вы можете подать **апелляцию**, если вы не согласны с решением плана Anthem внести изменения в ваши услуги или не покрывать их.

Вы имеете право подавать претензии и апелляции в адрес Anthem, чтобы сообщить нам о своей проблеме. Подача жалобы или апелляции не лишит вас каких-либо законных прав и средств правовой защиты. Мы не предпримем против вас никаких действий за подачу в наш адрес жалобы или за сообщение о проблемах. Предоставление информации о проблемах помогает нам улучшать обслуживание всех участников.

Если у вас возникла проблема, в первую очередь следует обратиться в Anthem. Звоните нам с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Расскажите нам о своей проблеме.

Если ваша жалоба или апелляция не была рассмотрена и разрешена в течение 30 дней или вы недовольны результатом, вы можете позвонить в Департамент управляемого медицинского обслуживания штата California (DMHC). Попросите DMHC рассмотреть вашу жалобу или провести независимую медицинскую экспертизу (IMR). Если ваш вопрос требует срочной помощи, например проблема связана с серьезной угрозой вашему здоровью, вы можете немедленно позвонить в DMHC без предварительной подачи жалобы или апелляции в адрес Anthem. Вы



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

## 6 | Информирование о проблемах и порядок их разрешения

можете позвонить в DMHC по бесплатному номеру 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891 или 711). Вы также можете посетить веб-сайт <https://www.dmhc.ca.gov>.

За помощью вы также можете обратиться в офис омбудсмена по вопросам управляемого медицинского обслуживания по программе Medi-Cal при Департаменте здравоохранения штата California (DHCS). Там вам окажут помощь, если у вас возникли проблемы с зачислением в план, сменой плана медицинского страхования или выходом из него. Вам также могут помочь, если вы переехали и у вас возникли проблемы с получением льгот Medi-Cal в новом округе. Вы можете обращаться к омбудсмену с понедельника по пятницу с 08:00 до 17:00 по номеру 1-888-452-8609. Звонки бесплатные.

Если претензия касается права на льготы Medi-Cal, вы можете подать жалобу в отдел по вопросам соответствия критериям участия вашего округа. Если вы не знаете, кому вам следует подать претензию, позвоните по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Чтобы сообщить о том, что информация о вашей медицинской страховке является неверной, позвоните представителям Medi-Cal по номеру 1-800-541-5555 с понедельника по пятницу с 08:00 до 17:00.

---

## Жалобы

Жалобу (претензию) следует подавать, если у вас возникла проблема или если вы недовольны услугами, предоставляемыми Anthem или поставщиком медицинских услуг. Сроки подачи жалоб не ограничены. Вы можете подать жалобу представителям Anthem в любое время по телефону, в письменном виде по почте или через Интернет. Ваш уполномоченный представитель или поставщик также может подать жалобу от вашего имени с вашего разрешения.

- **По телефону: звоните представителям Anthem по номеру 1-800-407-4627 (TTY 711)** с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Сообщите нам свой идентификационный номер участника плана, имя и фамилию, а также причину, по которой вы подаете жалобу.
- **По почте: позвоните представителям Anthem по номеру 1-800-407-4627 (TTY 711)** и попросите прислать вам бланк для подачи жалобы. Получив бланк, заполните его. Обязательно укажите свои имя и фамилию, идентификационный



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal).

## 6 | Информирование о проблемах и порядок их разрешения

номер участника плана и причину, по которой вы подаете жалобу. Расскажите нам о том, что случилось и как мы можем вам помочь.

Отправьте заполненный бланк по следующему адресу:

Anthem Blue Cross  
P.O. Box 60007  
Los Angeles, CA 90060-0007

Бланк для подачи жалобы можно получить в офисе вашего врача.

- **Через Интернет:** посетите веб-сайт Anthem по ссылке [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal).

Если вам требуется помощь с подачей жалобы, мы можем вам ее оказать. Мы также можем предоставить вам бесплатные услуги перевода. Звоните по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

В течение пяти календарных дней после получения вашей жалобы Anthem вышлет вам письмо с подтверждением ее получения. В течение 30 дней мы отправим вам еще одно письмо, в котором сообщим вам о нашем решении. Если вы позвоните представителям Anthem, чтобы подать претензию, которая не касается страхового покрытия лечения, медицинских показаний или экспериментального или исследовательского характера лечения, и решение по вашей претензии будет вынесено к концу следующего рабочего дня, вы можете не получить письмо.

Если у вас есть срочный вопрос, связанный с серьезными проблемами со здоровьем, мы начнем процедуру ускоренного рассмотрения. Мы предоставим вам решение в течение 72 часов. Чтобы обратиться с просьбой об ускоренном рассмотрении жалобы, позвоните нам по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

В течение 72 часов после получения вашей жалобы мы примем решение о том, как мы будем рассматривать вашу жалобу и будем ли мы ускорять ее рассмотрение. Если мы решим, что не будем проводить ускоренное рассмотрение вашей жалобы, мы сообщим вам, что рассмотрим вашу жалобу в течение 30 дней. Вы можете обратиться непосредственно в DMHC по любой причине, в том числе если вы считаете, что ваша жалоба подпадает под процедуру ускоренного рассмотрения, если представители Anthem не отвечают вам в течение 72 часов или если вы недовольны решением Anthem.

Процедура рассмотрения жалоб, действующая в плане Anthem, не применяется к жалобам, которые касаются аптечных льгот по программе Medi-Cal Rx; такие жалобы также не являются основанием для проведения независимой



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal).

медицинской экспертизы. Участники плана могут подать жалобу, касающуюся аптечных льгот по программе Medi-Cal Rx, позвонив по номеру 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) и нажав 7 или 711. Вы также можете посетить веб-сайт <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Если жалоба касается льгот на получение аптечных товаров не по программе Medi-Cal Rx, вы можете запросить проведение независимой медицинской экспертизы. Бесплатный номер телефона DMHC: 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891). Вы можете найти форму жалобы и запроса независимой медицинской экспертизы, а также инструкции на веб-сайте DMHC по адресу <https://www.dmhc.ca.gov/>.

---

## Апелляции

Апелляция отличается от жалобы. Апелляция – это просьба к Anthem о пересмотре и изменении решения, которое мы приняли в отношении оказываемых вам услуг. Если вы получили от нас «Уведомление о действии» (NOA), в котором говорится, что мы не утверждаем, задерживаем, изменяем или прекращаем оказание услуги, и вы не согласны с нашим решением, вы можете подать апелляцию. С вашего письменного разрешения апелляцию от вашего имени может подать уполномоченный представитель или поставщик.

Вы должны подать апелляцию в течение 60 дней с даты, указанной в полученном от Anthem NOA. Если мы решили сократить, приостановить или прекратить предоставление услуги, которую вы получаете сейчас, вы можете продолжать получать эту услугу, пока ожидаете решения по вашей апелляции. Это называется предоставлением услуг в период рассмотрения апелляции. Чтобы получить такую услугу, вы должны подать нам апелляцию в течение 10 дней с даты, указанной в NOA, или до даты, которую мы указали как дату приостановки оказания услуги, в зависимости от того, что произойдет позже. Если вы подаете апелляцию при таких обстоятельствах, предоставление услуги будет продолжено в течение периода ожидания решения по вашей апелляции.

Вы можете подать апелляцию по телефону, в письменном виде по почте или через Интернет:

- **По телефону:** звоните представителям Anthem по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)** с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal).

## 6 | Информирование о проблемах и порядок их разрешения

времени. Сообщите нам свои имя и фамилию, идентификационный номер участника плана и услугу, которая является предметом апелляции.

- **По почте:** позвоните представителям Anthem по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)** и попросите прислать вам бланк для подачи жалобы. Получив бланк, заполните его. Обязательно укажите свои имя и фамилию, идентификационный номер участника плана и услугу, которая является предметом апелляции.

Отправьте заполненный бланк по следующему адресу:

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

Бланки заявления на апелляцию можно получить в офисе вашего врача.

- **Через Интернет:** посетите веб-сайт Anthem по ссылке [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal).

Если вам требуется помощь с подачей апелляции или предоставлением услуг в период рассмотрения апелляции, мы можем вам ее оказать. Мы также можем предоставить вам бесплатные услуги перевода. Звоните по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

В течение пяти дней после получения вашей апелляции Anthem вышлет вам письмо с подтверждением ее получения. В течение 30 дней мы сообщим вам наше решение по апелляции и направим уведомление о рассмотрении апелляции (NAR). Если мы не предоставим вам решение по апелляции в течение 30 дней, вы можете обратиться в Департамент социального обеспечения штата California (CDSS) и подать заявку на проведение слушания на уровне штата и проведение независимой медицинской экспертизы (IMR) от DMHC.

Однако если вы вначале запросили проведение слушания на уровне штата и слушание по вашим вопросам уже состоялось, вы не можете запросить IMR от DMHC по тем же вопросам. В этом случае решение, принятое по результатам слушания на уровне штата, считается окончательным. Но вы все равно можете подать жалобу в DMHC, если ваши вопросы не соответствуют критериям для проведения IMR, даже если слушание на уровне штата уже состоялось.

Если вы или ваш врач хотите, чтобы мы приняли решение быстрее, потому что ожидание решения по апелляции может поставить под угрозу вашу жизнь, здоровье или способность функционировать, вы можете запросить ускоренное (быстрое) рассмотрение. Чтобы запросить ускоренное рассмотрение, позвоните



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal).

нам по номеру 1-800-407-4627 (TTY 711). Мы предоставим решение в течение 72 часов после получения апелляции.

---

### Что делать, если вы не согласны с решением по вашей апелляции

Если вы подали апелляцию и получили письмо NAR, в котором говорится, что мы не изменили наше решение, или если по истечении 30 дней вы так и не получили уведомления NAR, вы можете:

- Запросить **слушание на уровне штата**, обратившись в Департамент социального обеспечения штата California (CDSS), чтобы ваше дело было рассмотрено судьей. Бесплатный номер CDSS: 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349). Вы также можете запросить проведение слушания на уровне штата через Интернет на веб-сайте <https://www.cdss.ca.gov>. Более подробную информацию о том, как запросить слушание на уровне штата, вы найдете в разделе «Слушания на уровне штата» далее в этой главе.
- Подайте жалобу и запрос о проведении независимой медицинской экспертизы в Департамент управляемого медицинского обслуживания (DMHC) для оценки обоснованности решения, принятого планом Anthem. Если ваша жалоба соответствует требованиям процесса IMR от DMHC, то врач, который не входит в сеть плана Anthem, рассмотрит ваш случай и вынесет решение, которое должен выполнить план Anthem.

Бесплатный номер телефона DMHC: 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891). Вы можете найти бланк запроса IMR/бланк для подачи жалобы, а также инструкции на веб-сайте DMHC по адресу <https://www.dmhc.ca.gov>.

Вам не придется платить за проведение слушания на уровне штата или IMR.

Вы имеете право подать запросы на проведение как слушания на уровне штата, так и IMR. Однако если вы вначале запросили проведение слушания на уровне штата, и слушание по вашим вопросам уже состоялось, вы не можете запросить IMR от DMHC по тем же вопросам. В этом случае решение, принятое по результатам слушания на уровне штата, считается окончательным. Но вы все равно можете подать жалобу в DMHC, если ваши вопросы не соответствуют критериям для проведения IMR, даже если слушание на уровне штата уже состоялось.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру 1-800-407-4627 (TTY 711). Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal).

В разделе ниже приведена более подробная информация о порядке запроса слушания на уровне штата и IMR.

Жалобы и апелляции, связанные с аптечными льготами Medi-Cal Rx, не рассматриваются Anthem. Чтобы подать жалобу или апелляцию, касающуюся аптечных льгот по программе Medi-Cal Rx, позвоните по номеру 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) и нажмите 7 или 711. Если жалоба или апелляция касается льгот на получение аптечных товаров не по программе Medi-Cal Rx, вы можете запросить проведение независимой медицинской экспертизы (IMR) у DMHC.

Если вы не согласны с решением относительно льготы на получение аптечных товаров по программе Medi-Cal Rx, вы можете отправить запрос на проведение слушания на уровне штата. Вы не можете подать запрос в DMHC на проведение IMR, если оспариваемое решение касается льгот на получение аптечных товаров по программе Medi-Cal Rx.

---

### **Работа с жалобами и проведение независимой медицинской экспертизы (IMR) Департаментом управляемого медицинского обслуживания (DMHC)**

Во время IMR ваше дело рассматривается независимым врачом, не связанным с планом Anthem. Если вы хотите обратиться с просьбой о проведении IMR, вы должны сначала подать апелляцию в адрес Anthem, если ваш вопрос не является срочным. Если вы не получили ответ от Anthem в течение 30 календарных дней или если вы не удовлетворены решением, принятым Anthem, вы имеете право запросить IMR. Вы должны запросить IMR в течение шести месяцев с даты, указанной в уведомлении о решении, принятом по апелляции, но у вас есть только 120 дней для подачи запроса на слушание на уровне штата. Поэтому, если вы хотите запросить IMR и слушание на уровне штата, подайте свою жалобу как можно скорее.

Помните, что если вы вначале запросили проведение слушания на уровне штата и слушание по вашим вопросам уже состоялось, вы не можете запросить IMR от DMHC по тем же вопросам. В этом случае решение, принятое по результатам слушания на уровне штата, считается окончательным. Но вы все равно можете



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

## 6 | Информирование о проблемах и порядок их разрешения

подать жалобу в DMHC, если ваши вопросы не соответствуют критериям для проведения IMR, даже если слушание на уровне штата уже состоялось.

Вы можете получить право на проведение IMR и без предварительной подачи апелляции в план Anthem. Это касается тех случаев, когда ваша медицинская проблема носит срочный характер, например когда речь идет о серьезной угрозе вашему здоровью.

Если после подачи вами жалобы в адрес DMHC выясняется, что основания для проведения IMR отсутствуют, DMHC все равно рассмотрит жалобу, чтобы убедиться, что планом Anthem было принято верное решение в ответ на вашу апелляцию в связи с отказом в предоставлении услуг.

Департамент управляемого медицинского обслуживания штата California осуществляет контроль за деятельностью планов медицинского страхования. Если вы хотите подать претензию в адрес своего плана, то, прежде чем обращаться в Департамент, вы должны обратиться в свой план по номеру телефона **1-800-407-4627 (TTY 711)**, чтобы ваша претензия была вначале рассмотрена в рамках соответствующей процедуры, действующей в вашем плане. Следование такой процедуре не лишает вас каких-либо потенциальных законных прав и средств правовой защиты, имеющихся в вашем распоряжении. Вы можете обратиться в Департамент за помощью в следующих случаях: ваша претензия касается экстренной ситуации; вы недовольны решением, принятым планом медицинского страхования в отношении вашей претензии; решение по вашей претензии не было принято в течение 30 дней. Вы также можете иметь право на проведение независимой медицинской экспертизы (IMR). Если вы имеете право на IMR, то данный процесс обеспечит беспристрастную оценку медицинских решений, принятых планом медицинского страхования в отношении медицинской необходимости предложенной услуги или лечения, решений об оплате планом видов лечения, являющихся по сути экспериментальными или исследовательскими, и споров об оплате экстренной или срочной медицинской помощи. В Департамент также можно позвонить по бесплатному номеру **(1-888-466-2219)** и номеру линии TDD для лиц с нарушениями слуха и речи **(1-877-688-9891)**. На веб-сайте Департамента по адресу [www.dmhc.ca.gov](http://www.dmhc.ca.gov) размещены бланки для подачи жалоб и запросов на проведение IMR, а также соответствующие инструкции.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal).

## Слушание на уровне штата

Слушание на уровне штата – это встреча представителей плана Anthem с судьей из Департамента социального обеспечения штата California (CDSS). Судья поможет разобраться с вашей проблемой и решить, правильное ли решение принял план Anthem или нет. У вас есть право запросить слушание на уровне штата, если вы уже подавали апелляцию в адрес Anthem и все равно не удовлетворены нашим решением или если вы не получили решение по вашей апелляции по истечении 30 дней.

Вы должны запросить слушание на уровне штата в течение 120 дней с даты, указанной в письме с уведомлением о решении по апелляции (NAR). Если во время подачи апелляции мы объявили вам о предоставлении услуг в период рассмотрения апелляции и вы хотите, чтобы их предоставление продолжалось до тех пор, пока не будет принято решение по вашему слушанию на уровне штата, вы должны запросить слушание на уровне штата в течение 10 дней с момента получения нашего письма NAR или до даты, которую мы указали как дату приостановки оказания услуг, в зависимости от того, что произойдет позже.

Если вам нужна помощь в предоставлении услуг в период рассмотрения апелляции до принятия окончательного решения по итогам слушания на уровне штата, обращайтесь к представителям плана Anthem с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по телефону **1-800-407-4627**. Если у вас имеются нарушения слуха или речи, позвоните по номеру TTY 711. С вашего письменного разрешения запрос о проведении слушания на уровне штата может подать ваш уполномоченный представитель или поставщик.

Иногда вы можете направить запрос на слушание на уровне штата без прохождения процесса апелляции.

Например, вы можете запросить слушание на уровне штата без прохождения процесса апелляции, если Anthem не уведомил вас о ваших услугах надлежащим образом или вовремя. Такая ситуация именуется условным исчерпанием средств правовой защиты. Вот несколько примеров условного исчерпания средств правовой защиты:

- Мы не составили письмо NOA или NAR на предпочитаемом для вас языке.
- Мы допустили ошибку, которая затрагивает любое из ваших прав.
- Мы не направили вам письмо NOA.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

## 6 | Информирование о проблемах и порядок их разрешения

- Мы не направили вам письмо NAR.
- Мы допустили ошибку в письме NAR.
- Мы не приняли решение по вашей апелляции в течение 30 дней.
- Мы решили, что ваш вопрос требует срочного разрешения, но не ответили на вашу апелляцию в течение 72 часов.

Вы можете попросить о проведении слушания на уровне штата следующими способами:

- **По телефону:** позвоните в Отдел слушаний на уровне штата CDSS по номеру 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349 или 711)

- **По почте:** заполните бланк, приложенный к уведомлению о решении по апелляции и отправьте апелляцию по следующему адресу:

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

- **Через Интернет:** отправить запрос на проведение слушания можно на веб-сайте [www.cdss.ca.gov](http://www.cdss.ca.gov)

- **По электронной почте:** заполните бланк, который был предоставлен вам вместе с уведомлением о решении по апелляции, и отправьте его по электронной почте на адрес [Scopeofbenefits@dss.ca.gov](mailto:Scopeofbenefits@dss.ca.gov)

- **Примечание:** если вы будете отправлять его по электронной почте, существует риск того, что кто-то, кроме сотрудников отдела слушаний на уровне штата, может перехватить ваше письмо. Рассмотрите возможность использования более безопасного способа отправки своего запроса.

- **По факсу:** заполните бланк, который вы получили вместе с уведомлением о решении по апелляции, и отправьте его по факсу в Отдел слушаний на уровне штата по номеру 916-309-3487 или по бесплатному номеру 1-833-281-0903.

Если вам требуется помощь с подачей запроса о проведении слушания на уровне штата, мы можем вам ее оказать. Мы также можем предоставить вам бесплатные услуги перевода. Звоните по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

В ходе слушания вы объясните судье, почему вы не согласны с решением Anthem. Anthem расскажет судье, как мы принимали наше решение. Для принятия решения по вашему делу судье может потребоваться до 90 дней. Anthem будет обязан выполнить решение судьи.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal).

Если вы хотите, чтобы CDSS принял решение в более короткий срок, потому что время, необходимое для проведения слушания на уровне штата, может поставить под угрозу вашу жизнь, здоровье или сохранность функций организма, вы, ваш уполномоченный представитель или ваш поставщик можете обратиться в CDSS с просьбой об ускоренном (срочном) рассмотрении вашего дела на уровне штата. В таком случае CDSS должен будет принять решение не позднее чем через три рабочих дня после получения всех документов по вашему делу от плана Anthem.

---

### Мошенничество, растрата и злоупотребление

Если вы подозреваете, что поставщик медицинских услуг или лицо, получающее льготы Medi-Cal, участвовали в мошенничестве, растрате или злоупотреблении, вы обязаны сообщить об этом, позвонив по конфиденциальному бесплатному номеру телефона 1-800-822-6222 или подав жалобу на веб-сайте <https://www.dhcs.ca.gov/>.

Мошенничеством, растратой или злоупотреблением со стороны поставщика считается следующее:

- Фальсификация медицинской документации
- Выписывание большего количества лекарств, чем это необходимо по медицинским показаниям
- Оказание большего объема медицинских услуг, чем это необходимо по медицинским показаниям
- Выставление счета за услуги, которые не были оказаны
- Выставление счета за специализированные услуги, которые не были оказаны специалистом
- Предложение бесплатных или уцененных товаров и услуг участникам с целью повлиять на выбор участником поставщика
- Смена PCP без уведомления участника

Мошенничеством, растратой или злоупотреблением со стороны получателя льгот считается, в частности, следующее:

- Предоставление во временное пользование, продажа или передача идентификационной карты участника плана медицинского страхования или карты получателя льгот Medi-Cal (BIC) другому лицу
- Получение аналогичных или одинаковых видов лечения или препаратов от нескольких поставщиков медицинских услуг



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

## 6 | Информирование о проблемах и порядок их разрешения

- Обращение в отделение экстренной помощи в ситуациях, не являющихся экстренными
- Использование чужого номера социального обеспечения или идентификационного номера участника плана медицинского страхования
- Совершение поездок на медицинском и немедицинском транспорте для получения услуг, не связанных со здоровьем, услуг, не покрываемых программой Medi-Cal, или в отсутствие необходимости попасть на запланированный прием или получить препараты по рецепту

Чтобы сообщить о мошенничестве, растрате или злоупотреблении, запишите имя, фамилию, адрес и идентификационный номер лица, совершившего мошенничество, растрату или злоупотребление. Предоставьте как можно больше информации об этом лице, например номер телефона и, в случае поставщика медицинских услуг, специализацию. Сообщите даты событий и кратко изложите, что произошло.

Отправьте сообщение по адресу:

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

Горячая линия Anthem SIU по вопросам, связанным с мошенничеством:  
1-888-231-5044



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

# 7. Права и обязанности

У вас как у участника плана Anthem есть определенные права и обязанности. В данной главе приводится их описание. Кроме того, в этом разделе содержатся предусмотренные законом уведомления, с которыми вы должны быть ознакомлены как участник плана Anthem.

## Ваши права

Ниже представлены ваши права как участника плана Anthem:

- Право на уважение чести и достоинства с должным учетом вашего права на неприкосновенность частной жизни и конфиденциальность вашей медицинской информации, например анамнеза, данных о психическом или соматическом заболевании или соответствующем лечении, а также сведений о репродуктивном или сексуальном здоровье
- Право на получение информации о плане медицинского страхования и о том, что он предлагает, в том числе о покрываемых услугах, поставщиках услуг, медицинских работниках, а также правах и обязанностях участников
- Право получать полностью переведенную письменную информацию для участника плана на предпочитаемом вами языке, включая все уведомления о претензиях и апелляциях
- Право на внесение рекомендаций, касающихся политики прав и обязанностей участника плана Anthem
- Выбирать PCP в сети Anthem
- Право на своевременный доступ к услугам поставщиков сети плана
- Право участвовать в совместном с поставщиками услуг процессе принятия решений о вашем медицинском обслуживании, включая право на отказ от лечения



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

- Право подавать претензии в устной или письменной форме в отношении организации предоставления услуг или качества предоставленной вам медицинской помощи.
- Право знать медицинскую причину решения Anthem об отказе, задержке, прекращении (завершении) или изменении запроса на медицинское обслуживание.
- Право на получение услуг по координации обслуживания.
- Право подать апелляцию на решение об отказе, отсрочке или ограничении объема предоставляемых услуг или льгот.
- Право получать бесплатные услуги устного и письменного перевода на ваш язык.
- Право получать бесплатные юридические консультации в местном отделении общества правовой помощи или от других групп.
- Право составить предварительные распоряжения.
- Право запросить слушание на уровне штата в том случае, если вам было отказано в получении услуги или льготы и вы уже подали апелляцию плану Anthem и по-прежнему не удовлетворены решением или если вы не получили решение по своей апелляции по истечении 30 дней, включая информирование об обстоятельствах, в свете которых возможно ускоренное рассмотрение апелляции.
- Право завершить участие в плане (покинуть план) Anthem и перейти на другой план медицинского страхования в округе по запросу.
- Право на получение конфиденциальных услуг для несовершеннолетних.
- Право получать бесплатно по запросу письменные информационные материалы для участников в альтернативных форматах (в том числе напечатанные шрифтом Брайля или крупным шрифтом, в виде аудиозаписи и в доступных электронных форматах) в надлежащие сроки для запрашиваемого формата в соответствии с разделом 14182 (b)(12) Закона о социальном обеспечении штата (W&I).
- Право не подвергаться ни в какой форме ограничениям или изоляции, применяемым как средство принуждения, дисциплинарная мера, наказание или используемым в чужих интересах.
- Право на обсуждение фактической информации о доступных и альтернативных вариантах лечения, представленной с учетом состояния вашего здоровья и способности понять предоставляемую информацию вне зависимости от стоимости и покрытия.
- Право иметь доступ и получить копии ваших медицинских документов и попросить внести в них изменения или исправления в соответствии с п. 164.524 и п. 164.526 раздела 45 Свода федеральных нормативных актов (CFR).
- Свободно пользоваться указанными правами, не опасаясь предвзятого отношения со стороны представителей Anthem, поставщиков или штата.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

- Право, гарантируемое федеральным законом, на доступ к услугам планирования семьи, услугам родильных домов, не связанных с больницами, услугам медицинских центров, отвечающих федеральным требованиям, услугам поставщиков медицинских услуг для коренных американцев, услугам акушерок, услугам сельских медицинских клиник, услугам по лечению инфекций, передающихся половым путем, и к экстренной медицинской помощи за пределами сети плана Anthem.

---

## Ваши обязанности

Участники плана Anthem имеют следующие обязанности:

- Немедленно связаться с вашим PCP и записаться самому или записать своего ребенка на первоначальную оценку состояния здоровья (в течение 120 дней с даты регистрации в плане).
- Предоставлять нам, вашим врачам и другим поставщикам медицинских услуг информацию, необходимую для получения вами оптимального лечения и всех льгот, на которые вы имеете право.
- Осознавать на доступном вам уровне ваши медицинские проблемы и совместно с врачами и другими поставщиками медицинских услуг принимать участие в разработке плана медицинского обслуживания, устраивающего все стороны.
- Следовать плану медицинского обслуживания, согласованному с вашими врачами и другими поставщиками медицинских услуг.
- Соблюдать рекомендации врача в отношении заботы о вашем здоровье.
- Использовать надлежащие источники медицинской помощи.
- Брать с собой ID-карту участника плана Anthem, когда вы идете на прием к врачу.
- Уважительно относиться к врачам и другим лицам, предоставляющим вам услуги.
- Понимать содержание этого плана медицинского страхования.
- Знать и соблюдать правила этого плана медицинского страхования.
- Знать законы, регулирующие этот план медицинского страхования и виды предоставляемых вам услуг.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

- Знать о том, что мы не имеем права подвергать вас дискриминации по признаку возраста, пола, расы, национальности, культуры, языковых потребностей, сексуальной ориентации или состояния здоровья.

## Уведомление о недопущении дискриминации

Дискриминация запрещена законодательством. Anthem соблюдает законы штата и федеральные законы о гражданских правах. Anthem не допускает незаконной дискриминации, исключения людей или иного отношения к ним по признакам пола, расы, цвета кожи, религии, происхождения, национальности, принадлежности к этнической группе, возраста, инвалидности вследствие физических или психических заболеваний, состояния здоровья, генетической информации, семейного положения, гендера, гендерной идентичности или сексуальной ориентации.

Anthem предоставляет:

- Бесплатные вспомогательные средства и услуги для лиц с ограниченными возможностями, чтобы они могли общаться более эффективно, в частности:
  - услуги квалифицированных сурдопереводчиков
  - письменные материалы в других форматах (напечатанные шрифтом Брайля, крупным шрифтом, в виде аудиозаписи, в доступном электронном и иных форматах)
- Бесплатные услуги перевода лицам, для которых английский язык не является родным, в частности:
  - услуги квалифицированных устных переводчиков
  - письменную информацию на других языках

Если вам необходимы эти услуги, свяжитесь с представителями Anthem с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по номеру **1-800-407-4627**. Если у вас имеется нарушение слуха или речи, позвоните по номеру **TTY 711**, чтобы воспользоваться услугами службы коммутируемых сообщений штата California.

### Как подать претензию

Если вы считаете, что план Anthem не предоставил вам эти услуги или иным образом подверг вас незаконной дискриминации по признаку пола, расы, цвета кожи, религии, происхождения, национальности, принадлежности к этнической группе, возраста, инвалидности вследствие физических или психических заболеваний, состояния здоровья, генетической информации, семейного положения,



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

гендера, гендерной идентичности или сексуальной ориентации, вы можете подать претензию координатору по гражданским правам плана Anthem. Вы можете подать претензию по телефону, по почте, при личном обращении или через Интернет:

- **По телефону:** свяжитесь с координатором по работе с претензиями Anthem с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по номеру **1-800-407-4627**. Если у вас имеется нарушение слуха или речи, позвоните по номеру **TTY 711**, чтобы воспользоваться услугами службы коммутируемых сообщений штата California.
- **По почте:** заполните бланк для подачи жалобы или напишите письмо и отправьте его по почте на следующий адрес:  
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
- **При личном обращении:** посетите офис вашего врача или офис Anthem и сообщите, что вы желаете подать претензию.
- **Через Интернет:** посетите веб-сайт Anthem по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

## Управление по гражданским правам – Департамент здравоохранения штата California

Вы также можете подать жалобу о нарушении гражданских прав в Управление по гражданским правам Департамента здравоохранения штата California (DHCS) по телефону, по почте или через Интернет:

- **По телефону:** звоните по номеру 1-916-440-7370. Если у вас имеется нарушение речи или слуха, позвоните по номеру 711 (телекоммуникационная служба коммутируемых сообщений).
- **По почте:** заполните бланк для подачи жалобы или отправьте письмо на следующий адрес:  
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

Бланки для подачи жалоб доступны по адресу [https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx).

- **Через Интернет:** отправьте электронное сообщение на адрес [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

## Управление по гражданским правам – Министерство здравоохранения и социальных служб США

Если вы считаете, что подверглись дискриминации по признаку расы, цвета кожи, национальности, возраста, инвалидности или пола, вы также можете подать жалобу о нарушении гражданских прав в Управление по гражданским правам Министерства здравоохранения и социальных служб США по телефону, по почте или через Интернет:

- **По телефону:** звоните по номеру 1-800-368-1019. Если у вас имеется нарушение слуха или речи, позвоните по номеру ТТУ 1-800-537-7697 или 711, чтобы воспользоваться услугами службы коммутируемых сообщений штата California.
- **По почте:** заполните бланк для подачи жалобы или отправьте письмо на следующий адрес:  
U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201

Бланки для подачи жалоб доступны по ссылке <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

- **Через Интернет:** зайдите на портал для подачи жалоб Управления по гражданским правам по адресу <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>.

---

## Как вы можете помочь в улучшении работы плана

Anthem важно ваше мнение. Каждый квартал Anthem организует встречи, чтобы обсудить, чем вы довольны, а что в плане Anthem можно улучшить. Приглашаются все участники. Приходите на встречу!

### Местный консультативный комитет

В Anthem существует группа под названием Местный консультативный комитет. Ее образуют члены местного консультативного комитета. При желании вы можете присоединиться к этой группе. Группа обсуждает способы улучшения принятых в Anthem процедур, и в ее обязанности входит следующее:

- обязанности местного консультативного комитета



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (ТТУ 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal).

- определение возможностей расширения доступа участников к медицинской помощи
- предложения в адрес Anthem о способах улучшения предоставляемых услуг
- вклад в оценку культурных и языковых потребностей

Если вы хотите вступить в эту группу, позвоните по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

## Уведомление о порядке использования конфиденциальной информации

Заявление о политиках и процедурах плана Anthem в отношении обеспечения конфиденциальности медицинской информации имеется в наличии и предоставляется по запросу.

Участники, которые в силу возраста могут давать согласие на получение услуг, требующих деликатного подхода и конфиденциальности, не обязаны получать разрешение других участников на получение таких услуг, или подавать запрос на услуги, требующие деликатного подхода и конфиденциальности. Подробнее об услугах, требующих деликатного подхода и конфиденциальности, см. в разделе «Медицинская помощь в деликатных ситуациях» данного справочника.

Вы можете попросить Anthem направлять информацию об услугах, требующих деликатного подхода и конфиденциальности, на другой почтовый адрес, адрес электронной почты или номер телефона, который вы укажете. Это называется «запросом на конфиденциальность коммуникации». Если вы соглашаетесь получать медицинскую помощь, план Anthem не будет предоставлять информацию об оказываемых вам услугах, требующих деликатного подхода и конфиденциальности, другим лицам без вашего письменного согласия. Если вы не указали почтовый адрес, адрес электронной почты или номер телефона, план Anthem направит запрашиваемую информацию на ваш адрес или номер телефона, которые зарегистрированы в плане.

Сотрудники Anthem выполняют ваши запросы на получение конфиденциальной информации в запрашиваемых вами форме и формате. Кроме того, мы позаботимся о том, чтобы требуемую информацию можно было с легкостью преобразовать в необходимую вам форму и нужный формат. Мы отправим ее в другое место по вашему выбору. Ваш запрос на конфиденциальность



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

коммуникации действует до тех пор, пока вы не аннулируете его или не отправите новый запрос на обеспечение конфиденциальности коммуникации.

### **Конфиденциальность коммуникации, касающейся медицинской информации**

Любой взрослый или несовершеннолетний участник плана, который может дать свое согласие на получение медицинских услуг без согласия родителя или законного опекуна может отправить запрос на конфиденциальность коммуникации в письменном виде или в электронной форме в соответствии с законодательством штата или федеральным законодательством. Запрос на конфиденциальность коммуникации можно направить в письменном виде по адресу Anthem Blue Cross, P.O. Box 60007, Los Angeles, CA 90060-0007. Для отправки запроса в электронном виде необходимо выполнить действия, указанные на сайте [anthem.com/ca](https://www.anthem.com/ca). Участники также могут позвонить нам по номеру телефона, который указан на обратной стороне ID-карты участника.

Запрос на конфиденциальность коммуникации распространяется на всю коммуникацию, связанную с раскрытием медицинской информации или названия и адреса Поставщика, в отношении медицинского обслуживания лица, запрашивающего конфиденциальность коммуникации.

Запрос на конфиденциальность коммуникации действует до получения от лица, запрашивающего конфиденциальность коммуникации, информации об аннулировании запроса или до получения нового соответствующего запроса. Anthem рассмотрит запрос на конфиденциальность коммуникации в течение семи (7) календарных дней после получения запроса в электронном виде или по телефону или в течение четырнадцати (14) календарных дней с даты получения письменного запроса, отправленного почтовой службой первого класса. Мы уведомим участника о получении запроса и проинформируем его о текущем статусе, если участник с нами свяжется.

Ниже представлено заявление Anthem о политике и процедурах плана в отношении защиты вашей медицинской информации (именуемое «Уведомление о порядке обращения с конфиденциальной информацией»).



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).



## Уведомление о порядке обращения с конфиденциальной информацией в соответствии с HIPAA

Первоначальная версия данного уведомления вступила в силу 14 апреля 2003 года. Данное уведомление пересматривалось последний раз в ноябре 2023 года.

### **В ДАННОМ УВЕДОМЛЕНИИ ГОВОРИТСЯ О ТОМ, КАК МЕДИЦИНСКАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ВАС МОЖЕТ БЫТЬ ИСПОЛЬЗОВАНА И РАСКРЫТА И КАК ВЫ МОЖЕТЕ ПОЛУЧИТЬ ДОСТУП К ЭТОЙ ИНФОРМАЦИИ. ВНИМАТЕЛЬНО ОЗНАКОМЬТЕСЬ С ЭТИМ ДОКУМЕНТОМ.**

Информация о вашем здоровье и льготах является конфиденциальной. Закон требует от нас защищать информацию наших участников, именуемую защищенной медицинской информацией (PHI). Это означает, что мы обеспечиваем конфиденциальность вашей информации вне зависимости от того, являетесь ли вы участником в настоящее время или были им ранее.

После того как вы получите право на участие в нашем плане медицинского страхования и зарегистрируетесь в нем, мы получим информацию о вас от ведомств штата, управляющих программой Medi-Cal, и представителей программы медицинского страхования детей. Мы также получаем сведения о вас от ваших врачей, из клиник, в которых вы лечитесь, лабораторий и больниц. Это нужно для того, чтобы мы могли одобрять и оплачивать предоставляемые вам услуги.

Федеральные законы требуют, чтобы мы информировали вас о том, какие меры мы должны принимать для обеспечения безопасности PHI, полученной нами по телефону, в письменном виде или хранимой в электронном формате на компьютере. Кроме того, мы обязаны сообщить вам, какие меры мы принимаем для обеспечения безопасности этой информации. Для обеспечения безопасности PHI:

- Хранимой в бумажном виде, мы:
  - запираем офисы и храним дела в закрытых шкафах
  - уничтожаем бумажные документы с информацией о здоровье, чтобы они не попали в чужие руки
- Хранимой в электронном формате, мы:
  - защищаем документы паролями, известными только уполномоченным лицам



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

- используем специальные программы контроля доступа к нашим компьютерным системам
- Используемой или раскрываемой нашими сотрудниками, врачами и ведомствами штата, мы:
  - составляем правила (называемые политиками и процедурами), защищающие конфиденциальность информации
  - обучаем своих сотрудников соблюдать эти правила

### **В каких случаях мы можем использовать и раскрывать вашу PHI?**

Мы можем раскрыть PHI членам вашей семьи или выбранному вами лицу, которое помогает вам в лечении или оплате счетов, если вы дадите нам на это разрешение. В некоторых случаях мы можем использовать и раскрывать такую информацию **без** вашего разрешения:

- **Если это нужно для оказания вам медицинской помощи (лечения)**
  - Если информация нужна врачам, больницам и другим лицам, чтобы оказывать вам необходимую помощь
- **Если это нужно для оплаты**
  - Мы делимся информацией с докторами, больницами и теми, кто выставляет нам счета за ваше обслуживание
  - Если до начала лечения или получения услуг мы подтвердили, что оплатим эти услуги или лечение
  - Для вашей поддержки и оказания вам помощи в получении доступных льгот
- **Если это необходимо по коммерческим причинам**
  - Для проведения проверок, реализации программ по недопущению мошенничества и злоупотреблений, планирования и повседневной деятельности
  - Для улучшения работы наших программ

Мы можем получить вашу PHI из разных источников, а также можем предоставить PHI в целях обмена медицинской информацией для осуществления оплаты, управления работой плана и лечения. Если вы не хотите, чтобы мы раскрывали



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

вашу информацию, посетите веб-сайт [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal) для получения дополнительных сведений.

- **Для защиты здоровья населения**
  - Если она нужна государственным органам здравоохранения для профилактики болезней и травм среди населения
- **Если информация требуется лицам, которые помогают вам получать медицинские услуги или оплачивают их**
  - Это могут быть члены вашей семьи или какой-либо человек, которого вы выбрали для того, чтобы он помогал вам получать медицинскую помощь или оплачивал ее за вас, при условии, что вы дали нам разрешение на передачу вашей информации
  - Это может быть человек, который помогает вам получать медицинскую помощь или оплачивает ее за вас, если вы не в состоянии выразить свои пожелания самостоятельно и передача информации этому лицу в ваших интересах

Если мы собираемся использовать или раскрыть PHI в любых других целях, кроме вашего лечения, его оплаты, осуществления повседневной деятельности, проведения исследований и других задач, перечисленных ниже, мы должны вначале получить от вас письменное разрешение. Мы должны получить ваше письменное разрешение, прежде чем передавать кому-либо записи, сделанные о вас психотерапевтом. Мы также должны получить ваше письменное разрешение, если мы планируем продать вашу PHI или использовать и раскрывать ее в маркетинговых целях.

Вы можете сообщить нам в письменной форме о том, что отзывате свое письменное разрешение. Мы не можем отозвать информацию о вашем здоровье, которую уже использовали или раскрыли в то время, когда у нас еще было ваше разрешение на это. Однако мы перестанем использовать и раскрывать вашу PHI в будущем.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

**Другие случаи, в которых мы можем – или должны в соответствии с законодательством – использовать вашу PHI:**

- если информация нужна полиции или другим правоохранительным органам, которые следят за исполнением законов
- чтобы сообщить о факте жестокого обращения или недобросовестного выполнения обязанностей
- для ответа на правовые документы, например судебные решения
- если информация нужна надзорным органам сферы здравоохранения, например для проведения ревизии или проверки
- для оказания помощи коронерам, судебно-медицинским экспертам, следователям и директорам похоронных бюро в установлении личности или причины смерти
- если вы завещали части своего тела на благо науки
- для исследований
- для профилактики серьезных заболеваний или травм у вас или других людей
- для оказания содействия сотрудникам государственных учреждений, выполняющим определенные функции, например тем, кто занимается льготами для ветеранов
- если это нужно для предоставления вам компенсации за полученную на работе травму или болезнь

**Какие у вас есть права?**

- Вы можете попросить нас предоставить вам доступ к вашей PHI и получить ее копии. Мы должны отправить вам такую информацию в течение 30 дней. Если нам потребуется больше времени, мы сообщим вам об этом. Просим иметь в виду, что мы не располагаем всей вашей медицинской информацией. **Если вам нужна копия всех ваших медицинских записей, обратитесь к своему врачу или в клинику, в которой вы лечитесь.**
- Вы можете попросить нас внести изменения в имеющиеся у нас медицинские документы, если считаете, что какая-то информация в них неверна или отсутствует. Мы должны отправить вам такую информацию в течение 60 дней. Если нам потребуется больше времени, мы сообщим вам об этом.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

- В некоторых случаях вы можете попросить нас не раскрывать вашу PHI, но мы не обязаны удовлетворять вашу просьбу.
- Вы можете попросить нас отправлять PHI по адресу, который отличается от того, который у нас есть, или сообщить ее вам другим способом. Мы выполним вашу просьбу, если отправка такой информации по имеющемуся у нас адресу может подвергнуть вас опасности.
- Вы можете попросить нас сообщить вам обо всех случаях раскрытия кому-либо PHI за последние шесть лет. Эти случаи не включают ситуации, когда мы раскрываем информацию для оказания вам медицинской помощи или ее оплаты, для осуществления повседневной деятельности, а также в некоторых других случаях, которые здесь не перечислены. Мы должны отправить вам такую информацию в течение 60 дней. Если нам потребуется больше времени, мы сообщим вам об этом.
- Вы можете в любое время попросить нас прислать бумажный экземпляр данного уведомления, даже если вы уже попросили отправить его вам по электронной почте.
- Если вы полностью оплатили счет за оказанную вам услугу, вы можете попросить врача не передавать нам информацию об этой услуге.

### Что мы обязаны делать?

- Закон требует, чтобы мы обеспечивали конфиденциальность вашей PHI, за исключением случаев, перечисленных в данном уведомлении.
- Мы должны сообщать вам о том, какие меры закон обязывает нас принимать для обеспечения конфиденциальности вашей информации.
- Мы должны выполнять все, о чем говорится в данном уведомлении.
- Если вы просите присылать вашу PHI на другой адрес или другим способом и для этого имеются серьезные основания (например, вы находитесь в опасности), мы обязаны выполнить вашу просьбу.
- Мы должны сообщить вам, если нам необходимо раскрыть вашу PHI, но вы попросили нас этого не делать.
- Если законы штата требуют от нас большего, чем описано в данном уведомлении, мы должны соблюдать требования этих законов.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal).

- Мы должны сообщать вам о случаях несанкционированного доступа к вашей PHI.

### **Как мы можем связываться с вами**

Мы, а также наши аффилированные компании и/или поставщики услуг, можем звонить вам или отправлять вам текстовые сообщения с использованием системы автоматического набора телефонных номеров и/или синтезатора речи. Мы действуем строго в соответствии с законом о защите потребителей от телефонного маркетинга (TCPA). Вам могут звонить для того, чтобы проинформировать о вариантах лечения или других льготах и услугах, связанных с охраной здоровья. Если вы не желаете, чтобы вам звонили по телефону, просто сообщите об этом звонящему, и мы больше не будем связываться с вами этим способом. Вы также можете позвонить по номеру **1-844-203-3796 (TTY 711)** и попросить внести ваш телефонный номер в наш список номеров, по которым не следует звонить.

### **Что делать, если у вас есть вопросы?**

Если у вас есть вопросы относительно нашей политики конфиденциальности или вы хотите воспользоваться своими правами, позвоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)** с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Если вы страдаете нарушениями слуха, позвоните по номеру **TTY 711**.

### **Дополнительная информация**

Чтобы узнать больше о том, как мы собираем и используем ваши данные, о ваших правах на конфиденциальность, а также о других государственных и федеральных законах о конфиденциальности, посетите нашу веб-страницу «Конфиденциальность» по адресу <https://www.anthem.com/ca/privacy/>.

### **Что делать, если вы хотите подать жалобу?**

Мы всегда готовы вам помочь. Если вы считаете, что безопасность вашей PHI не была обеспечена, вы можете позвонить в Центр обслуживания участников или связаться с Министерством здравоохранения и социальных служб. Если вы подадите жалобу, это не будет иметь для вас никаких последствий.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

**Пишите или звоните в Министерство здравоохранения и социальных служб:**

Office for Civil Rights

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

San Francisco, CA 94103

Телефон: **800-368-1019**

Линия TDD: **800-537-7697**

Факс: 415-437-8329

Мы оставляем за собой право вносить изменения в данное уведомление, требуемое законом о преемственности и подотчетности медицинского страхования (HIPAA), а также в способы, используемые нами для обеспечения безопасности вашей PHI. В случае таких изменений мы вас проинформируем. Кроме того, мы опубликуем информацию об изменениях на нашем веб-сайте [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal).

**Раса, этническая принадлежность, язык, сексуальная ориентация и гендерная идентичность**

Мы можем делать заключения, получать и/или сохранять информацию о вашей расе, этнической принадлежности, языке, сексуальной ориентации и гендерной идентичности. Мы защищаем эту информацию, как описано в данном уведомлении.

Мы используем эту информацию, чтобы:

- убедиться, что вы получаете всю необходимую вам помощь
- разрабатывать программы, направленные на улучшение результатов лечения
- составлять и распространять информацию о поддержании здоровья
- уведомлять врачей о ваших языковых потребностях
- предоставлять услуги устного и письменного перевода

Мы **не** используем эту информацию:

- при принятии решений о зачислении в планы медицинского страхования
- при принятии решений о том, сколько взимать за услуги
- при определении льгот



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal).

- для передачи лицам, не обладающим соответствующими полномочиями

### Ваша персональная информация

Как указывается в данном уведомлении, мы можем собирать, использовать и передавать персональную информацию (PI). Ваша PI не является общедоступной и содержит сведения о вас. Часто такую информацию используют для целей страхования. PI может включать в себя разные данные, такие как логины и пароли, которые вы используете на вебсайтах, номера банковских счетов и трудовую биографию. Ваша PI может быть идентична вашей PHI, если она касается здравоохранения или вашего плана медицинского страхования. Мы защищаем вашу PI и PHI так, как описано в этом уведомлении.

- Мы можем использовать вашу PI при принятии решений касательно:
  - вашего здоровья
  - ваших привычек
  - ваших увлечений
- Мы можем получать вашу PI от других лиц или организаций, например:
  - врачей
  - больниц
  - других страховых компаний
- В определенных случаях мы можем раскрывать вашу PI сторонним лицам или организациям без вашего разрешения.
- Если вы имеете право на предотвращение такого раскрытия, мы заранее уведомим вас о планируемом раскрытии.
- Мы сообщим вам, каким образом вы можете поставить нас в известность о том, что не хотите, чтобы ваша PI использовалась или раскрывалась.
- У вас есть право просматривать свою PI и вносить в нее изменения.
- Мы гарантируем безопасность и конфиденциальность вашей PI.

Эта информация доступна бесплатно на других языках. Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)** с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Anthem Blue Cross – это торговое наименование компании Blue Cross of California. Anthem Blue Cross и Blue Cross of California Partnership Plan, Inc. являются независимыми лицензиатами Blue Cross Association. Anthem – это зарегистрированный товарный знак Anthem Insurance Companies, Inc. Компания Blue Cross of California заключила договор с планом медицинского страхования L.A. Care Health Plan на предоставление услуг управляемого медицинского обслуживания по программе Medi-Cal в округе Los Angeles.

1073211CAMRUABC 07/24

---

## Уведомление о применимых законах

К данному Справочнику участника применимы многие законы. Эти законы, даже если они не включены в текст данного Справочника участника и не разъяснены в нем, могут влиять на ваши права и обязанности. Основными законами, применимыми к данному Справочнику участника, являются законы штата и федеральные законы о программе Medi-Cal. Также могут применяться другие федеральные законы и законы штата.

---

## Уведомление о роли Medi-Cal как плательщика последней инстанции, о другом медицинском страховании и компенсации при нарушении законных прав

Программа Medi-Cal соблюдает законы и нормативные акты, принятые штатом и федеральным правительством, касающиеся правовой ответственности третьих сторон за медицинские услуги, оказываемые ее участникам. Anthem примет все разумные меры, чтобы программа Medi-Cal выступала плательщиком последней инстанции.

У участников Medi-Cal может быть другое страховое покрытие (ОНС), также именуемое частной медицинской страховкой. В качестве условия для получения права на участие в программе Medi-Cal вы должны подать заявку на получение



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal).

или сохранить любое доступное покрытие ОНС, если оно предоставляется вам бесплатно.

Федеральное законодательство и законодательство штата требует от участников Medi-Cal сообщать о существующем ОНС и каких-либо изменениях в нем. Если вы не сообщите о наличии покрытия ОНС своевременно, вам, возможно, придется возместить DHCS любые ошибочно выплаченные льготы. Сообщите о вашем ОНС через Интернет по ссылке <http://dhcs.ca.gov/ОНС>.

Если у вас нет доступа в Интернет, вы можете сообщить о вашем ОНС представителям Anthem по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Вы также можете позвонить в Центр обработки ОНС DHCS по номеру 1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 или 711) или 1-916-636-1980.

Департамент здравоохранения штата California (DHCS) может и обязан требовать компенсацию за услуги, покрываемые программой Medi-Cal, если программа Medi-Cal не является плательщиком первой инстанции. Например, в случае получения вами травмы в результате ДТП или на работе расходы на лечение, возможно, сразу оплатит автостраховщик или программа компенсаций работникам за травмы на рабочем месте, или же они компенсируют расходы программы Medi-Cal, если лечение оплатит она.

Если вы получили травму по вине другой стороны, то вы или ваш законный представитель должны уведомить DHCS в течение 30 дней с момента подачи иска или заявления. Отправьте ваше уведомление через Интернет:

- в адрес программы страхования от несчастных случаев по ссылке <https://dhcs.ca.gov/PIForms>
- в адрес программы компенсационного страхования работников по ссылке <https://dhcs.ca.gov/WC>

Чтобы получить более подробную информацию, посетите веб-сайт подразделения DHCS по ответственности третьих лиц и взысканиям по ссылке <https://dhcs.ca.gov/tplrd> или позвоните по номеру 1-916-445-9891.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](http://anthem.com/ca/medi-cal).

## Уведомление о праве на возмещение за счет имущества

Программа Medi-Cal должна обращаться за компенсацией в связи с утвержденным наследством некоторых умерших участников по льготам Medi-Cal, которые были получены, когда им исполнилось 55 лет, или впоследствии. Компенсация включает оплату по схеме «плата за услугу» (FFS) и страховые взносы или подушевую оплату за управляемый уход при оказании услуг в учреждениях сестринского ухода, на дому и по месту жительства, а также сопутствующих больничных услуг и услуг по предоставлению рецептурных лекарственных препаратов, оказанных участнику во время его пребывания в учреждении сестринского ухода или на дому и по месту жительства. Размер возмещения не может превышать стоимость завещанного имущества участника.

Чтобы получить дополнительную информацию, посетите веб-сайт DHCS, посвященный вопросам возмещения за счет наследственного имущества, по адресу <https://dhcs.ca.gov/er> или позвоните по номеру 1-916-650-0590.

## Уведомление о решении

Anthem направляет вам уведомления о решении (NOA) каждый раз, когда Anthem принимает решение об отказе, отсрочке, прекращении или изменениях в порядке предоставления медицинских услуг. Если вы не согласны с решением, вынесенным Anthem, вы можете подать апелляцию в адрес Anthem. Ознакомьтесь с разделом «Апелляции» в Главе 6 данного справочника, чтобы узнать, как правильно подать апелляцию. Когда Anthem направит вам NOA, вас также проинформируют обо всех ваших правах, в случае если вы не согласны с решением, которое мы приняли.

### *Содержание уведомлений*

Если Anthem объясняет отказ, задержку, изменение, прекращение, приостановление или сокращение объема обслуживания полностью или частично медицинской необходимостью, ваше NOA должно содержать следующие сведения:

- заявление о действиях, которые намерен предпринять план Anthem
- четкое и краткое объяснение причин решения Anthem



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal).

- описание того, как Anthem принял свое решение, включая правила, которым Anthem следовал
- медицинские основания для принятия решения. Представители Anthem должны четко указать, что именно в состоянии вашего здоровья не соответствует правилам или рекомендациям

### **Переводы**

Представители Anthem должны полностью перевести и предоставить письменную информацию участнику на предпочтительных для него языках, включая все уведомления о претензиях и апелляциях.

Полностью переведенное уведомление должно содержать объяснение медицинской причины принятого представителями Anthem решения об отказе, задержке, изменении, прекращении, приостановке или снижении объема предоставляемых медицинских услуг.

Если письменный перевод на предпочитаемый вами язык недоступен, план Anthem обязан предложить услуги устного перевода на предпочитаемый вами язык, чтобы вы могли понять полученную информацию.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

# 8. Важные номера телефонов и термины, которые необходимо знать

---

## Важные номера телефонов

- Звоните в Центр обслуживания участников Anthem по номеру **1-800-407-4627** (TTY 711)
  - Звоните представителям Medi-Cal Rx по номеру 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273), затем нажмите 7 или 711
- 

## Термины

**Активная фаза родов** – период времени, когда беременная участница находится на одной из трех стадий родов и либо не может быть безопасно и своевременно транспортирована в другую больницу до рождения ребенка, либо транспортировка может нанести вред здоровью и безопасности участницы или неродившегося ребенка.

**Острое состояние** – внезапное непродолжительное медицинское состояние, которое требует незамедлительного оказания медицинской помощи.

**Коренной американец** – лицо, которое соответствует определению термина «индеец» в соответствии с разделом 438.14 федерального закона 42 CFR, в котором человек признается «индейцем», если отвечает каким-либо из следующих критериев:

- является членом признанного на федеральном уровне индейского племени
- 



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal).

## 8 | Важные номера телефонов и термины, которые необходимо знать

- проживает в городском центре и соответствует одному или нескольким из следующих критериев:
  - является членом племени, рода или другой организованной группы индейцев, включая племена, роды или группы, истребленные с 1940 года, и племена, роды или группы, признанные сейчас или в будущем штатом, в котором они проживают, или является потомком первой или второй степени любого такого члена
  - является эскимосом или алеутом или представителем другого коренного народа штата Alaska
  - признан министром внутренних дел индейцем в любых целях
  - признан индейцем согласно правилам, выпущенным Министром внутренних дел
- признан министром внутренних дел индейцем в любых целях
- признан индейцем министром здравоохранения и социального обеспечения в целях получения медицинских услуг для коренных американцев, включая коренных американцев штата California, эскимосов, алеутов или представителей других коренных народов штата Alaska

**Апелляция** – просьба участника к представителям Anthem пересмотреть и изменить решение, принятое планом в отношении страхового покрытия запрашиваемой услуги.

**Льготы** – медицинское обслуживание и лекарства, покрываемые данным планом медицинского страхования.

**Программа услуг для детей штата California (CCS)** – программа Medi-Cal, предоставляющая медицинскую помощь лицам в возрасте до 21 года, у которых имеются определенные патологии, заболевания или хронические проблемы со здоровьем.

**Специалист по ведению пациентов** – дипломированная медицинская сестра или социальный работник, которые помогают вам осознать ваши основные медицинские проблемы и организовать оказание медицинских услуг поставщиками.

**Сертифицированная медсестра-акушерка (CNM)** – лицо, имеющее лицензию дипломированной медсестры и сертификат медсестры-акушерки, выданный советом дипломированных медсестер штата California. Сертифицированной медсестре-акушерке разрешается оказывать услуги по родовспоможению в случае родов без патологий.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://anthem.com/ca/medi-cal).

## 8 | Важные номера телефонов и термины, которые необходимо знать

**Мануальный терапевт** – поставщик медицинских услуг, который лечит позвоночник посредством мануальных процедур.

**Хроническое заболевание** – болезнь или другая медицинская проблема, которая не может быть полностью излечена, постепенно усугубляется или требует лечения, чтобы предотвратить ухудшение состояния участника.

**Клиника** – медицинское учреждение, которое участник плана может выбирать в качестве РСР. Это может быть медицинский центр, отвечающий федеральным требованиям (FQHC), местная клиника, сельское медицинское учреждение (RHC), поставщик медицинских услуг для коренных американцев (IHCP) или любое другое медицинское учреждение, оказывающее первичную медицинскую помощь.

**Услуги для взрослых по месту жительства (CBAS)** – амбулаторные услуги на базе учреждения, которые предполагают квалифицированный сестринский уход, социальные услуги, лечение, индивидуальный уход, обучение и поддержку семьи или лица, осуществляющего уход за больным, обеспечение питания, транспорт и другие услуги, предоставляемые участникам, которые отвечают определенным требованиям.

**Жалоба** – устное или письменное выражение участником плана недовольства по поводу услуги, покрываемой Medi-Cal, Anthem, окружным планом охраны психического здоровья или поставщиком услуг Medi-Cal. Жалобу также называют претензией.

**Непрерывность оказания услуг** – продолжение получения участником плана услуг Medi-Cal от своего текущего поставщика, не входящего в сеть плана, в течение периода продолжительностью до 12 месяцев, если поставщик и план Anthem дадут на это согласие.

**Список предусмотренных договором препаратов (CDL)** – список препаратов, утвержденных программой Medi-Cal Rx. Поставщик может назначать необходимые участнику покрываемые лекарства из этого списка.

**Координация льгот (COB)** – процесс определения того, какое страховое покрытие (Medi-Cal, Medicare, частная страховая организация и т. п.) будет обеспечивать предоставление и оплату медицинского обслуживания участников, имеющих несколько медицинских страховок, в первую очередь.

**Организованная система здравоохранения округа (COHS)** – местное агентство, созданное наблюдательным советом округа для предоставления услуг в рамках



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

## 8 | Важные номера телефонов и термины, которые необходимо знать

программы Medi-Cal. Вы автоматически становитесь участником плана COHS при условии, что соответствуете правилам для регистрации в плане. Участники плана выбирают поставщиков медицинских услуг из числа тех, которые сотрудничают с COHS.

**Дополнительная плата (доплата)** – платеж, который вносится участником (обычно при получении услуг) в дополнение к платежу, вносимому страховщиком.

**Покрываемые услуги** – услуги Medi-Cal, за оплату которых несет ответственность Anthem. Покрываемые услуги предоставляются в соответствии с условиями, ограничениями и исключениями, предусмотренными договором с программой Medi-Cal, какими-либо поправками к нему и перечисленными в данном Справочнике участника (также именуемом объединенной формой подтверждения страхового покрытия (EOC) и разрешения на раскрытие информации).

**DHCS** – Департамент здравоохранения штата California. Это ведомство штата, которое контролирует реализацию программы Medi-Cal.

**Выход из плана** – прекращение пользования планом медицинского страхования, так как участник больше не отвечает критериям для участия или перешел в другой план. Чтобы выйти из плана, участнику необходимо подписать форму, подтверждающую, что он больше не хочет использовать этот план медицинского страхования, либо позвонить в программу Health Care Options и отказаться от участия в плане.

**DMHC** – Департамент управляемого медицинского обслуживания штата California. Это ведомство штата, которое осуществляет контроль за деятельностью планов управляемого медицинского обслуживания.

**Медицинское оборудование длительного пользования (DME)** – медицинское оборудование, необходимое по медицинским показаниям и заказанное врачом участника или другим поставщиком, которое участник будет использовать дома, по месту жительства или в учреждении, где он проживает.

**Ранние и периодические скрининги, диагностические услуги и лечение (EPSDT)** – перейдите в раздел «Medi-Cal для детей и подростков».

**Экстренное медицинское состояние** – медицинское или психическое состояние с такими сильно выраженными симптомами (например, активная фаза родов (см. определение выше) или острая боль), что любой здравомыслящий неспециалист, обладающий средними познаниями в области здравоохранения и



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

## 8 | Важные номера телефонов и термины, которые необходимо знать

медицины, может обоснованно предположить, что неоказание немедленной медицинской помощи может привести к следующим последствиям:

- создать серьезную угрозу здоровью участника или еще не родившегося ребенка
- вызвать нарушение какой-либо функции организма
- вызвать дисфункцию части тела или органа
- привести к смерти

**Экстренная медицинская помощь** – осмотр, проводимый врачом или персоналом под руководством врача, если это разрешено законом, чтобы определить наличие экстренного медицинского состояния. Медицинские услуги, необходимые для стабилизации клинического состояния пациента с учетом возможностей отделения.

**Экстренная медицинская транспортировка** – транспортировка на машине скорой или экстренной помощи в отделение экстренной помощи для оказания экстренной медицинской помощи.

**Участник** – лицо, зарегистрированное в плане медицинского страхования и получающее услуги в рамках плана.

**Постоянный пациент** – пациент, у которого есть сложившиеся отношения с поставщиком услуг и который обращался к этому поставщику в течение определенного периода времени, установленного планом медицинского страхования.

**Экспериментальное лечение** – лекарственные препараты, оборудование, процедуры или услуги, которые находятся на стадии тестирования в лабораторных условиях или на животных перед испытаниями на людях. Экспериментальные услуги не проходят клиническое исследование.

**Услуги планирования семьи** – услуги, направленные на предотвращение или отсрочку наступления беременности. Услуги предоставляются участникам детородного возраста, чтобы помочь им определить, сколько иметь детей и с какими интервалами времени следует их заводить.

**Медицинский центр, отвечающий федеральным требованиям (FQHC)** – медицинское учреждение, действующее в регионе, где наблюдается дефицит поставщиков услуг. В FQHC участник может получить первичные и профилактические медицинские услуги.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

**Программа Medi-Cal с обслуживанием по схеме «плата за услугу» (FFS)** – иногда план Anthem не покрывает какие-либо услуги, но участник все равно может их получить по программе FFS Medi-Cal с обслуживанием по схеме «плата за услугу», например услуги аптек, предоставляемые в рамках программы Medi-Cal Rx.

**Последующее наблюдение** – регулярные осмотры врачом для проверки состояния участника после госпитализации или во время курса лечения.

**Мошенничество** – намеренное действие, представляющее собой обман или введение в заблуждение, целью которого является неправомерное получение выгоды лицом, совершившим мошенничество, или иным лицом.

**Родильные дома, не связанные с больницами (FBC)** – медицинские учреждения, где проходят плановые роды у беременных участниц не по месту их жительства, которые лицензированы или иным образом согласованы штатом для оказания дородовой помощи, услуг по родовспоможению и послеродовому уходу, а также прочих амбулаторных услуг, которые включены в покрытие в рамках плана. Эти учреждения не являются больницами.

**Претензия** – устное или письменное выражение участником плана недовольства по поводу услуги, покрываемой Medi-Cal, Anthem, окружным планом охраны психического здоровья или поставщиком услуг Medi-Cal. Жалоба, поданная в адрес Anthem на поставщика услуг, входящего в сеть, является примером претензии.

**Услуги и приспособления для адаптации** – медицинские услуги, которые помогают участнику сохранять, развивать и совершенствовать навыки и умение функционировать в ежедневной жизни.

**Health Care Options (HCO)** – программа, которая может помочь участнику зарегистрироваться в плане медицинского страхования или выйти из него.

**Медицинская страховка** – план медицинского страхования, который оплачивает медицинское обслуживание и хирургические процедуры, возмещая застрахованному расходы, понесенные в связи с болезнью или травмой, или оплачивая услуги поставщиков напрямую.

**Медицинское обслуживание на дому** – квалифицированный сестринский уход и другие услуги, оказываемые на дому.

**Поставщики медицинских услуг на дому** – поставщики, предоставляющие участникам квалифицированный сестринский уход и другие услуги на дому.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

## 8 | Важные номера телефонов и термины, которые необходимо знать

**Хоспис** – уход, направленный на уменьшение физических, эмоциональных, социальных и духовных страданий участника с болезнями в терминальной стадии. Для получения услуг хосписа ожидаемая продолжительность жизни участника должна составлять шесть месяцев или меньше.

**Больница** – учреждение, в котором участник получает амбулаторное и стационарное медицинское обслуживание, оказываемое врачами и медсестрами.

**Амбулаторные услуги больницы** – медицинские услуги и хирургические процедуры, проводимые в больнице без госпитализации.

**Госпитализация** – помещение пациента в больницу на лечение в стационаре.

**Поставщики медицинских услуг для коренных американцев (ИНСР)** – программа здравоохранения, осуществляемая под руководством Управления медицинского обслуживания коренных американцев (IHS) или в рамках программ медицинских услуг, реализуемых на уровне индейского племени, племенной организации или городской индейской организации (UIO) согласно определению этих терминов, приведенному в Разделе 4 Закона об улучшении медицинского обслуживания индейцев (раздел 1603 титула 25 Свода законов США).

**Стационарное лечение** – медицинское обслуживание, для получения которого участнику необходимо оставаться на ночь в больнице или другом медицинском учреждении.

**Учреждения промежуточного ухода** – услуги, оказываемые в учреждении долгосрочного ухода или в учреждении с круглосуточным проживанием. К учреждениям промежуточного ухода или интернатам относятся: учреждения промежуточного ухода/для лиц с нарушениями развития (ICF/DD); учреждения промежуточного ухода/для лиц с нарушениями развития, оказывающие услуги абилитации (ICF/DD-H); учреждения промежуточного ухода/для лиц с нарушениями развития, оказывающие услуги сестринского ухода (ICF/DD-N).

**Исследовательское лечение** – лечебный препарат, биологический продукт или устройство, успешно прошедшее первую фазу клинического исследования, одобренного Управлением по санитарному надзору за качеством пищевых продуктов и медикаментов (FDA), но не одобренное FDA для общего использования, изучение которого продолжается в рамках одобренного FDA клинического исследования.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

## 8 | Важные номера телефонов и термины, которые необходимо знать

**Длительное лечение** – лечение в учреждении, продолжающееся дольше, чем месяц поступления плюс еще один месяц.

**План управляемого медицинского обслуживания** – план медицинского страхования Medi-Cal, который сотрудничает только с определенными врачами, специалистами, клиниками, аптеками и больницами для оказания услуг получателям льгот Medi-Cal, участвующим в этом плане. Anthem – это план управляемого медицинского обслуживания.

**Medi-Cal для детей и подростков** – льгота для участников программы Medi-Cal в возрасте до 21 года, помогающая им сохранить свое здоровье. Участники должны проходить медицинские осмотры и обследования, рекомендуемые для лиц их возраста, чтобы выявлять и лечить проблемы со здоровьем на ранней стадии. Они должны пройти лечение заболеваний, которые могут быть обнаружены во время профилактических обследований. В соответствии с федеральным законодательством эта льгота также именуется льготой по раннему и периодическому скринингу, диагностике и лечению (EPSDT).

**Medi-Cal Rx** – услуга по предоставлению льгот на получение аптечных товаров по программе FFS Medi-Cal с обслуживанием по схеме «плата за услугу», известная под названием «Medi-Cal Rx», в рамках которой предоставляются льготы на получение аптечных товаров и услуг, включая отпускаемые по рецепту лекарства и некоторые медицинские принадлежности, всем участникам программы Medi-Cal.

**«Медицинский дом» (Medical Home)** – модель оказания медицинской помощи, обеспечивающая основные функции первичной медицинской помощи. Она подразумевает комплексное обслуживание, ориентированное на пациента, координацию обслуживания, доступность услуг, а также качество и безопасность.

**Медицинские показания (медицинская необходимость)** – услуги, необходимые по медицинским показаниям. Это важные и обоснованно необходимые услуги по защите жизни. Они необходимы для того, чтобы предотвратить серьезное заболевание или инвалидность пациентов. Кроме того, такие услуги могут быть направлены на уменьшение сильной боли за счет диагностики или лечения заболевания или травмы. Для участников в возрасте до 21 года программа Medi-Cal покрывает медицинское обслуживание, необходимое по медицинским показаниям для лечения или оказания помощи в лечении физического или психического заболевания или состояния, включая расстройства, связанные с употреблением психоактивных веществ.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

## 8 | Важные номера телефонов и термины, которые необходимо знать

**Медицинская транспортировка** – транспорт, который поставщик услуг назначает участнику, если участник физически или по медицинским показаниям не в состоянии воспользоваться легковым автомобилем, автобусом, поездом или такси, чтобы добраться на прием по страховке или забрать лекарства по рецептам. План Anthem оплачивает самый недорогой способ медицинской транспортировки, доступный в тот момент, когда вам необходимо попасть на прием к врачу.

**Medicare** – федеральная программа медицинского страхования для лиц в возрасте 65 лет и старше, определенных категорий лиц более молодого возраста с ограниченными возможностями, а также лиц с терминальной стадией почечной недостаточности (полный отказ почек, который требует диализа или пересадки, иногда именуется терминальной хронической почечной недостаточностью (ESRD)).

**Участник** – любой удовлетворяющий критериям участник программы Medi-Cal, зарегистрированный в плане Anthem и имеющий право на получение покрываемых услуг.

**Поставщик услуг в области охраны психического здоровья** – медицинские работники, которые оказывают пациентам услуги в области охраны психического и поведенческого здоровья.

**Услуги акушерки** – услуги дородового, родового и послеродового ухода, в том числе услуги планирования семьи для матери и уход за новорожденным сразу после рождения, предоставляемые сертифицированными медсестрами-акушерками (CNM) и лицензированными акушерками (LM).

**Сеть** – группа, в которую входят врачи, клиники, больницы и прочие поставщики медицинских услуг, заключившие с Anthem договор о предоставлении медицинских услуг.

**Сетевой поставщик** – см. «Поставщик, входящий в сеть плана».

**Услуги, не входящие в страховое покрытие** – услуги, не покрываемые планом Anthem.

**Транспортировка на немедицинском транспорте** – транспортировка на прием к врачу и обратно для получения услуги, покрываемой программой Medi-Cal и одобренной поставщиком участника, а также транспортировка за рецептурными препаратами и медицинскими принадлежностями.

**Поставщик, не входящий в сеть** – поставщик услуг, не входящий в сеть Anthem.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

**Другое страховое покрытие (ОНС)** – другое страховое покрытие (ОНС) означает медицинскую страховку, предлагаемую частными страховыми компаниями, и оплату медицинских услуг другими программами, кроме Medi-Cal. Услуги могут включать планы медицинского страхования, стоматологического, офтальмологического, аптечного обслуживания, планы Medicare Advantage (Часть C), планы обеспечения лекарственными препаратами Medicare (Часть D) или дополнительные планы Medicare (Medigap).

**Ортопедическое изделие** – устройство, используемое в качестве опоры или шины, которое прикрепляется поверх тела для поддержки или коррекции части тела, пострадавшей в результате травмы или заболевания, и является необходимым по медицинским показаниям для выздоровления участника.

**Услуги, получаемые за пределами территории обслуживания** – услуги, которые участник получает, находясь за пределами зоны обслуживания плана Anthem.

**Внесетевой поставщик** – поставщик услуг, не входящий в сеть Anthem.

**Амбулаторное обслуживание** – медицинские услуги, для получения которых участнику не нужно оставаться на ночь в больнице или другом медицинском учреждении.

**Амбулаторные услуги в области охраны психического здоровья** – амбулаторные услуги для участников с психическими расстройствами легкой и средней степени тяжести, в том числе:

- индивидуальная или групповая оценка психического здоровья и лечение психических расстройств (психотерапия)
- психологическое тестирование для оценки психического здоровья (при наличии клинических показаний)
- амбулаторные услуги с целью контроля медикаментозного лечения
- психиатрические консультации
- амбулаторные анализы, принадлежности и сопутствующие материалы

**Паллиативный уход** – уход, направленный на уменьшение физических, эмоциональных, социальных и духовных страданий участника с тяжелым заболеванием. Для получения паллиативной помощи ожидаемая продолжительность жизни не обязательно должна составлять шесть или менее месяцев.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

## 8 | Важные номера телефонов и термины, которые необходимо знать

**Больница, входящая в сеть** – лицензированная больница, заключившая с планом Anthem договор на предоставление услуг участникам при получении ими медицинского обслуживания. Покрываемые услуги, оказываемые участникам сетевыми больницами, ограничены политикой Anthem в области проверки применения и обеспечения качества услуг, а также положениями договора, заключенного между Anthem и больницей.

**Поставщик (врач), входящий в сеть** – врач, больница либо иной лицензированный медицинский работник или медицинское учреждение, включая учреждения, оказывающие помощь в подострых состояниях и заключившие с Anthem договор о предоставлении покрываемых услуг участникам плана при получении ими медицинского обслуживания.

**Терапевтические услуги** – услуги, предоставляемые лицом, которое имеет лицензию штата на осуществление деятельности в области медицины или остеопатии (за исключением услуг, которые оказываются врачами при госпитализации участника и включаются в счет, выставленный больницей).

**План** – см. «План управляемого медицинского обслуживания».

**Обслуживание после стабилизации состояния** – покрываемые услуги, оказываемые в связи с ситуацией, потребовавшей экстренной медицинской помощи, которые предоставляются после того, как состояние участника стабилизируется, для поддержания стабильности состояния. Медицинские услуги после стабилизации состояния участника покрываются планом и оплачиваются. Больницам, не входящим в сеть плана, может потребоваться предварительное одобрение (предварительное разрешение).

**Предварительное одобрение (предварительное разрешение)** – процесс запроса участником или его поставщиком разрешения от Anthem на получение определенных услуг для обеспечения их покрытия планом Anthem. Направление не является разрешением. Предварительное одобрение равноценно предварительному разрешению.

**Покрытие стоимости рецептурного препарата** – страховое покрытие лекарств, назначенных поставщиком медицинских услуг.

**Рецептурные препараты** – лекарства, которые в соответствии с законом выдаются только по рецепту лицензированного поставщика медицинских услуг



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

## 8 | Важные номера телефонов и термины, которые необходимо знать

(в отличие от безрецептурных лекарственных средств (ОТС), которые не требуют рецепта).

**Первичное медицинское обслуживание** – см. «Плановое медицинское обслуживание».

**Поставщик первичных медицинских услуг (PCP)** – лицензированный поставщик, к которому участник обращается в первую очередь за медицинской помощью. PCP помогает участнику получить необходимую медицинскую помощь.

PCP может быть:

- Врач общей практики
- Терапевт
- Педиатр
- Семейный врач
- Акушер/гинеколог
- Поставщик медицинских услуг для коренных американцев (IHCP)
- Медицинский центр, отвечающий федеральным требованиям (FQHC)
- Сельское медицинское учреждение (RHC)
- Поставщик услуг уличной медицины (SMP)
- Практикующая медсестра
- Помощник врача
- Клиника

**Предварительное разрешение (предварительное одобрение)** – процесс запроса участником или его поставщиком разрешения от Anthem на получение определенных услуг и их покрытие планом Anthem. Направление не является разрешением. Предварительное разрешение равноценно предварительному одобрению.

**Протезные изделия** – искусственное устройство, прикрепленное к телу для замены отсутствующей части тела.

**Справочник поставщиков медицинских услуг** – список поставщиков медицинских услуг, входящих в сеть Anthem.

**Экстренное психическое состояние** – психическое расстройство, симптомы которого являются настолько серьезными или тяжелыми, что имеется непосредственная опасность для участника или для других лиц, или участник не в состоянии обеспечить себя питанием, кровом или одеждой или воспользоваться перечисленным из-за психического расстройства.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

**Мероприятия в области общественного здравоохранения** – медицинские услуги, предназначенные для населения в целом. К ним относятся, в частности, анализ состояния здравоохранения, надзор за состоянием здоровья населения, пропаганда здорового образа жизни, профилактические услуги, борьба с инфекционными заболеваниями, охрана окружающей среды и санитарно-гигиенические мероприятия, обеспечение готовности и реагирование на стихийные бедствия, гигиена труда.

**Квалифицированный поставщик медицинских услуг** – врач, имеющий необходимую квалификацию для лечения определенных заболеваний участника.

**Восстановительная хирургия** – хирургические процедуры по коррекции или восстановлению деформированных частей тела для улучшения функционирования или восстановления внешнего вида в максимально возможной степени. Деформации могут быть вызваны врожденным дефектом, нарушением развития, травмой, инфекцией, опухолью или заболеванием.

**Направление** – когда РСР участника утверждает, что участник может получить медицинскую помощь у другого поставщика. До обращения за некоторыми покрываемыми услугами необходимо получить направление и предварительное одобрение (предварительное разрешение).

**Реабилитационная и абилитационная терапия и устройства** – услуги и устройства, помогающие участникам, перенесшим травму или имеющим инвалидность или хронические заболевания, обрести или восстановить умственные и физические навыки.

**Плановая медицинская помощь** – услуги, необходимые по медицинским показаниям, а также услуги по профилактике, плановые осмотры детей и плановое последующее наблюдение. Целью планового медицинского обслуживания является предотвращение проблем со здоровьем.

**Сельское медицинское учреждение (RHC)** – медицинское учреждение, действующее в регионе, где наблюдается дефицит поставщиков услуг. В RHC участники могут получить первичные и профилактические медицинские услуги.

**Услуги, требующие деликатного подхода и конфиденциальности** – услуги, связанные с психическим или поведенческим здоровьем, сексуальным и репродуктивным здоровьем, планированием семьи, инфекциями, передающимися половым путем (STI), HIV/AIDS, сексуальным насилием и абортами,



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

## 8 | Важные номера телефонов и термины, которые необходимо знать

расстройствами, связанными с употреблением психоактивных веществ, подтверждающей гендер терапией и насилием со стороны сексуального партнера.

**Тяжелая болезнь** – болезнь или состояние здоровья, которое требует лечения и может привести к смерти.

**Территория обслуживания** – географическая территория, на которой действует план Anthem. Сюда входят округа Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kings, Kern, Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare и Tuolumne.

**Квалифицированный сестринский уход** – покрываемые услуги, предоставляемые лицензированными медсестрами, санитарями или терапевтами во время пребывания в учреждении квалифицированного сестринского ухода или на дому участника.

**Учреждение квалифицированного сестринского ухода** – учреждение, в котором предоставляется круглосуточный сестринский уход, который может оказываться только обученными профессионалами.

**Специалист (или врач-специалист)** – врач, специализирующийся на определенных медицинских проблемах. Например, хирург-ортопед занимается лечением переломов, аллерголог помогает при аллергии, а кардиолог специализируется на проблемах с сердцем. В большинстве случаев для посещения врача-специалиста участнику требуется направление от PCP.

**Специализированные услуги по охране психического здоровья (SMHS)** – услуги для участников, которые имеют психические расстройства в более серьезной степени, чем «легкие» и «средние».

**Поставщик услуг уличной медицины (SMP)** – лицензированный поставщик медицинских услуг (например, врач (MD), врач-остеопат (DO), помощник врача (PA), фельдшер (NP), сертифицированная медсестра-акушерка (CNM)), который ведет прием за пределами клиники или больницы непосредственно на улице, где могут проживать лица без определенного места жительства (которые проживают в машине, жилом автофургоне, заброшенном здании или в других местах на улице).

**Учреждение, оказывающее помощь (взрослым и детям) при подостром течении заболевания** – учреждение долгосрочного ухода, которое обеспечивает комплексный уход участникам со слабым здоровьем, нуждающимся в особом



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные.

Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

## 8 | Важные номера телефонов и термины, которые необходимо знать

уходе, например в ингаляционной терапии, трахеотомии, введении питательных веществ через трубку или через капельницу и лечении сложных ран.

**Болезнь в терминальной стадии** – необратимое медицинское состояние, которое с большой степенью вероятности может привести к смерти в течение одного года, если болезнь будет прогрессировать естественным образом.

**Компенсация при нарушении законных прав** – если льготы предоставляются или будут предоставляться участнику программы Medi-Cal в связи с травмой, за которую несет ответственность другая сторона, DHCS возмещает обоснованную стоимость льгот, предоставленных участнику программы в связи с этой травмой.

**Оценка состояния (скрининг)** – оценка состояния здоровья участника врачом или специально обученной медсестрой с целью определения степени необходимости медицинской помощи.

**Срочная помощь (услуги срочной помощи)** – услуги, предоставляемые для лечения заболеваний, травм и состояний, не являющихся экстренными и требующих оказания медицинской помощи. Участники могут получить срочную медицинскую помощь от поставщиков, не входящих в сеть плана, если сетевые поставщики временно недоступны или участники не могут попасть к ним на прием.



Звоните в Центр обслуживания участников по номеру **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представители Anthem готовы ответить на ваши вопросы с понедельника по пятницу с 07:00 до 19:00 по тихоокеанскому времени. Звонки бесплатные. Вы также можете позвонить на номер 711 службы коммутируемых сообщений штата California. Посетите наш веб-сайт по адресу [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).