

คู่มือ สมาชิก



สิ่งที่คุณต้องทราบเกี่ยวกับสวัสดิการของคุณ

Anthem Blue Cross

เอกสารรวมหลักฐานความคุ้มครอง (EOC)
และแบบฟอร์มการเปิดเผยข้อมูล

2024

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

ภาษา และรูปแบบอื่นๆ

ภาษาอื่นๆ

คุณสามารถรับคู่มือสมาชิกฉบับนี้และเอกสารแผนฉบับอื่นๆ ในภาษาอื่นๆ ได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย Anthem ให้บริการคำแปลที่เป็นลายลักษณ์อักษรจากนักแปลภาษาที่ได้รับการรับรอง โทร **1-800-407-4627 (TTY 711)** ไม่มีค่าบริการในการโทร อ่านคู่มือสมาชิกฉบับนี้เพื่อเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการให้ความช่วยเหลือทางภาษาด้านสาธารณสุข เช่น บริการล่ามและบริการแปลภาษา

รูปแบบอื่นๆ

คุณสามารถรับข้อมูลนี้ในรูปแบบอื่นๆ เช่น อักษรเบรลล์ ตัวอักษรพิมพ์ขนาดใหญ่ 20 จุด รูปแบบเสียง และรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ ที่มีความช่วยเหลือพิเศษในการเข้าถึงได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย โทร **1-800-407-4627 (TTY 711)** ไม่มีค่าบริการในการโทร

บริการล่าม

Anthem ให้บริการแปลภาษาทางวาจาจากล่ามที่ได้รับการรับรองตลอด 24 ชั่วโมงโดยไม่มีค่าใช้จ่าย คุณไม่ต้องให้สมาชิก



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว
วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก
ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711
เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

ในครอบครัวหรือเพื่อนทำหน้าที่เป็นล่าม เราไม่สนับสนุนให้ใช้
ผู้เยาว์เป็นล่ามแปลภาษา ยกเว้นในกรณีฉุกเฉิน บริการล่าม
บริการทางภาษา และบริการทางวัฒนธรรมมีให้บริการแก่คุณโดย
ไม่เสียค่าใช้จ่าย ติดต่อขอรับความช่วยเหลือได้ ทุกวันตลอด
24 ชั่วโมง หากต้องการขอรับความช่วยเหลือทางภาษาหรือ
ต้องการคู่มือฉบับนี้ในภาษาอื่น โปรดโทรไปที่ **1-800-407-4627**
(TTY 711) ไม่มีค่าบริการในการโทร

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

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

Հայերեն պիտանկ (Armenian) ՈՒՇԱՐԴՈՒԹՅՈՒՆ. Եթե
Ձեզ օգնություն է հարկաւոր Ձեր լեզւով, զանգահարեք
1-800-407-4627 (TTY` 711) հեռախոսահամարով:
Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ
հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ
Բրայլի գրաւիպով ու խոշորատառ տպագրւած նյութեր:
Զանգահարեք **1-800-407-4627 (TTY` 711)**
հեռախոսահամարով: Այդ ծառայություններն
անվճար են:



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว
วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก
ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711
เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ anthem.com/ca/medi-cal

ឃ្លាសំគាល់ភាសាខ្មែរ (Cambodian) ចំណាំ៖ បើសិនអ្នកត្រូវការជំនួយ ជាភាសាបស់អ្នក សូមទូរស័ព្ទទៅលេខ **1-800-407-4627 (TTY: 711)**។ ជំនួយ និងសេវា សំរាប់ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរប្រើល សំរាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារជាអក្សរពុម្ពធំៗ ក៏មានដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ **1-800-407-4627 (TTY: 711)**។ សេវាទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

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

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

हिन्दी टैगलाइन (Hindi) ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है, तो **1-800-407-4627 (TTY: 711)** पर कॉल करें। दिव्यांग लोगों के लिए सहायता और सेवाएं जैसे



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว
วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก
ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711
เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ anthem.com/ca/medi-cal

ब्रेल और बड़े प्रिंट वाले दस्तावेज़ भी उपलब्ध हैं।

1-800-407-4627 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं

निःशुल्क हैं।

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

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

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

1-800-407-4627 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오.

이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว
วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก
ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711
เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ anthem.com/ca/medi-cal

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian) ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-800-407-4627 (TTY: 711)**. ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນມູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ 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 hluc mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx **1-800-407-4627 (TTY: 711)**. Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

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



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว
วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก
ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711
เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.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 TTY: 711)**. Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру **1-800-407-4627 (линия TTY: 711)**. Такие услуги предоставляются бесплатно.

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

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

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



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว
วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก
ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711
เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ 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.



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว
วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก
ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711
เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ anthem.com/ca/medi-cal

ยินดีต้อนรับสู่ Anthem!

ขอขอบคุณที่เข้าร่วม Anthem Anthem เป็นแผนประกันสุขภาพสำหรับบุคคลที่มี Medi-Cal Anthem ร่วมมือกับรัฐแคลิฟอร์เนียเพื่อช่วยให้คุณได้รับบริการสาธารณสุขที่จำเป็น

คู่มือสมาชิก

คู่มือสมาชิกฉบับนี้จะแจ้งให้คุณทราบเกี่ยวกับความคุ้มครองภายใต้ Anthem โปรดอ่านอย่างละเอียดและครบถ้วน คู่มือฉบับนี้จะช่วยให้คุณเข้าใจสวัสดิการของคุณ บริการที่มีให้ใช้ และวิธีการรับการดูแลสุขภาพที่คุณต้องการ นอกจากนี้ยังอธิบายสิทธิ์และความรับผิดชอบของคุณในฐานะสมาชิก Anthem ด้วย หากคุณมีความต้องการทางสุขภาพเป็นพิเศษ โปรดอ่านทุกหมวดที่เกี่ยวข้องกับคุณ

คู่มือสมาชิกฉบับนี้เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า เอกสารรวมหลักฐานความคุ้มครอง (EOC) และแบบฟอร์มการเปิดเผยข้อมูล ซึ่งเป็นข้อมูลสรุปกฎและนโยบายของ Anthem และมีพื้นฐานอยู่บนสัญญาระหว่าง Anthem และ กรมบริการดูแลสุขภาพ (DHCS) หากต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติม โปรดโทรหา Anthem ได้ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)**

ในคู่มือสมาชิกฉบับนี้ บางครั้งจะมีการกล่าวถึง Anthem ว่า “เรา” หรือ “ของเรา” และบางครั้งจะกล่าวถึงสมาชิกว่า “คุณ” คำภาษาอังกฤษบางคำที่เป็นตัวอักษรพิมพ์ใหญ่ในคู่มือสมาชิกฉบับนี้จะมีคามหมายพิเศษ

หากต้องการดูสำเนาสัญญาระหว่าง Anthem และ DHCS โปรดโทรไปที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** คุณสามารถขอสำเนาคู่มือสมาชิกอีกฉบับได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย หรือคุณสามารถดูคู่มือสมาชิกได้ในเว็บไซต์ของ Anthem ที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)** คุณสามารถขอสำเนานโยบายและขั้นตอนทางคลินิกและธุรการของ Anthem ซึ่งไม่ใช่ข้อมูลที่เป็นกรรมสิทธิ์ได้ โดยข้อมูลเหล่านี้จะอยู่ในเว็บไซต์ Anthem เช่นกัน

ติดต่อเรา

Anthem พร้อมให้ความช่วยเหลือคุณ หากคุณมีคำถาม โปรดโทรไปที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem พร้อมตอบคำถาม วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

นอกจากนี้คุณสามารถดูข้อมูลทางออนไลน์ได้ทุกเมื่อที่ anthem.com/ca/medi-cal

ขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้

Anthem Blue Cross

P.O. Box 9054

Oxnard, CA 93031-9054



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว
วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก
ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711
เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ anthem.com/ca/medi-cal

สารบัญ

ภาษา และรูปแบบอื่นๆ	2
ภาษาอื่นๆ	2
รูปแบบอื่นๆ	2
บริการล่าม	2
ยินดีต้อนรับสู่ Anthem!	9
คู่มือสมาชิก	9
ติดต่อเรา	9
1. ข้อควรรู้เบื้องต้น สำหรับสมาชิก	14
วิธีขอรับความช่วยเหลือ	14
ใครสามารถเป็นสมาชิกได้บ้าง	14
บัตรประจำตัว (ID)	15
2. เกี่ยวกับแผนประกัน สุขภาพของคุณ	17
ภาพรวมของแผนประกันสุขภาพ	17
กระบวนการดำเนินงานของแผน	19
การเปลี่ยนแผนประกันสุขภาพ	19
นักศึกษาที่ย้ายไปยังเคาน์ตีอื่นหรือนอก California	20
ความต่อเนื่องในการดูแลสุขภาพ	21
ค่าใช้จ่าย	24
3. วิธีขอรับบริการ	28
การรับบริการสาธารณสุข	28
ผู้ให้บริการสาธารณสุขรายหลัก (PCP)	29
เครือข่ายผู้ให้บริการ	32
การนัดหมาย	42
การเดินทางไปยังการนัดหมาย	43
การยกเลิกและการนัดหมายใหม่	43
การชำระเงิน	43
การส่งต่อ	45
การอนุมัติล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า)	46



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว
วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก
ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711
เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **anthem.com/ca/medi-cal**

การขอความคิดเห็นที่สอง.....	48
การดูแลสุขภาพที่มีความละเอียดอ่อน	49
การดูแลสุขภาพเร่งด่วน.....	51
บริการฉุกเฉิน	53
สายด่วนพยาบาล ตลอด 24 ชั่วโมง	54
หนังสือแสดงเจตนาล่วงหน้า.....	55
การบริจาคอวัยวะและเนื้อเยื่อ.....	55
4. สวัสดิการและบริการ.....	56
สิ่งที่แผนประกันสุขภาพของคุณคุ้มครอง	56
สวัสดิการ Medi-Cal ที่ Anthem คุ้มครอง	59
สวัสดิการและโครงการอื่นๆ ของ Anthem ที่อยู่ในความ คุ้มครอง	81
โครงการและบริการอื่นๆ ของ Medi-Cal.....	90
บริการต่างๆ ที่คุณไม่สามารถรับผ่าน Anthem หรือ Medi-Cal	95
5. การดูแลสุขภาพของผู้เยาว์และเยาวชน	97
บริการกุมารเวช (ผู้เยาว์ที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี).....	97
การตรวจสุขภาพผู้เยาว์และการดูแลเพื่อป้องกัน	98
การคัดกรองภาวะเป็นพิษจากสารตะกั่ว	99
ช่วยจัดหาบริการดูแลสุขภาพผู้เยาว์และเยาวชน	99
6. การรายงานและการ แก้ไขปัญหา	103
ข้อร้องเรียน	104
การอุทธรณ์	105
ต้องทำเช่นไรหากคุณไม่เห็นด้วยกับการตัดสินใจของเรา	107
ข้อร้องเรียนและ การตรวจสอบทางการแพทย์อิสระ (IMR) ร่วมกับ	
กรมการดูแลสุขภาพที่ได้รับการจัดการ (DMHC).....	108
การพิจารณาคดีจากรัฐ	109
การฉ้อฉล การทุจริต และการละเมิด.....	111
7. สิทธิและหน้าที่ รับผิดชอบ.....	112
สิทธิของคุณ.....	112
หน้าที่รับผิดชอบของคุณ	113
ประกาศเกี่ยวกับการไม่เลือกปฏิบัติ.....	114
วิธีมีส่วนร่วมในฐานะสมาชิก	117
ประกาศเรื่องหลักปฏิบัติด้านความเป็นส่วนตัว.....	117
ประกาศเกี่ยวกับกฎหมาย	119



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว
วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก
ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711
เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

ประกาศเกี่ยวกับการกู้คืนอสังหาริมทรัพย์.....	120
ประกาศเกี่ยวกับการดำเนินการ	120
8. หมายเลขและคำศัพท์สำคัญที่ควรทราบ	122
หมายเลขโทรศัพท์ที่สำคัญ	122
คำศัพท์สำคัญที่ควรทราบ.....	123



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว
วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก
ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711
เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

1. ข้อควรรู้เบื้องต้น สำหรับสมาชิก

วิธีขอรับความช่วยเหลือ

Anthem ต้องการให้คุณได้รับความพึงพอใจในบริการสาธารณสุข หาก你有คำถามหรือข้อกังวลเกี่ยวกับบริการสาธารณสุขที่คุณได้รับ Anthem ต้องการทราบสิ่งเหล่านั้น

ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์

Anthem ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ พร้อมให้บริการคุณ Anthem สามารถทำได้ดังนี้:

- ตอบคำถามเกี่ยวกับแผนประกันสุขภาพของคุณและบริการที่ Anthem คุ้มครอง
- ช่วยคุณเลือกหรือเปลี่ยน ผู้ให้บริการสุขภาพรายหลัก (PCP)
- แจ้งให้คุณทราบว่า จะได้รับการดูแลสุขภาพที่คุณต้องการจากที่ใด
- ติดต่อบริการล่ามให้คุณหาก你不ใช้ภาษาอังกฤษ
- ช่วยให้คุณได้รับข้อมูลในภาษาและรูปแบบอื่นๆ

หากคุณต้องการความช่วยเหลือ โปรดโทรไปที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem พร้อมให้บริการคุณ วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร Anthem จะพยายามให้คุณรอสายไม่เกิน 10 นาทีเมื่อโทร นอกจากนี้คุณสามารถเข้าไปที่ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทางออนไลน์ได้ทุกเมื่อที่ anthem.com/ca/medi-cal

ใครสามารถเป็นสมาชิกได้บ้าง

ทุกรัฐอาจมีโครงการ Medicaid โดยในแคลิฟอร์เนีย โครงการ Medicaid มีชื่อเรียกว่า **Medi-Cal** คุณมีสิทธิ์ได้รับบริการจาก Anthem เนื่องจากคุณมีสิทธิ์ได้รับบริการจาก Medi-Cal และอาศัยอยู่ที่หนึ่งในเคาน์ตีต่อไปนี้: เคาน์ตี Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kern, Kings, Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare และ Tuolumne คุณสามารถถามคำถามเกี่ยวกับการมีสิทธิ์เข้าร่วมโครงการ Transitional



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ anthem.com/ca/medi-cal

Medi-Cal ที่สำนักงานบริการสาธารณสุขและประชาชนประจำเคาน์ตีท้องถิ่นของคุณได้ที่ www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx นอกจากนี้คุณอาจมีสิทธิ์ได้รับ Medi-Cal ผ่านประกันสังคม เนื่องจากคุณได้รับ SSI หรือ SSP

สำหรับคำถามเกี่ยวกับการลงทะเบียน โปรดโทรไปที่ Health Care Options ที่ 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 หรือ 711) หรือไปที่ healthcareoptions.dhcs.ca.gov สำหรับคำถามเกี่ยวกับประกันสังคม โปรดโทรไปยังสำนักงานประกันสังคมได้ที่ 1-800-772-1213 หรือไปที่ ssa.gov/locator/

Transitional Medi-Cal

Transitional Medi-Cal มีชื่อเรียกอีกอย่างว่า “Medi-Cal สำหรับบุคคลทำงาน” คุณอาจได้รับบริการจาก Transitional Medi-Cal หากคุณหยุดรับบริการจาก Medi-Cal เนื่องด้วยเหตุผลต่อไปนี้:

- คุณเริ่มมีรายได้มากขึ้น หรือ
- ครอบครัวของคุณเริ่มได้รับเงินเลี้ยงดูบุตรหรือคู่สมรส

คุณสามารถถามคำถามเกี่ยวกับการมีสิทธิ์เข้าร่วมโครงการ Transitional Medi-Cal ที่สำนักงานบริการสาธารณสุขและประชาชนประจำเคาน์ตีท้องถิ่นของคุณได้ที่:

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

หรือโทรไปยัง Health Care Options ที่ 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 หรือ 711)

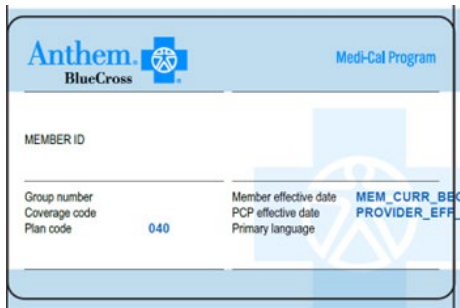
บัตรประจำตัว (ID)

ในฐานะสมาชิก Anthem คุณจะได้รับบัตรประจำตัว Anthem ของเรา คุณต้องแสดงบัตรประจำตัว Anthem และ บัตรประจำตัวผู้รับสวัสดิการ Medi-Cal (BIC) เมื่อเข้ารับบริการสาธารณสุขหรือบริการส่งจ่ายยาโดยแพทย์ บัตร BIC ของคุณคือบัตรสวัสดิการ Medi-Cal ที่รัฐแคลิฟอร์เนียส่งให้คุณ คุณควรพกพาบัตรเกี่ยวกับสาธารณสุขทุกใบไว้ติดตัวตลอดเวลา บัตร BIC และบัตรประจำตัว (ID) Anthem ของคุณมีลักษณะคล้ายดังนี้:



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ 1-800-407-4627 (TTY 711) Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ anthem.com/ca/medi-cal

1 | ข้อควรรู้เบื้องต้นสำหรับสมาชิก



หากคุณไม่ได้รับบัตรประจำตัว Anthem ภายในไม่กี่สัปดาห์หลังจากวันที่ลงทะเบียน หรือหากบัตรของคุณเสียหาย สูญหาย หรือถูกโจรกรรม โปรดโทรไปที่ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ โดยทันที จากนั้น Anthem จะส่งบัตรใบใหม่ให้คุณโดยไม่มีค่าใช้จ่าย โทรไปที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)**



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

2. เกี่ยวกับแผนประกันสุขภาพของคุณ

ภาพรวมของแผนประกันสุขภาพ

Anthem เป็นแผนประกันสุขภาพสำหรับบุคคลที่ได้รับ Medi-Cal ในเคาน์ตีเหล่านี้: Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kern, Kings, Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare และ Tuolumne Anthem ร่วมมือกับรัฐแคลิฟอร์เนีย เพื่อช่วยให้คุณได้รับบริการสาธารณสุขที่จำเป็น

พูดคุยกับหนึ่งในตัวแทน ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ของ Anthem เพื่อทราบข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับแผนสาธารณสุขและการปรับให้แผนเหมาะสมกับคุณ โทรไปที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)**

การเริ่มต้นและสิ้นสุดการคุ้มครองของคุณ

เมื่อคุณลงทะเบียน Anthem เราจะส่งบัตรประจำตัว (ID) Anthem ภายในสองสัปดาห์หลังจากวันที่คุณลงทะเบียน คุณต้องแสดงบัตรประจำตัว Anthem และบัตรประจำตัวผู้รับสวัสดิการ Medi-Cal (BIC) เมื่อเข้ารับบริการสาธารณสุขหรือบริการส่งยาโดยแพทย์

ความคุ้มครองของ Medi-Cal จะต้องมีอย่างต่อเนื่องทุกปี หากสำนักงานประจำเคาน์ตีท้องถิ่นไม่สามารถต่ออายุความคุ้มครอง Medi-Cal ให้คุณผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ เคาน์ตีจะส่งแบบฟอร์มต่ออายุ Medi-Cal ที่กรอกไว้ล่วงหน้าให้คุณ ดำเนินการกรอกแบบฟอร์มฉบับนี้ให้เสร็จสิ้นแล้วส่งกลับไปยังตัวแทนผู้ให้บริการประชาชนในเคาน์ตีท้องถิ่นของคุณ คุณสามารถส่งคืนข้อมูลของคุณได้ด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ ทางอีเมล ออนไลน์ หรือทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีให้บริการในเคาน์ตีของคุณ

คุณสามารถขอให้สิ้นสุดความคุ้มครองจาก Anthem และเลือกแผนประกันสุขภาพแผนอื่นได้ทุกเมื่อ หากต้องการความช่วยเหลือในการเลือกแผนใหม่ ให้โทรไปยัง Health Care Options ที่ **1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 หรือ 711)** หรือเยี่ยมชม **healthcareoptions.dhcs.ca.gov** นอกจากนี้คุณสามารถขอให้สิ้นสุดการรับบริการ Medi-Cal ของคุณได้ด้วย



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ววันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711
เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **anthem.com/ca/medi-cal**

Anthem เป็นแผนประกันสุขภาพสำหรับสมาชิก Medi-Cal ที่อยู่ใน เคาน์ตี Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kern, Kings, Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare และ Tuolumne ค้นหาสำนักงานใกล้สถานที่พำนักอาศัยของคุณได้ที่ dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx

การมีสิทธิ์ได้รับบริการจาก Anthem อาจยุติลงหากข้อใดต่อไปนี้เป็นจริง:

- คุณย้ายออกจาก เคาน์ตี Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kern, Kings, Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare และ Tuolumne
- คุณไม่มี Medi-Cal แล้ว
- คุณมีสิทธิ์เข้าร่วมโครงการยกเว้นที่กำหนดให้คุณต้องลงทะเบียนในการเบิกจ่ายตามบริการ (FFS) Medi-Cal
- คุณอยู่ในเรือนจำหรือติดคุก

หากคุณสูญเสียความคุ้มครอง Medi-Cal จาก Anthem แล้ว คุณยังอาจมีสิทธิ์ได้รับความคุ้มครองจาก FFS Medi-Cal หาก你不แน่ใจว่ายังมีความคุ้มครองจาก Anthem อยู่หรือไม่ โปรดโทรไปที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)**

ข้อควรพิจารณาพิเศษสำหรับชาวอินเดียนอเมริกันในการดูแลสุขภาพที่ได้รับการจัดการ

ชาวอินเดียนอเมริกันมีสิทธิ์ที่จะไม่ลงทะเบียนเข้าร่วมแผนประกันสุขภาพที่ได้รับการจัดการของ Medi-Cal หรือสามารถถอนตัวจากแผนประกันสุขภาพที่ได้รับการจัดการของ Medi-Cal และกลับเข้ารับบริการจาก FFS Medi-Cal ได้ทุกเมื่อ ไม่ว่าด้วยเหตุผลใดก็ตาม

หากคุณเป็นชาวอินเดียนอเมริกัน คุณมีสิทธิ์ที่จะได้รับบริการสาธารณสุขจากผู้ให้บริการสาธารณสุขสำหรับชาวอินเดียน (IHCP) นอกจากนี้คุณสามารถเลือกใช้ Anthem ต่อไปหรือยกเลิกการลงทะเบียน (ถอนตัว) เมื่อรับบริการสาธารณสุขจากสถานที่เหล่านี้ หากต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการลงทะเบียนและการยกเลิกการลงทะเบียน โปรดโทรไปที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)**

Anthem จะต้องดำเนินการประสานงานการดูแลสุขภาพให้คุณ ซึ่งรวมถึงการจัดการสาธารณสุขนอกเครือข่าย หากคุณขอรับบริการจาก IHCP และไม่มีหน่วยงานใดจาก IHCP ในเครือข่ายที่พร้อมให้บริการ Anthem จะต้องช่วยเหลือคุณในการค้นหาผู้ให้บริการที่เป็น IHCP นอกเครือข่าย หากต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติม โปรดอ่าน “เครือข่ายผู้ให้บริการ” ได้ในบทที่ 3 ของคู่มือฉบับนี้



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว
วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก
ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711
เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ anthem.com/ca/medi-cal

กระบวนการดำเนินงานของแผน

Anthem เป็นแผนประกันสุขภาพที่ได้รับการจัดการที่ทำสัญญาร่วมกับ DHCS Anthem ร่วมมือกับแพทย์ โรงพยาบาล และผู้ให้บริการสาธารณสุขรายอื่นๆ ภายในพื้นที่บริการของ Anthem เพื่อให้บริการสาธารณสุขแก่สมาชิกของเรา ในฐานะสมาชิก Anthem คุณจะมีสิทธิ์ได้รับบริการบางอย่างที่มีให้ผ่าน FFS Medi-Cal ซึ่งประกอบไปด้วยการจ่ายยาที่สั่งโดยแพทย์ สำหรับผู้ป่วยนอก ยาที่ไม่ต้องสั่งจ่ายโดยแพทย์ และเวชภัณฑ์บางประการผ่าน Medi-Cal Rx

ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ จะอธิบายวิธีการดำเนินงานของ Anthem รวมถึงวิธีรับบริการสาธารณสุขที่คุณต้องการ วิธีนัดหมายกับผู้ให้บริการในระหว่างเวลาทำการ วิธีขอรับบริการล่าช้าและแปลภาษาโดยไม่มีค่าใช้จ่ายหรือขอรับข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษรในรูปแบบอื่น รวมถึงวิธีตรวจสอบว่าคุณมีสิทธิ์รับบริการการเดินทางหรือไม่

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้โดยโทร **1-800-407-4627 (TTY 711)** นอกจากนี้คุณสามารถดูข้อมูลบริการสมาชิกทางออนไลน์ได้ที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

การเปลี่ยนแผนประกันสุขภาพ

คุณสามารถถอนตัวจาก Anthem และเข้าร่วมแผนสาธารณสุขอื่นในเคาน์ตีที่คุณพำนักอาศัยได้ ทุกเมื่อ หากต้องการเลือกแผนใหม่ ให้โทรไปยัง Health Care Options ที่ **1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 หรือ 711)** คุณสามารถโทรได้ระหว่าง 8:00 น. ถึง 18:00 น. วันจันทร์ถึงวันศุกร์ หรือไปที่ **healthcareoptions.dhcs.ca.gov**

ทั้งนี้อาจใช้เวลาอย่างน้อย 30 วันในการประมวลผลคำขอถอนตัวออกจาก Anthem ของคุณ และลงทะเบียนในแผนอื่นในเคาน์ตีของคุณ หากต้องการทราบสถานะคำขอของคุณ ให้โทรไปยัง Health Care Options ที่ **1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 หรือ 711)**

หากคุณต้องการถอนตัวจาก Anthem เร็วกว่านี้ คุณสามารถโทรไปยัง Health Care Options เพื่อขอให้เร่งรัดการยกเลิกการลงทะเบียน (ด่วน)

สมาชิกผู้สามารถขอเร่งรัดการยกเลิกการลงทะเบียนที่รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงผู้เยาว์ที่รับบริการภายใต้โครงการสถานรับเลี้ยงเด็กหรือโครงการให้ความช่วยเหลือด้านการอุปถัมภ์ สมาชิกที่มีความต้องการทางสาธารณสุขเป็นกรณีพิเศษ และสมาชิกที่ลงทะเบียนใน Medicare หรือ Medi-Cal หรือแผนประกันสุขภาพที่ได้รับการจัดการเชิงพาณิชย์



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

คุณสามารถขอถอนตัวออกจาก Anthem ได้โดยติดต่อสำนักงานบริการสาธารณสุขและประชาชนประจำเคาน์ตีท้องถิ่นของคุณ ค้นหาสำนักงานใกล้สถานที่พำนักอาศัยของคุณได้ที่:

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

หรือโทรไปยัง Health Care Options ที่ **1-800-430-4263** (TTY **1-800-430-7077** หรือ **711**)

นักศึกษาที่ย้ายไปยังเคาน์ตีอื่นหรือนอก California

คุณสามารถรับบริการดูแลสุขภาพฉุกเฉินและบริการด่วนได้ทุกที่ใน United States รวมถึงเขตแดนของ United States ด้วย การดูแลสุขภาพที่เป็นกิจวัตรและการดูแลเชิงป้องกันจะอยู่ในความคุ้มครองของเคาน์ตีที่คุณพำนักอาศัยเท่านั้น หากคุณเป็นนักศึกษาที่ย้ายไปยังเคาน์ตีอื่นในแคลิฟอร์เนียเพื่อเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา ได้แก่ มหาวิทยาลัย Anthem จะคุ้มครองบริการห้องฉุกเฉินและบริการดูแลสุขภาพด่วนในเคาน์ตีใหม่ที่คุณย้ายไป นอกจากนี้คุณยังสามารถรับบริการดูแลสุขภาพที่เป็นกิจวัตรและการดูแลเชิงป้องกันในเคาน์ตีใหม่ของคุณได้ แต่คุณต้องแจ้ง MCP ของคุณให้ทราบ อ่านเพิ่มเติมได้ที่ด้านล่าง

หากคุณลงทะเบียนใน Medi-Cal และเป็นนักศึกษาในเคาน์ตีอื่นจากเคาน์ตีในแคลิฟอร์เนียที่คุณพำนักอาศัย คุณไม่จำเป็นต้องสมัคร Medi-Cal ในเคาน์ตีนั้นๆ

หากคุณย้ายออกจากสถานที่พำนักอาศัยชั่วคราว เพื่อเป็นนักศึกษาในเคาน์ตีอื่นในแคลิฟอร์เนีย คุณมีสองทางเลือก ซึ่งมีดังนี้:

- แจ้งเจ้าหน้าที่ดูแลจัดการผู้มีสิทธิ์ได้ที่ สำนักงานประกันสังคมประจำเคาน์ตีท้องถิ่นออนไลน์ที่ dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx ซึ่งเป็นที่ที่คุณจะย้ายไปพำนักชั่วคราวเพื่อเข้าเรียนระดับอุดมศึกษาและแจ้งที่อยู่ของคุณในเคาน์ตีใหม่แก่เจ้าหน้าที่ เคาน์ตีจะอัปเดตระเบียบเงินสดด้วยที่อยู่ใหม่และรหัสเคาน์ตีใหม่ของคุณ คุณจะต้องดำเนินการนี้หากคุณต้องการรับบริการดูแลสุขภาพที่เป็นกิจวัตรและการดูแลเชิงป้องกันต่อไปขณะที่คุณพำนักอยู่ในเคาน์ตีใหม่ หาก Anthem ไม่ได้ให้บริการในเคาน์ตีที่คุณจะเข้าเรียนมหาวิทยาลัย คุณจะต้องเปลี่ยนแผนประกันสุขภาพของคุณ เนื่องจาก Anthem เป็นแผนประกันสุขภาพสำหรับบุคคลที่ได้รับ Medi-Cal ในเคาน์ตีเหล่านี้: Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kern, Kings, Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare และ Tuolumne หากมีคำถามและเพื่อไม่ให้มีความล่าช้าในการเข้าร่วมแผนประกันสุขภาพแผนใหม่ โปรดโทรติดต่อ Health Care Options ที่ **1-800-430-4263** (TTY **1-800-430-7077** หรือ **711**)



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627** (TTY **711**) Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียฟรีเลยที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ anthem.com/ca/medi-cal

หรือ

- หาก Anthem ไม่ได้ให้บริการในเคาน์ตีใหม่ที่คุณเข้าศึกษาต่อระดับอุดมศึกษา และคุณไม่ได้เปลี่ยนแผนประกันสุขภาพเป็นแผนที่มีให้บริการในเคาน์ตีนั้นๆ คุณจะได้รับเฉพาะบริการห้องฉุกเฉินและบริการดูแลสุขภาพด่วนสำหรับภาวะทางสุขภาพบางประการเท่านั้นในเคาน์ตีใหม่ หากต้องการเรียนรู้ข้อมูลเพิ่มเติม โปรดอ่านบทที่ 3 “วิธีรับบริการดูแล” สำหรับบริการดูแลสุขภาพที่เป็นกิจวัตรหรือการดูแลเชิงป้องกัน คุณจะต้องใช้บริการจากเครือข่ายผู้ให้บริการของ Anthem ที่ตั้งอยู่ในเคาน์ตีที่เจ้าของครัวเรือนพำนักอยู่

หากคุณต้องออกจากแคลิฟอร์เนียชั่วคราวเพื่อเป็นนักศึกษาในรัฐอื่นและคุณต้องการรักษาความคุ้มครองของ Medi-Cal ไว้ โปรดติดต่อเจ้าหน้าที่ดูแลจัดการผู้มีสิทธิ์ได้ที่ dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx ตรวจสอบว่าคุณยังมีสิทธิ์ Medi-Cal จะคุ้มครองบริการฉุกเฉินและบริการด่วนในรัฐอื่น หาก Anthem อนุมัติบริการ รวมทั้งแพทย์และโรงพยาบาลเป็นไปตามกฎของ Medi-Cal แล้วนั้น Medi-Cal จะคุ้มครองการดูแลสุขภาพฉุกเฉินที่จำเป็นต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลที่แคนาดาและเม็กซิโก

บริการการดูแลสุขภาพที่เป็นกิจวัตรและการดูแลเชิงป้องกัน อาทิ ยาที่ต้องสั่งจ่ายโดยแพทย์ จะไม่คุ้มครองเมื่อคุณอยู่ภายนอก California คุณจะไม่มีสิทธิ์ได้รับบริการจาก Medi-Cal และ Anthem จะไม่ชำระค่าบริการสาธารณสุขให้คุณ หากต้องการรับบริการ Medicaid ในรัฐอื่น คุณจะต้องสมัครในรัฐนั้นๆ โดย Medi-Cal จะไม่คุ้มครองบริการฉุกเฉิน บริการด่วน หรือบริการสาธารณสุขอื่นใดภายนอก United States ยกเว้นแคนาดาและเม็กซิโกตามที่ระบุไว้ในบทที่ 3

ความต่อเนื่องในการดูแลสุขภาพ

ความต่อเนื่องในการดูแลสุขภาพจากผู้ให้บริการภายนอกเครือข่าย

ในฐานะสมาชิก Anthem คุณจะได้รับการสาธารณสุขจากผู้ให้บริการในเครือข่ายของ Anthem หากต้องการทราบว่าผู้ให้บริการสาธารณสุขรายใดๆ อยู่ในเครือข่ายของ Anthem หรือไม่ โปรดอ่านรายชื่อออนไลน์ของผู้ให้บริการที่ anthem.com/ca/medi-cal ผู้ให้บริการที่ไม่ได้ระบุในรายชื่ออาจไม่ได้อยู่ในเครือข่ายของ Anthem

ในบางกรณี คุณอาจสามารถรับบริการจากผู้ให้บริการที่ไม่ได้อยู่ในเครือข่ายของ Anthem ได้ หากคุณจำเป็นต้องเปลี่ยนแผนประกันสุขภาพของคุณหรือต้องการเปลี่ยนจากแผนแบบ FFS เป็นแผนประกันสุขภาพที่ได้รับการจัดการ หรือคุณมีผู้ให้บริการที่เคยอยู่ในเครือข่ายแต่ปัจจุบันนี้ได้ออกจากเครือข่ายแล้ว คุณอาจสามารถใช้บริการจากผู้ให้บริการเครือข่ายได้ต่อไปแม้ว่าจะไม่ได้อยู่ในเครือข่ายของ Anthem ก็ตาม การดำเนินการเช่นนี้เรียกว่า ความต่อเนื่องในการดูแลสุขภาพ



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ anthem.com/ca/medi-cal

หากคุณจำเป็นต้องรับบริการสาธารณสุขจากผู้ให้บริการที่อยู่ภายนอกเครือข่าย โปรดโทรไปยัง Anthem เพื่อขอรับบริการความต่อเนื่องในการดูแลสุขภาพ คุณอาจรับบริการที่มีความต่อเนื่องในการดูแลสุขภาพได้สูงสุด 12 เดือนเป็นอย่างน้อย หากเป็นไปตามทุกข้อต่อไปนี้:

- คุณมีการติดต่อขอรับบริการอย่างต่อเนื่องกับผู้ให้บริการภายนอกเครือข่ายรายดังกล่าวก่อนลงทะเบียนใน Anthem
- คุณได้รับการจากผู้ให้บริการภายนอกเครือข่ายสำหรับการนัดหมายที่ไม่ฉุกเฉินในระยะเวลา 12 เดือนก่อนที่คุณจะลงทะเบียนกับ Anthem
- ผู้ให้บริการภายนอกเครือข่ายมีความยินดีที่จะร่วมงานกับ Anthem และยอมรับต่อข้อกำหนดในสัญญาและอัตราค่าชำระเงินของ Anthem สำหรับบริการต่างๆ
- ผู้ให้บริการภายนอกเครือข่ายเป็นไปตามมาตรฐานทางวิชาชีพของ Anthem
- ผู้ให้บริการภายนอกเครือข่ายได้ลงทะเบียนและเข้าร่วมในโครงการ Medi-Cal

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

หากผู้ให้บริการของคุณไม่ได้เข้าร่วมเครือข่าย Anthem เมื่อสิ้นสุดระยะเวลา 12 เดือนแล้วไม่ยอมรับต่ออัตราค่าชำระเงินของ Anthem หรือไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านคุณภาพของการให้บริการสาธารณสุข คุณจะต้องเปลี่ยนไปใช้บริการจากผู้ให้บริการที่อยู่ในเครือข่าย Anthem หากต้องการพูดคุยเกี่ยวกับทางเลือกต่างๆ โปรดโทรไปยัง ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)**

Anthem ไม่จำเป็นต้องให้บริการสาธารณสุขที่มีความต่อเนื่องในการดูแลสุขภาพสำหรับผู้ให้บริการภายนอกเครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุน (เสริม) บางประการ เช่น รังสีวิทยา ห้องปฏิบัติการ ศูนย์ฟอกไต หรือบริการเดินทาง คุณจะได้รับการเหล่านี้นจากผู้ให้บริการในเครือข่ายของ Anthem

หากต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต่อเนื่องในการดูแลสุขภาพและสอบถามว่าคุณมีสิทธิ์รับบริการหรือไม่ โปรดโทรไปยัง ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์

การเสร็จสิ้นการให้บริการที่คุ้มครองจากผู้ให้บริการนอกเครือข่าย

ในฐานะสมาชิก Anthem คุณจะได้รับการที่คุ้มครองจากผู้ให้บริการในเครือข่ายของ Anthem หากคุณกำลังได้รับการรักษาเกี่ยวกับภาวะทางสุขภาพบางประการ ณ ขณะที่คุณลงทะเบียนไว้กับ Anthem หรือขณะที่ผู้ให้บริการของคุณออกจากเครือข่ายของ Anthem คุณอาจยังคงสามารถรับบริการ Medi-Cal จากผู้ให้บริการนอกเครือข่ายต่อไปได้

คุณอาจรับการรักษาจากผู้ให้บริการภายนอกเครือข่ายต่อไปได้เป็นระยะเวลาหนึ่ง หากคุณต้องการรับบริการที่คุ้มครองสำหรับภาวะทางสุขภาพต่อไปนี้:



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว
วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก
ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711
เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

ภาวะทางสุขภาพ	ระยะเวลา
ภาวะเจ็บป่วย (ปัญหาทางการแพทย์ที่จำเป็นต้องได้รับการดูแลโดยเร็ว)	ตราบเท่าช่วงเวลาที่เกิดภาวะเจ็บป่วยดังกล่าว
ภาวะทางกายที่เรื้อรังและภาวะทางพฤติกรรมที่รุนแรง (ปัญหาทางสุขภาพที่ร้ายแรงซึ่งเกิดขึ้นกับคุณเป็นเวลานานมาแล้ว)	ตราบเท่าช่วงเวลาที่จำเป็นในการดำเนินการรักษาคุณให้เสร็จสิ้นและส่งต่อคุณไปยังแพทย์รายใหม่ในเครือข่าย Anthem อย่างปลอดภัย
การตั้งครรภ์และการดูแลหลังคลอด (หลังคลอด)	ในระหว่างการตั้งครรภ์และหลังจากการสิ้นสุดการตั้งครรภ์สูงสุด 12 เดือน
บริการสุขภาพจิตสำหรับมารดา	สูงสุด 12 เดือนหลังจากการวินิจฉัยหรือหลังจากการสิ้นสุดการตั้งครรภ์ ขึ้นอยู่กับว่าสิ่งใดเกิดขึ้นภายหลัง
การดูแลเด็กแรกเกิดตั้งแต่หลังคลอดจนถึง 36 เดือน	สูงสุด 12 เดือนนับตั้งแต่วันที่เริ่มต้นความคุ้มครองหรือวันที่สัญญาของผู้ให้บริการกับ Anthem สิ้นสุดลง
ภาวะความเจ็บป่วยขั้นวิกฤต (ปัญหาทางสุขภาพที่เป็นอันตรายต่อชีวิต)	ตราบเท่าช่วงเวลาที่คุณมีภาวะความเจ็บป่วยดังกล่าว คุณยังคงสามารถรับบริการได้นานกว่า 12 เดือนนับตั้งแต่วันที่ที่คุณลงทะเบียนกับ Anthem หรือช่วงเวลาที่ผู้ให้บริการของคุณยุติการทำงานกับ Anthem
การกระทำการผ่าตัดหรือหัตถการอื่นใดจากผู้ให้บริการภายนอกเครือข่ายตราบเท่าที่มีความคุ้มครอง มีความจำเป็นทางการแพทย์ และได้รับอนุมัติจาก Anthem เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการรักษาโรคที่มีการบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร รวมถึงได้รับการแนะนำและบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษรโดยผู้ให้บริการ	การผ่าตัดหรือหัตถการใดๆ จะต้องดำเนินการภายใน 180 วันหลังจากสิ้นสุดสัญญาของผู้ให้บริการหรือ 180 วันหลังจากวันที่มีผลของการลงทะเบียนกับ Anthem

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

หากผู้ให้บริการภายนอกเครือข่ายไม่ยินดีที่จะให้บริการต่อไปหรือไม่ยอมรับข้อกำหนดในสัญญาการชำระเงิน หรือข้อกำหนดอื่นๆ ในการให้บริการดูแลสุขภาพของ Anthem คุณจะไม่สามารถรับการดูแลสุขภาพอย่างต่อเนื่องจากผู้ให้บริการได้ ทั้งนี้คุณอาจรับบริการจากผู้ให้บริการรายอื่นในเครือข่ายของ Anthem ต่อไปได้



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว
วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก
ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711
เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

หากต้องการความช่วยเหลือในการเลือกผู้ให้บริการที่ได้รับการว่าจ้างเพื่อรับการดูแลสุขภาพต่อหรือหากคุณมีคำถามหรือประสบปัญหาในการรับบริการที่มีความคุ้มครองจากผู้ให้บริการที่ไม่ได้อยู่ในเครือข่ายของ Anthem อีกต่อไปแล้ว โปรดโทรไปยัง **1-800-407-4627 (TTY 711)**

Anthem ไม่จำเป็นต้องให้บริการที่มีความต่อเนื่องในการดูแลสุขภาพที่ Medi-Cal ไม่ได้คุ้มครองหรือไม่ได้อยู่ภายในความคุ้มครองภายใต้สัญญาของ Medi-Cal กับ DHCS หากต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต่อเนื่องในการดูแลสุขภาพ การมีสิทธิ์ และการบริการที่มีอยู่ โปรดโทรไปยัง ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์

ค่าใช้จ่าย

ค่าใช้จ่ายของสมาชิก

Anthem ให้บริการผู้ที่มีสิทธิ์รับบริการจาก Medi-Cal ในกรณีส่วนใหญ่ สมาชิก Anthem ไม่ต้องชำระเงินสำหรับบริการที่คุ้มครอง ค่าสินไหม หรือค่าใช้จ่ายส่วนแรก

หากคุณเป็นชาวอินเดียนอเมริกัน คุณไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียมในการลงทะเบียน ค่าสินไหม ค่าใช้จ่ายส่วนแรก การร่วมจ่าย ค่าใช้จ่ายร่วม หรือการเรียกเก็บเงินใดๆ ที่คล้ายคลึงกัน MCP จะต้องไม่เรียกเก็บเงินจากสมาชิกรายใดก็ตามที่เป็นชาวอินเดียนอเมริกัน ผู้ได้รับสินค้าหรือบริการโดยตรงจาก IHCP หรือผ่านการส่งต่อจาก IHCP หรือลดยอดการชำระเงินเนื่องจาก IHCP ตามจำนวนเงินค่าธรรมเนียมในการลงทะเบียน ค่าสินไหม ความรับผิดชอบส่วนแรก การร่วมจ่าย ค่าใช้จ่ายร่วม หรือการเรียกเก็บเงินใดๆ ที่คล้ายคลึงกัน

หากคุณลงทะเบียนใน โครงการประกันสุขภาพเด็กของ California (CCHIP) ที่เคาน์ตี Santa Clara, San Francisco หรือ San Mateo หรือลงทะเบียนไว้ใน Medi-Cal สำหรับครอบครัว คุณอาจต้องชำระค่าสินไหมรายเดือนและการร่วมจ่าย

คุณจะต้องขอรับการอนุมัติล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า) จาก Anthem ก่อนที่คุณจะนัดหมายกับผู้ให้บริการที่อยู่นอกเครือข่าย Anthem ยกเว้นในกรณีการดูแลสุขภาพฉุกเฉิน การดูแลสุขภาพเร่งด่วน หรือการดูแลที่มีความละเอียดอ่อน หาก你不ได้รับการอนุมัติล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า) และคุณได้รับการบริการจากผู้ให้บริการที่อยู่นอกเครือข่ายที่ไม่ใช่การดูแลสุขภาพฉุกเฉิน การดูแลสุขภาพเร่งด่วน หรือการดูแลที่มีความละเอียดอ่อน คุณอาจต้องชำระค่าบริการดูแลนั้นๆ ที่ได้รับจากผู้ให้บริการรายดังกล่าว ดูรายชื่อบริการที่มีความคุ้มครองได้ในบทที่ 4 “สวัสดิการและบริการ” ในคู่มือฉบับนี้ นอกจากนี้คุณยังสามารถค้นหารายชื่อผู้ให้บริการในเว็บไซต์ Anthem ได้ที่

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



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว
วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก
ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711
เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

สำหรับสมาชิกที่ได้รับการดูแลสุขภาพระยะยาวและมีค่าใช้จ่ายร่วม

คุณอาจต้องชำระค่าใช้จ่ายร่วมในแต่ละเดือนสำหรับบริการดูแลสุขภาพระยะยาว จำนวนเงินร่วมจ่ายของคุณอาจแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับรายได้และทรัพยากรของคุณ ในแต่ละเดือน คุณจะต้องชำระการเรียกเก็บค่าบริการสาธารณสุขของคุณ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง: การเรียกเก็บค่าบริการสนับสนุนระยะยาว (LTSS) จนกระทั่งยอดที่คุณชำระมีค่าเท่ากับค่าใช้จ่ายร่วมของคุณ หลังจากนั้น Anthem จะคุ้มครองค่าใช้จ่ายการดูแลสุขภาพระยะยาวสำหรับเดือนนั้น คุณจะไม่อยู่ในความคุ้มครองจาก Anthem จนกว่าคุณจะชำระค่าใช้จ่ายร่วมสำหรับการดูแลสุขภาพระยะยาวในเดือนนั้นๆ

วิธีที่ผู้ให้บริการจะได้รับการชำระเงิน

Anthem ชำระเงินแก่ผู้ให้บริการตามวิธีดังนี้:

- การชำระเงินแบบเหมาจ่ายรายหัว
 - Anthem ชำระเงินแก่ผู้ให้บริการเป็นจำนวนเงินตามที่กำหนดไว้ในแต่ละเดือนสำหรับสมาชิก Anthem แต่ละราย ซึ่งเรียกว่าการชำระเงินแบบเหมาจ่ายรายหัว Anthem และผู้ให้บริการจะร่วมมือกันเพื่อพิจารณายอดที่จะชำระเงิน
- การชำระเงินแบบ FFS
 - ผู้ให้บริการบางรายให้บริการแก่สมาชิก Anthem แล้วจึงส่งใบเรียกเก็บเงิน Anthem สำหรับบริการที่มีให้ ซึ่งเรียกว่าการชำระเงินแบบ FFS Anthem และผู้ให้บริการจะร่วมมือกันเพื่อพิจารณาค่าบริการแต่ละประเภท

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมวิธีที่ Anthem ชำระเงินแก่ผู้ให้บริการได้โดยโทรไปที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)**

สิ่งจูงใจสำหรับผู้ให้บริการ

Anthem มีโครงการสิ่งจูงใจที่ออกแบบมาเพื่อพัฒนาการดูแลและประสบการณ์ที่คุณได้รับจากผู้ให้บริการ Anthem โครงการนี้จะช่วยพัฒนาสิ่งต่อไปนี้:

- คุณภาพในการดูแล
- บริการที่มีให้
- ความพึงพอใจของสมาชิก

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



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

หากคุณได้รับใบเรียกเก็บเงินจากผู้ให้บริการสาธารณสุข

บริการที่อยู่ในความคุ้มครองคือบริการสาธารณสุขที่ Anthem ต้องชำระค่าใช้จ่ายให้ หากคุณได้รับการเรียกเก็บเงินค่าธรรมเนียมบริการสนับสนุน การร่วมจ่าย หรือค่าธรรมเนียมในการลงทะเบียนรับบริการที่อยู่ในความคุ้มครอง ห้ามชำระค่าใช้จ่ายดังกล่าว โปรดโทรไปยังศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ โดยทันทีที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)**

หากคุณได้รับการเรียกเก็บเงินค่ายาที่ต้องสั่งจ่ายโดยแพทย์ เวชภัณฑ์ หรืออาหารเสริมจากเภสัชกร โปรดโทรหาศูนย์บริการลูกค้า Medi-Cal Rx ที่ **1-800-977-2273** ได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง ผู้ใช้ TTY สามารถโทรไปที่ **711** วันจันทร์ถึงศุกร์ ตั้งแต่ 8.00 น. - 17.00 น. นอกจากนี้คุณยังสามารถไปยังเว็บไซต์ Medi-Cal Rx ที่ medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/

การขอให้ Anthem ชำระค่าใช้จ่ายคืนแก่คุณ

หากคุณได้ทำการชำระเงินค่าบริการที่คุณได้รับบริการแล้ว คุณอาจมีสิทธิ์ได้รับเงินชดเชย (เงินคืน) หากเป็นไปตามเงื่อนไขทุกข้อดังนี้:

- บริการที่คุณได้รับเป็นบริการที่อยู่ในความคุ้มครองที่ Anthem มีหน้าที่รับผิดชอบในการชำระเงิน Anthem จะไม่คืนค่าใช้จ่ายให้คุณสำหรับบริการที่ Anthem ไม่คุ้มครอง
- คุณได้รับบริการที่อยู่ในความคุ้มครองหลังจากที่คุณได้เป็นสมาชิกที่มีสิทธิ์ของ Anthem
- คุณขอรับการชำระเงินคืนภายในเวลาหนึ่งปีหลังจากวันที่คุณได้รับบริการที่อยู่ในความคุ้มครอง
- คุณแสดงหลักฐานว่าคุณได้เป็นผู้ชำระเงินค่าบริการที่อยู่ในความคุ้มครอง เช่น ใบเสร็จอย่างละเอียดจากผู้ให้บริการ
- คุณได้รับบริการที่อยู่ในความคุ้มครองจากผู้ให้บริการที่ลงทะเบียนใน Medi-Cal ที่อยู่ในเครือข่ายของ Anthem คุณไม่จำเป็นต้องเป็นไปตามเงื่อนไขเหล่านี้หากคุณรับบริการดูแลสุขภาพฉุกเฉิน บริการวางแผนการมีครอบครัว หรือบริการอื่นที่ Medi-Cal อนุญาตให้ผู้ให้บริการนอกเครือข่ายดำเนินการโดยไม่ต้องขอรับอนุมัติล่วงหน้า (ขออนุญาตล่วงหน้า)
- หากโดยปกติแล้วบริการที่อยู่ในความคุ้มครองจะต้องมีการอนุมัติล่วงหน้า (ขออนุญาตล่วงหน้า) คุณจะต้องขอรับหลักฐานจากผู้ให้บริการที่แสดงถึงความจำเป็นในการได้รับบริการที่คุ้มครอง

Anthem จะแจ้งให้คุณทราบว่า จะชดเชยเงินคืนให้คุณหรือไม่ในเอกสารที่ชื่อว่า ประกาศการดำเนินการ (NOA) หากคุณเป็นไปตามเงื่อนไขข้างต้นทุกข้อ ผู้ให้บริการ Medi-Cal ที่ลงทะเบียนก็จะชำระเงินคืนแก่คุณเต็มจำนวน หากผู้ให้บริการปฏิเสธที่จะชำระเงินคืนแก่คุณ Anthem จะชำระเงินคืนแก่คุณเต็มจำนวน เราจะคืนเงินให้คุณภายใน 45 วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องการเรียกร้องสินไหม



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ anthem.com/ca/medi-cal

หากผู้ให้บริการลงทะเบียนใน Medi-Cal แต่ไม่ได้อยู่ในเครือข่าย Anthem และปฏิเสธที่จะชำระเงินแก่คุณ Anthem จะชำระเงินคืนแก่คุณ แต่ชำระสูงสุดตามจำนวนเงินที่ FFS Medi-Cal จะชำระเท่านั้น Anthem จะชำระเงินคืนเต็มจำนวนแก่คุณสำหรับค่าใช้จ่ายที่ออกเองเพื่อรับบริการฉุกเฉิน บริการวางแผนครอบครัว และบริการอื่นๆ ที่ Medi-Cal อนุญาตให้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกเครือข่ายโดยไม่ต้องได้รับการอนุมัติล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า) หากคุณไม่เป็นไปตามเงื่อนไขข้อใดข้อหนึ่งข้างต้น Anthem จะไม่ชำระเงินคืนแก่คุณ

Anthem จะไม่ชำระเงินคืนแก่คุณในกรณีต่อไปนี้:

- คุณขอรับบริการและได้รับบริการที่ไม่อยู่ในความคุ้มครองของ Medi-Cal เช่น บริการด้านความงาม
- เป็นบริการที่ไม่อยู่ในความคุ้มครองสำหรับ Anthem
- คุณมีค่าใช้จ่ายร่วมของ Medi-Cal ที่ยังไม่ได้ชำระ
- คุณพบแพทย์ที่ไม่ได้รับ Medi-Cal และคุณลงนามในแบบฟอร์มที่ระบุว่าคุณยังคงต้องการพบแพทย์และคุณจะชำระเงินค่าบริการด้วยตนเอง
- คุณมีการร่วมจ่าย Medicare Part D สำหรับยาที่ต้องสั่งจ่ายโดยแพทย์ที่อยู่ในความคุ้มครองตามแผน Medicare Part D ของคุณ



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว
วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก
ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711
เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **anthem.com/ca/medi-cal**

3. วิธีขอรับบริการ

การรับบริการสาธารณสุข

โปรดอ่านข้อมูลต่อไปนี้เป็นข้อมูลว่าผู้ให้บริการสาธารณสุขรายใดหรือกลุ่มใดที่คุณสามารถใช้บริการได้

คุณสามารถเริ่มรับบริการสาธารณสุขได้ตั้งแต่วันที่เริ่มต้นการลงทะเบียนของคุณใน Anthem พกพาบัตรประจำตัว (ID) ของ Anthem ไว้เสมอ รวมทั้งบัตรประจำตัวผู้รับสวัสดิการ (BIC) ของ Medi-Cal และบัตรประกันสุขภาพอื่นใดที่มี ห้ามให้ผู้อื่นใช้บัตร BIC หรือบัตรประจำตัว Anthem ของคุณไม่ว่าในกรณีใดๆ

สมาชิกใหม่ที่อยู่ในความคุ้มครองเฉพาะ Medi-Cal จะต้องเลือกผู้ให้บริการสาธารณสุขรายหลัก (PCP) ในเครือข่าย Anthem สมาชิกใหม่ที่อยู่ในความคุ้มครองทั้ง Medi-Cal และความคุ้มครองด้านสุขภาพอื่นๆ ที่ครบถ้วนจะไม่ต้องเลือก PCP

เครือข่าย Anthem เป็นกลุ่มแพทย์ โรงพยาบาล และผู้ให้บริการอื่นๆ ที่ร่วมงานกับ Anthem คุณจะเลือก PCP ภายใน 30 วันนับตั้งแต่วันที่คุณเป็นสมาชิกของ Anthem หากคุณไม่ได้เลือก PCP Anthem จะเลือกให้คุณ

คุณสามารถเลือก PCP เดียวกันหรือ PCP ที่แตกต่างกันสำหรับสมาชิกในครอบครัวทุกคนใน Anthem ตราบใดที่ PCP มีให้บริการ

หากคุณมีแพทย์ที่ต้องการรับการรักษาคต่อไป หรือหากคุณต้องการค้นหา PCP รายใหม่ โปรดไปที่รายชื่อผู้ให้บริการเพื่อดูรายชื่อ PCP ทั้งหมดและผู้ให้บริการรายอื่นๆ ในเครือข่าย Anthem รายชื่อผู้ให้บริการมีข้อมูลอื่นๆ ที่จะช่วยให้คุณเลือก PCP หากคุณต้องการขอรับรายชื่อผู้ให้บริการอื่นๆ โปรดโทรไปที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** นอกจากนี้คุณสามารถค้นหารายชื่อผู้ให้บริการได้ในเว็บไซต์ Anthem ที่ [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

หากคุณไม่สามารถรับบริการที่คุณต้องการจากผู้ให้บริการที่เข้าร่วมในเครือข่าย Anthem PCP หรือแพทย์เฉพาะทางในเครือข่าย Anthem จะต้องขอรับการอนุมัติจาก Anthem เพื่อให้ส่งคุณไปยังผู้ให้บริการภายนอกเครือข่าย การทำเช่นนี้เรียกว่า การส่งต่อ คุณไม่จำเป็นต้องได้รับการส่งต่อหากต้องเข้ารับบริการดูแลสุขภาพที่ละเอียดอ่อนจากผู้ให้บริการนอกเครือข่าย ตามที่ระบุไว้ในหัวข้อ "บริการดูแลสุขภาพที่ละเอียดอ่อน" ในช่วงหลังของบทนี้



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว
วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก
ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711
เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

อ่านบทนี้ที่เหลือเพื่อเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับ PCP รายชื่อผู้ให้บริการ และเครือข่ายผู้ให้บริการ

โครงการ Medi-Cal Rx ใช้จ่ายที่สั่งโดยแพทย์ที่มีความคุ้มครองสำหรับผู้ป่วยนอก หากต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติม โปรดอ่าน "โครงการและบริการอื่นๆ ของ Medi-Cal" ได้ในบทที่ 4

ผู้ให้บริการสาธารณสุขรายหลัก (PCP)

ผู้ให้บริการสาธารณสุขรายหลัก (PCP) ของคุณคือผู้ให้บริการที่ได้รับใบอนุญาตที่คุณจะเข้ารับบริการสำหรับการดูแลสุขภาพส่วนใหญ่ของคุณ (PCP) จะช่วยในการจัดหาบริการสาธารณสุขที่คุณต้องการอีกด้วย คุณจะต้องเลือก PCP ภายใน 30 วันนับตั้งแต่ลงทะเบียนใน Anthem คุณสามารถเลือกแพทย์เวชปฏิบัติทั่วไป สูตินรีแพทย์ แพทย์ครอบครัว แพทย์ฝึกหัด หรือกุมารแพทย์เป็น PCP ได้ตามอายุและเพศของคุณ

พยาบาลเวชปฏิบัติ (NP) ผู้ช่วยแพทย์ (PA) หรือพยาบาลผดุงครรภ์ที่ได้รับการรับรองสามารถทำหน้าที่เป็น PCP ของคุณได้เช่นกัน หากคุณเลือก NP, PA หรือพยาบาลผดุงครรภ์ที่ได้รับการรับรอง คุณสามารถได้รับการมอบหมายไปยังแพทย์เพื่อดูแลสุขภาพของคุณได้ หากคุณเข้าร่วมทั้ง Medicare และ Medi-Cal หรือหากคุณมีประกันสุขภาพที่คุ้มครองอื่นๆ คุณไม่จำเป็นต้องเลือก PCP

คุณสามารถเลือก ผู้ให้บริการสาธารณสุขสำหรับชาวอินเดียน (IHCP), ศูนย์สุขภาพที่ได้รับการรับรองจากรัฐบาลกลาง (FQHC) หรือ คลินิกสุขภาพในพื้นที่ห่างไกล (RHC) เป็น PCP ของคุณได้ คุณอาจสามารถเลือก PCP รายหนึ่งสำหรับตัวคุณเองและสมาชิกคนอื่นๆ ในครอบครัวที่เป็นสมาชิก Anthem ครอบคลุมที่ PCP มีให้บริการ

หมายเหตุ: ชาวอินเดียนอเมริกันสามารถเลือก IHCP เป็น PCP ของตนได้แม้ว่า IHCP จะไม่ได้อยู่ในเครือข่าย Anthem ก็ตาม

หากคุณไม่ได้เลือก PCP ภายใน 30 วันหลังลงทะเบียน Anthem จะมอบหมาย PCP ให้คุณ หากคุณได้รับมอบหมาย PCP และต้องการเปลี่ยน โปรดโทรไปที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** การเปลี่ยนแปลงจะเริ่มต้นในวันแรกของเดือนถัดไป

PCP ของคุณจะทำดังนี้:

- ทราบประวัติและความต้องการทางการแพทย์ของคุณ
- เก็บประวัติทางการแพทย์ของคุณ
- ให้บริการดูแลสุขภาพเชิงป้องกันและกิจวัตรที่จำเป็นต่อคุณ
- ส่งต่อ (ส่ง) ตัวคุณไปยังแพทย์เฉพาะทางหากจำเป็นต่อคุณ
- จัดการดูแลรักษาในโรงพยาบาลหากจำเป็นต่อคุณ



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **anthem.com/ca/medi-cal**

คุณสามารถดูในรายชื่อผู้ให้บริการเพื่อค้นหา PCP ในเครือข่ายของ Anthem รายชื่อผู้ให้บริการมีรายชื่อ IHCP, FQHC และ RHC ที่ร่วมงานกับ Anthem

คุณสามารถค้นหารายชื่อผู้ให้บริการของ Anthem ทางออนไลน์ได้ที่ anthem.com/ca/medi-cal หรือคุณสามารถขอให้ส่งรายชื่อผู้ให้บริการทางไปรษณีย์ได้โดยโทร 1-800-407-4627 (TTY 711) และคุณสามารถโทรเพื่อสอบถามว่า PCP ที่คุณต้องการนั้นรับผู้ป่วยรายใหม่หรือไม่

แพทย์ที่มีให้เลือกและผู้ให้บริการรายอื่นๆ

เนื่องจากคุณทราบความต้องการทางการแพทย์ของตนเองดีที่สุด ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่ดีที่สุดที่คุณจะต้องเลือก PCP ของคุณเอง การรับบริการจาก PCP รายเดียวเป็นทางเลือกที่ดีที่สุด เพื่อที่จะได้ทราบความต้องการทางสุขภาพของคุณเป็นอย่างดี หากคุณต้องการเปลี่ยน PCP เป็นรายอื่น คุณสามารถเปลี่ยนได้ทุกเมื่อ คุณจะต้องเลือก PCP ที่อยู่ในเครือข่ายผู้ให้บริการของ Anthem และเปิดรับผู้ป่วยใหม่

ผู้ให้บริการรายใหม่ที่คุณเลือกจะกลายเป็น PCP ของคุณในวันแรกของเดือนถัดไปหลังจากที่คุณทำการเปลี่ยนแปลง

หากคุณต้องการเปลี่ยน PCP โปรดโทรไปที่ 1-800-407-4627 (TTY 711) วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก หรือเข้าชมที่ anthem.com/ca/medi-cal

Anthem สามารถเปลี่ยน PCP ของคุณได้หาก PCP ไม่รับผู้ป่วยรายใหม่ หรือออกจากเครือข่ายของ Anthem ไปแล้ว และไม่รับผู้ป่วยในช่วงอายุของคุณ หรือหากมีข้อกังวลด้านคุณภาพต่อ PCP ที่ยังไม่ได้รับการไถ่เกลียด Anthem หรือ PCP ของคุณอาจขอให้คุณเปลี่ยน PCP หาก你不ให้ความร่วมมือหรือไม่เห็นด้วยกับ PCP หรือหากคุณขาดหรือมาสายในการนัดหมาย หาก Anthem จำเป็นต้องเปลี่ยน PCP ของคุณ Anthem จะแจ้งคุณเป็นลายลักษณ์อักษร

หากมีการเปลี่ยนแปลง PCP ของคุณ คุณจะได้รับจดหมายและบัตรประจำตัวสมาชิก Anthem ใบใหม่ทางไปรษณีย์ ซึ่งจะระบุชื่อ PCP รายใหม่ของคุณ โทรติดต่อ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ หากคุณมีคำถามเกี่ยวกับการขอรับบัตรประจำตัวใบใหม่

สิ่งที่คุณควรพิจารณาเมื่อเลือก PCP:

- PCP รายดังกล่าวให้บริการแก่เยาวชนหรือไม่
- PCP รายดังกล่าวทำงานที่คลินิกที่ฉันชอบใช้บริการหรือไม่
- สำนักงานของ PCP อยู่ใกล้สถานที่พำนักอาศัย สถานที่ทำงาน หรือโรงเรียนของบุตรหลานฉันหรือไม่



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ 1-800-407-4627 (TTY 711) Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ anthem.com/ca/medi-cal

- สำนักงานของ PCP อยู่ใกล้สถานที่พำนักอาศัยของคุณและเดินทางง่ายหรือไม่
- แพทย์และเจ้าหน้าที่ใช้ภาษาที่คุณเข้าใจหรือไม่
- PCP รายดังกล่าวร่วมงานกับโรงพยาบาลที่คุณชอบหรือไม่
- PCP ให้บริการที่คุณต้องการหรือไม่
- เวลาทำการของสำนักงาน PCP เข้ากันกับตารางเวลาของคุณหรือไม่
- PCP รายดังกล่าวร่วมงานกับแพทย์เฉพาะทางที่คุณใช้บริการหรือไม่

การนัดหมายตรวจสุขภาพเบื้องต้น (IHA)

Anthem ขอแนะนำว่าในฐานะสมาชิกใหม่ คุณจะต้องนัดหมายเพื่อพบกับ PCP ภายใน 120 วันเพื่อการนัดหมายตรวจสุขภาพเบื้องต้น (IHA) จุดประสงค์ของ IHA คือการช่วยให้ PCP ของคุณทราบประวัติและความต้องการทางการแพทย์ของคุณ PCP ของคุณอาจถามคำถามเกี่ยวกับประวัติด้านสุขภาพหรือขอให้คุณตอบแบบสอบถาม PCP จะแจ้งให้คุณทราบเกี่ยวกับบริการและการอบรมให้คำปรึกษาและให้ความรู้ที่อาจช่วยให้คุณได้ด้วย

เมื่อคุณโทรติดต่อเพื่อขอนัดหมาย IHA ของคุณ โปรดแจ้งบุคคลที่รับสายว่าคุณเป็นสมาชิก Anthem แจ้งหมายเลขประจำตัว Anthem ของคุณ

พกบัตร BIC และบัตรประจำตัว (ID) Anthem ไปยังการนัดหมายของคุณ ขอแนะนำให้นำรายชื่อยาที่คุณใช้และคำถามที่คุณมีไปยังการนัดหมายครั้งนี้ด้วย เตรียมพูดคุยกับ PCP ของคุณเกี่ยวกับความต้องการและข้อกังวลด้านสุขภาพที่คุณมี

อย่าลืมโทรไปยังสำนักงาน PCP ของคุณเพื่อแจ้งหากคุณจะมาสายหรือไม่สามารถเข้าพบตามการนัดหมายได้

หากคุณมีคำถามเกี่ยวกับ IHA โปรดโทรไปที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)**

การดูแลสุขภาพแบบเป็นกิจวัตร

การดูแลสุขภาพแบบเป็นกิจวัตรคือการดูแลสุขภาพที่ดำเนินการเป็นประจำ ซึ่งประกอบไปด้วยการดูแลเชิงป้องกัน หรือที่เรียกว่าการดูแลสุขภาพหรือดูแลสุขภาพที่ดีของคุณ ช่วยให้เรามีสุขภาพที่ดีและป้องกันไม่ให้คุณเจ็บป่วย การดูแลเชิงป้องกันประกอบไปด้วยการตรวจสุขภาพเป็นประจำ การให้ความรู้ด้านสุขภาพ และบริการให้คำปรึกษา

Anthem ขอแนะนำให้บริการดูแลสุขภาพแบบเป็นกิจวัตรและการดูแลเชิงป้องกัน โดยเฉพาะผู้เยาว์ ซึ่งสมาชิก Anthem จะสามารถรับบริการเชิงป้องกันล่วงหน้าที่เหมาะสมทั้งหมดตามสมาคมกุมารเวชแห่งอเมริกาและศูนย์บริการ Medicare และ Medicaid การคัดกรองเหล่านี้ได้แก่ การคัดกรองการฟังและการมองเห็น ซึ่งจะช่วยให้แน่ใจว่ามีพัฒนาการและการเรียนรู้ที่ดี หากต้องการดู



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

รายชื่อบริการที่กุมารแพทย์แนะนำ โปรดอ่านคู่มือ “Bright Futures” จากสมาคมกุมารเวชแห่งอเมริกาได้ที่ downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf

การดูแลสุขภาพแบบเป็นกิจวัตรประกอบไปด้วยการดูแลสุขภาพเมื่อคุณเจ็บป่วยด้วย ซึ่ง Anthem จะคุ้มครองการดูแลสุขภาพแบบเป็นกิจวัตรทุกรายการจาก PCP ของคุณ

PCP ของคุณจะทำดังนี้:

- ให้บริการการดูแลสุขภาพแบบเป็นกิจวัตรส่วนใหญ่ของคุณ ได้แก่ การตรวจสุขภาพเป็นประจำ วัคซีน การรักษา การสั่งจ่ายยาโดยแพทย์ และให้คำปรึกษาทางการแพทย์
- เก็บประวัติทางการแพทย์ของคุณ
- ส่งต่อ (ส่ง) ตัวคุณไปยังแพทย์เฉพาะทางหากจำเป็น
- สั่งจ่ายบริการเอ็กซเรย์ ตรวจตา ตรวจหู หรือการตรวจในห้องปฏิบัติการหากจำเป็นต่อคุณ

หากคุณต้องการรับการดูแลสุขภาพแบบเป็นกิจวัตร คุณจะต้องโทรติดต่อแพทย์เพื่อขอนัดหมาย อย่าลืมโทรหา PCP ก่อนที่คุณจะเข้ารับการดูแลสุขภาพ ยกเว้นในกรณีฉุกเฉิน สำหรับกรณีฉุกเฉิน โปรดโทร 911 หรือไปยังห้องฉุกเฉินที่ใกล้ที่สุด

หากต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการและการดูแลสุขภาพที่แผนประกันสุขภาพของคุณคุ้มครอง รวมถึงสิ่งที่ไม่คุ้มครอง โปรดอ่าน “สวัสดิการและบริการ” ในบทที่ 4 และ “การดูแล สวัสดิภาพของผู้เยาว์และบุตร” ในบทที่ 5 ของคู่มือฉบับนี้

ผู้ให้บริการ Anthem ทุกนายสามารถใช้เครื่องมือช่วยเหลือและบริการเพื่อสื่อสารกับบุคคลที่มีความพิการ นอกจากนี้ยังสามารถสื่อสารกับคุณด้วยภาษาอื่นหรือในรูปแบบอื่นได้ด้วย โปรดแจ้งสิ่งที่คุณต้องการกับผู้ให้บริการหรือ Anthem

เครือข่ายผู้ให้บริการ

Anthem ร่วมงานกับแพทย์ แพทย์เฉพาะทาง โรงพยาบาล และผู้ให้บริการดูแลสุขภาพรายอื่นๆ เป็นจำนวนมาก ผู้ให้บริการเหล่านี้บางรายก็ทำงานภายในเครือข่าย โดยบางครั้งจะเรียกว่ากลุ่มผู้ให้บริการทางการแพทย์หรือสมาคมเวชปฏิบัติอิสระ (IPA) ผู้ให้บริการนี้อาจได้รับการว่าจ้างโดยตรงจาก Anthem ผู้ให้บริการดูแลสุขภาพรายหลักของคุณ (PCP) จะส่งต่อคุณไปยังแพทย์เฉพาะทางและบริการที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้ให้บริการทางการแพทย์, IPA หรือ Anthem หากคุณอยู่ในความดูแลของแพทย์เฉพาะทางอยู่แล้ว โปรดติดต่อ PCP ของคุณหรือโทรติดต่อ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ anthem.com/ca/medi-cal

วันจันทร์ถึงวันศุกร์ 7:00 น. ถึง 19:00 น. ได้ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ จะช่วยติดต่อผู้ให้บริการรายดังกล่าวหากคุณมีสิทธิ์รับความต่อเนื่องในการดูแลสุขภาพ ดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่หมวด “ความต่อเนื่องในการดูแลสุขภาพ” ในคู่มือฉบับนี้

เครือข่ายผู้ให้บริการ Medi-Cal เป็นกลุ่มแพทย์ โรงพยาบาล และผู้ให้บริการรายอื่นๆ ที่ร่วมงานกับ Anthem เพื่อให้บริการที่คุ้มครองของ Medi-Cal แก่สมาชิก Medi-Cal

Anthem เป็นแผนประกันสุขภาพที่ได้รับการจัดการ เมื่อคุณเลือกแผน Medi-Cal ของเรา คุณเลือกที่จะรับการดูแลสุขภาพผ่านโครงการดูแลสุขภาพของเรา คุณจะต้องรับบริการที่คุ้มครองส่วนใหญ่ของคุณผ่าน Anthem จากผู้ให้บริการภายในเครือข่ายของเรา คุณสามารถรับบริการจากผู้ให้บริการภายนอกเครือข่ายของเราโดยไม่ต้องมีการส่งต่อหรือการอนุมัติล่วงหน้า สำหรับการดูแลกรณีฉุกเฉินหรือบริการวางแผนครอบครัว นอกจากนี้คุณยังสามารถรับบริการจากผู้ให้บริการภายนอกเครือข่ายของเราสำหรับการดูแลสุขภาพเร่งด่วนนอกพื้นที่ เมื่อคุณอยู่ในพื้นที่ที่เราไม่ได้ให้บริการ คุณจะต้องได้รับการส่งต่อหรือการอนุมัติล่วงหน้าสำหรับบริการนอกเครือข่ายอื่นใดทั้งหมด มิเช่นนั้นจะไม่อยู่ในความคุ้มครอง

หมายเหตุ: ชาวอินเดียนอเมริกันสามารถเลือก IHCP เป็น PCP ของตนได้แม้ว่า IHCP จะไม่ได้อยู่ในเครือข่าย Anthem ก็ตาม

หาก PCP, โรงพยาบาล หรือผู้ให้บริการรายอื่นมีการคัดค้านทางศีลธรรมที่จะให้บริการที่อยู่ในความคุ้มครองแก่คุณ เช่น การวางแผนครอบครัวหรือการทำแท้ง โปรดโทรไปที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** ดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการคัดค้านทางศีลธรรมได้ในหมวด “การคัดค้านทางศีลธรรม” ในช่วงหลังของบทนี้

หากผู้ให้บริการของคุณมีการคัดค้านทางศีลธรรมที่จะให้บริการดูแลสุขภาพที่อยู่ในความคุ้มครองแก่คุณ ผู้ให้บริการรายดังกล่าวสามารถช่วยคุณค้นหาผู้ให้บริการรายอื่นที่จะให้บริการที่คุณต้องการได้ Anthem ก็สามารถช่วยคุณค้นหาผู้ให้บริการที่จะให้บริการดังกล่าวได้เช่นกัน

ผู้ให้บริการในเครือข่าย

คุณจะใช้บริการจากผู้ให้บริการในเครือข่ายของ Anthem สำหรับความต้องการทางการแพทย์ส่วนใหญ่ของคุณ คุณจะได้รับการดูแลสุขภาพเชิงป้องกันและการดูแลสุขภาพแบบเป็นกิจวัตรจากผู้ให้บริการในเครือข่าย นอกจากนี้คุณจะได้ใช้บริการจากแพทย์เฉพาะทาง โรงพยาบาล และผู้ให้บริการอื่นๆ ในเครือข่ายของ Anthem

หากต้องการรับรายชื่อผู้ให้บริการในเครือข่าย โปรดโทรไปที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** คุณสามารถค้นหารายชื่อผู้ให้บริการทางออนไลน์ได้ด้วยที่ **anthem.com/ca/medi-cal** หากต้องการรับสำเนาอยู่ที่อยู่อีเมล โปรดโทรติดต่อ Medi-Cal Rx ที่ **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) ต่อ 5 หรือ 711** หรือไปที่เว็บไซต์ Medi-Cal Rx ที่ **medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/**



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **anthem.com/ca/medi-cal**

คุณจะต้องขอรับการอนุมัติล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า) จาก Anthem ก่อนที่คุณจะรับบริการจากผู้ให้บริการที่อยู่นอกเครือข่าย Anthem รวมถึงภายในพื้นที่บริการของ Anthem ยกเว้นในกรณีต่อไปนี้:

- หากคุณต้องการบริการดูแลสุขภาพฉุกเฉิน โปรดโทร 911 หรือไปยังโรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุด
- หากคุณอยู่นอกพื้นที่บริการของ Anthem และต้องการการดูแลสุขภาพเร่งด่วน โปรดไปที่หน่วยงานดูแลสุขภาพเร่งด่วนใดๆ
- หากคุณต้องการรับบริการวางแผนครอบครัว คุณสามารถรับบริการจากผู้ให้บริการ Medi-Cal รายใดก็ได้โดยไม่ต้องรับอนุมัติล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า)
- หากคุณต้องการรับบริการเกี่ยวกับสุขภาพจิต คุณสามารถรับบริการจากผู้ให้บริการในเครือข่ายหรือผู้ให้บริการแผนการดูแลสุขภาพจิตในเคาน์ตีโดยไม่ต้องรับอนุมัติล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า)

หากคุณไม่ได้เป็นไปตามกรณีใดๆ เลยข้างต้นและคุณไม่ได้รับการอนุมัติล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า) ก่อนรับบริการดูแลสุขภาพจากผู้ให้บริการที่อยู่นอกเครือข่าย คุณอาจต้องรับผิดชอบในการชำระค่าใช้จ่ายใดๆ สำหรับการดูแลสุขภาพที่คุณได้รับจากผู้ให้บริการภายนอกเครือข่าย

ผู้ให้บริการนอกเครือข่ายที่อยู่ในพื้นที่บริการ

ผู้ให้บริการนอกเครือข่ายเป็นผู้ให้บริการสาธารณสุขที่ไม่ได้มีข้อตกลงในการทำงานร่วมกับ Anthem คุณอาจต้องชำระค่าบริการดูแลสุขภาพใดๆ ที่คุณได้รับจากผู้ให้บริการนอกเครือข่าย ยกเว้นการดูแลสุขภาพในกรณีฉุกเฉิน หากคุณต้องการรับบริการสาธารณสุขที่มีความจำเป็นทางการแพทย์ที่ไม่มีอยู่ในเครือข่าย คุณอาจรับบริการนั้นได้จากผู้ให้บริการนอกเครือข่ายโดยไม่มีค่าใช้จ่าย

Anthem อาจอนุมัติการส่งต่อไปยังผู้ให้บริการนอกเครือข่ายหากบริการที่คุณต้องการไม่มีให้ในเครือข่ายหรือตั้งอยู่ในพื้นที่ห่างไกลจากสถานที่พำนักอาศัยของคุณเป็นอย่างมาก หากเราดำเนินการส่งต่อคุณไปยังผู้ให้บริการภายนอก เราจะเป็นผู้ชำระเงินให้แก่การดูแลสุขภาพของคุณ

สำหรับการดูแลสุขภาพเร่งด่วนภายในพื้นที่บริการของ Anthem คุณจะต้องไปพบผู้ให้บริการดูแลสุขภาพแบบเร่งด่วนในเครือข่ายของ Anthem คุณไม่จำเป็นต้องได้รับอนุมัติล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า) เพื่อรับการดูแลสุขภาพเร่งด่วนจากผู้ให้บริการในเครือข่าย คุณจำเป็นต้องได้รับอนุมัติล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า) เพื่อรับการดูแลสุขภาพเร่งด่วนจากผู้ให้บริการนอกเครือข่ายภายในพื้นที่บริการของ Anthem

หากคุณได้รับการดูแลสุขภาพเร่งด่วนจากผู้ให้บริการนอกเครือข่ายภายในพื้นที่บริการของ Anthem คุณจะต้องเป็นผู้ชำระค่าใช้จ่ายในการดูแลสุขภาพดังกล่าว คุณสามารถอ่านข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพฉุกเฉิน การดูแลสุขภาพเร่งด่วน และการดูแลที่มีความละเอียดอ่อนได้ในบทนี้



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ววันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

หมายเหตุ: หากคุณเป็นชาวอินเดียแอนิเมริกกัน คุณสามารถรับการดูแลสุขภาพได้ที่ IHCP ภายนอกเครือข่ายผู้ให้บริการของเราโดยไม่ต้องมีการส่งต่อ IHCP นอกเครือข่ายยังสามารถส่งต่อสมาชิกที่เป็นชาวอินเดียแอนิเมริกกันไปยังผู้ให้บริการในเครือข่ายได้โดยไม่ต้องได้รับการส่งต่อจาก PCP ในเครือข่ายก่อน

หากคุณต้องการความช่วยเหลือเกี่ยวกับบริการนอกเครือข่าย โปรดโทรไปที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)**

นอกพื้นที่ให้บริการ

หากคุณอยู่นอกพื้นที่ให้บริการของ Anthem และต้องการการดูแลที่ไม่ฉุกเฉินหรือเร่งด่วน ให้โทรหา PCP ทันที หรือโทรไปที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)**

สำหรับการดูแลสุขภาพฉุกเฉิน โปรดโทรไปที่ 911 หรือไปยังห้องฉุกเฉินที่ใกล้ที่สุด โดย Anthem จะคุ้มครองการดูแลสุขภาพฉุกเฉินนอกเครือข่าย หากคุณเดินทางไปแคนาดาหรือเม็กซิโกและต้องการการดูแลสุขภาพฉุกเฉินที่ต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล Anthem จะคุ้มครองค่าใช้จ่ายของคุณ หากคุณกำลังเดินทางในต่างประเทศนอกเขตแคนาดาหรือเม็กซิโก และต้องการการดูแลสุขภาพฉุกเฉิน การดูแลสุขภาพเร่งด่วน หรือบริการสาธารณสุขใดๆ Anthem จะไม่คุ้มครองค่าใช้จ่ายของคุณ

หากคุณได้ชำระค่าดูแลสุขภาพฉุกเฉินที่ต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลในแคนาดาหรือเม็กซิโก คุณสามารถขอให้ Anthem ชำระคืนให้คุณ โดย Anthem จะตรวจสอบค่าขอของคุณ

หากคุณอยู่รัฐอื่นหรืออยู่ในเขตแดนของ United States เช่น อเมริกันซามัว กวม หมู่เกาะนอร์ทเทิร์นมาเรียนา ปัวร์โตริโก หรือหมู่เกาะเวอร์จินของ United States คุณจะอยู่ในความคุ้มครองสำหรับการดูแลสุขภาพฉุกเฉิน มีโรงพยาบาลเพียงบางแห่งและแพทย์เพียงบางรายเท่านั้นที่รับ Medicaid (Medi-Cal เป็นชื่อเรียกของ Medicaid ที่อยู่ในแคลิฟอร์เนียเท่านั้น) หากคุณต้องการรับการดูแลสุขภาพฉุกเฉินภายนอกแคลิฟอร์เนีย ให้แจ้งโรงพยาบาลหรือแพทย์ห้องฉุกเฉินให้เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ว่าคุณมี Medi-Cal และเป็นสมาชิกของ Anthem

ขอให้โรงพยาบาลทำสำเนาบัตรประจำตัว Anthem ของคุณ แจ้งให้โรงพยาบาลและแพทย์เรียกเก็บเงินกับ Anthem หากคุณได้รับการเรียกเก็บเงินสำหรับบริการที่คุณได้รับในรัฐอื่น โปรดโทรหา Anthem โดยทันที เราจะติดต่อกับโรงพยาบาลและ/หรือแพทย์เพื่อประสานงานให้ Anthem ชำระค่าใช้จ่ายของคุณ

หากคุณอยู่ภายนอกแคลิฟอร์เนียและมีความจำเป็นระดับฉุกเฉินที่จะต้องรับการจ่ายยาที่ต้องสั่งโดยแพทย์สำหรับผู้ป่วยนอก ให้เภสัชกรโทรหา Medi-Cal Rx ที่ **1-800-977-2273**

หมายเหตุ: ชาวอินเดียแอนิเมริกกันสามารถรับบริการที่ IHCP นอกเครือข่ายได้



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว
วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก
ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711
เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **anthem.com/ca/medi-cal**

หากคุณมีคำถามเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพนอกเครือข่ายหรือนอกพื้นที่ให้บริการ โปรดโทรไปที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** หากสำนักงานปิดทำการและคุณต้องการความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ โปรดโทรไปที่ **1-800-224-0336 (TTY 711)**

หากคุณต้องการการดูแลสุขภาพเร่งด่วนภายนอกพื้นที่ให้บริการของ Anthem โปรดไปที่หน่วยงานดูแลสุขภาพเร่งด่วนใดๆ ที่อยู่ใกล้ที่สุด หากคุณกำลังเดินทางอยู่ภายนอก United States และต้องการการดูแลสุขภาพเร่งด่วน Anthem จะไม่คุ้มครองค่าใช้จ่ายของคุณ อ่านข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพเร่งด่วนได้ใน “การดูแลสุขภาพเร่งด่วน” ในช่วงหลังของบทนี้

โครงสร้างการมอบหมาย MCP (ทำให้เป็นผู้ดูแลสุขภาพรายหลัก)

Anthem ร่วมงานกับแพทย์ แพทย์เฉพาะทาง โรงพยาบาล และผู้ให้บริการดูแลสุขภาพรายอื่นๆ เป็นจำนวนมาก ผู้ให้บริการเหล่านี้บางรายก็ทำงานภายในเครือข่าย โดยบางครั้งจะเรียกว่ากลุ่มผู้ให้บริการทางการแพทย์หรือสมาคมเวชปฏิบัติอิสระ (IPA) ผู้ให้บริการนี้อาจได้รับการว่าจ้างโดยตรงจาก Anthem ผู้ให้บริการดูแลสุขภาพรายหลักของคุณ (PCP) จะส่งต่อคุณไปยังแพทย์เฉพาะทางและบริการที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้ให้บริการทางการแพทย์, IPA หรือ Anthem หากคุณอยู่ในความดูแลของแพทย์เฉพาะทางอยู่แล้ว โปรดติดต่อ PCP ของคุณหรือโทรติดต่อ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ วันจันทร์ถึงวันศุกร์ 7:00 น. ถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก โทรแบบไม่มีค่าใช้จ่ายได้ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ จะช่วยติดต่อผู้ให้บริการรายดังกล่าวหากคุณมีสิทธิรับความต่อเนื่องในการดูแลสุขภาพ ดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่หมวด “ความต่อเนื่องในการดูแลสุขภาพ” ในคู่มือฉบับนี้

วิธีการทำงานของการดูแลสุขภาพที่ได้รับการจัดการ

Anthem เป็นแผนประกันสุขภาพที่ได้รับการจัดการ และ Anthem ให้บริการแก่สมาชิกผู้พำนักอาศัยหรือทำงานที่ เคาน์ตี Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kern, Kings, Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare และ Tuolumne ในการดูแลสุขภาพแบบได้รับการจัดการ PCP, แพทย์เฉพาะทาง คลินิก โรงพยาบาล และผู้ให้บริการรายอื่นๆ จะทำงานร่วมกันเพื่อให้บริการคุณ

Anthem ได้ทำสัญญาร่วมกับกลุ่มผู้ให้บริการทางการแพทย์เพื่อให้บริการแก่สมาชิก Anthem กลุ่มผู้ให้บริการทางการแพทย์ประกอบไปด้วยแพทย์ที่เป็น PCP และแพทย์เฉพาะทาง กลุ่มผู้ให้บริการทางการแพทย์ทำงานร่วมกับผู้ให้บริการรายอื่นๆ เช่น ห้องปฏิบัติการและซัพพลายเออร์ครุภัณฑ์ทางการแพทย์ นอกจากนี้กลุ่มผู้ให้บริการทางการแพทย์ยังติดต่อกับโรงพยาบาลด้วย ดูบัตรประจำตัว Anthem ของคุณเพื่อดูชื่อ PCP, กลุ่มผู้ให้บริการทางการแพทย์ และโรงพยาบาลของคุณ



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

เมื่อคุณเข้าร่วม Anthem แล้ว คุณจะเลือกหรือได้รับมอบหมาย PCP PCP เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มผู้ให้บริการทางการแพทย์ PCP และกลุ่มผู้ให้บริการทางการแพทย์จะเป็นผู้กำกับดูแลการรักษาเพื่อตอบสนองต่อความต้องการทางการแพทย์ทุกประการของคุณ PCP อาจส่งต่อคุณไปยังแพทย์เฉพาะทางหรือสั่งให้มีการทดสอบในห้องปฏิบัติการและเอกซเรย์ หากคุณต้องรับบริการที่จำเป็นต้องมีการอนุมัติล่วงหน้า (อนุญาตล่วงหน้า) Anthem หรือกลุ่มผู้ให้บริการทางการแพทย์ของคุณจะตรวจสอบการอนุมัติล่วงหน้า (อนุญาตล่วงหน้า) และพิจารณาว่าจะอนุมัติบริการดังกล่าวหรือไม่

ในกรณีส่วนใหญ่ คุณจะต้องไปพบแพทย์เฉพาะทางและผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์อื่นๆ ที่ร่วมงานกับกลุ่มผู้ให้บริการทางการแพทย์เดียวกันกับ PCP ของคุณ คุณจะต้องรับบริการดูแลทางโรงพยาบาลจากโรงพยาบาลที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้ให้บริการทางการแพทย์ของคุณ ยกเว้นในกรณีฉุกเฉิน

บางครั้งคุณอาจต้องรับบริการที่ไม่มีให้จากผู้ให้บริการในกลุ่มผู้ให้บริการทางการแพทย์ ในกรณีดังกล่าว PCP ของคุณจะส่งต่อไปยังผู้ให้บริการที่อยู่ในกลุ่มผู้ให้บริการทางการแพทย์กลุ่มอื่นหรืออยู่ภายนอกเครือข่าย PCP ของคุณจะขอรับการอนุมัติล่วงหน้า (อนุญาตล่วงหน้า) จากคุณเพื่อพบกับผู้ให้บริการรายนี้

ในกรณีส่วนใหญ่ คุณจะต้องได้รับการอนุญาตล่วงหน้าจาก PCP ของคุณ รวมทั้งกลุ่มผู้ให้บริการทางการแพทย์หรือ Anthem ก่อนไปยังผู้ให้บริการนอกเครือข่ายหรือผู้ให้บริการที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มผู้ให้บริการทางการแพทย์ คุณไม่จำเป็นต้องได้รับการอนุมัติล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า) สำหรับบริการฉุกเฉิน บริการวางแผนครอบครัว หรือบริการสุขภาพจิตภายในเครือข่าย

สมาชิกผู้มีทั้ง Medicare และ Medi-Cal

เนื่องจากคุณอยู่ในความคุ้มครองของ Medicare การดูแลโดยปกติ (ฉับพลัน) ของคุณอยู่ในความคุ้มครองของแผน Medicare ของคุณ คุณจะเลือก ผู้ให้บริการสุขภาพรายหลัก ด้วยแผน Medicare ของคุณ โปรดดูหลักฐานความคุ้มครองของแผน Medicare เพื่อทำความเข้าใจบทบาทของ ผู้ให้บริการสุขภาพรายหลัก, ผู้ที่สามารถเป็น ผู้ให้บริการสุขภาพรายหลัก วิธีการเปลี่ยน ผู้ให้บริการสุขภาพรายหลัก หรือวิธีรับความดูแลทางสุขภาพ นอกจากนี้หลักฐานความคุ้มครองของ Medicare MCO ยังมีรายละเอียดเกี่ยวกับ Medicare [และสวัสดิการในการเบิกยาที่ต้องสั่งจ่ายโดยแพทย์] และวิธีการใช้งานร่วมกันกับสวัสดิการ Medicaid ของคุณด้วย หากคุณอยู่ในความคุ้มครองของ Medicare กับบริษัทประกัน Medicare อีกรายหนึ่ง โปรดดูคู่มือและข้อมูลที่คุณส่งให้



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว
วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก
ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711
เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

ฉันต้องนำสิ่งใดไปยังการนัดหมายกับแพทย์บ้าง

เมื่อคุณไปยังสำนักงานของแพทย์เพื่อการนัดหมายให้นำสิ่งต่อไปนี้มาด้วย:

- บัตรประจำตัว Medicare หัวไปของคุณบนบัตรประจำตัวแผนประกันสุขภาพ Medicare Advantage
- หากแผน Medicare ของคุณเป็นแผน MCO Advantage ให้แสดงบัตรประจำตัว MCO Advantage ของคุณ
- บัตรประจำตัว Medi-Cal
- ยาใดๆ ก็ตามที่คุณใช้อยู่
- ประวัติการฉีดวัคซีน

แพทย์

คุณจะต้องเลือกแพทย์จากรายชื่อผู้ให้บริการผู้ให้บริการ Anthem เพื่อเป็น PCP ของคุณ แพทย์ที่คุณเลือกจะต้องเป็นผู้ให้บริการในเครือข่าย หากต้องการรับสำเนารายชื่อผู้ให้บริการจาก Anthem โปรดโทรไปที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** หรือค้นหาออนไลน์ได้ที่ **anthem.com/ca/medi-cal**

หากคุณกำลังเลือก PCP ใหม่ คุณควรโทรหา PCP ที่คุณต้องการด้วยเพื่อให้แน่ใจว่า PCP รายดังกล่าวยินดีรับผู้ป่วยใหม่

หากคุณเคยมีแพทย์ประจำตัวก่อนที่จะเป็นสมาชิกของ Anthem และแพทย์รายดังกล่าวไม่ได้อยู่ในเครือข่ายของ Anthem คุณอาจสามารถใช้บริการแพทย์รายดังกล่าวได้ระยะเวลาหนึ่ง การดำเนินการเช่นนี้เรียกว่า ความต่อเนื่องในการดูแลสุขภาพ คุณสามารถอ่านข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต่อเนื่องในการดูแลสุขภาพได้ในคู่มือฉบับนี้ สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้โดยโทร **1-800-407-4627 (TTY 711)**

หากคุณต้องการแพทย์เฉพาะทาง PCP ของคุณจะส่งต่อคุณไปยังแพทย์เฉพาะทางที่อยู่ในเครือข่ายของ Anthem แพทย์เฉพาะทางบางรายอาจไม่ต้องการส่งต่อ อ่านข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการส่งต่อได้ใน “การส่งต่อ” ในช่วงหลังของบทนี้

โปรดจำไว้ว่า หากคุณไม่ได้เลือก PCP Anthem จะเลือกให้คุณ ยกเว้นในกรณีที่คุณมีประกันสุขภาพที่คุ้มครองแบบอื่นๆ นอกเหนือจาก Medi-Cal เนื่องจากคุณทราบความต้องการทางการแพทย์ของตนเองดีที่สุด ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่ดีที่สุดที่คุณจะต้องเลือกเอง หากคุณเข้าร่วมทั้ง Medicare และ Medi-Cal หรือหากคุณมีประกันสุขภาพอื่นๆ คุณไม่จำเป็นต้องเลือก PCP จาก Anthem

หากคุณต้องการเปลี่ยน PCP คุณจะต้องเลือก PCP จากรายชื่อผู้ให้บริการ Anthem โปรดตรวจสอบว่า PCP รายดังกล่าวรับผู้ป่วยใหม่ หากคุณต้องการเปลี่ยน PCP โปรดโทรไปที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** หรือไปที่ **anthem.com/ca/medi-cal**



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **anthem.com/ca/medi-cal**

โรงพยาบาล

ในกรณีฉุกเฉิน โปรดโทร 911 หรือไปยังโรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุด

หากไม่ใช่กรณีฉุกเฉินและคุณต้องการรับบริการดูแลสุขภาพ PCP ของคุณจะเลือกโรงพยาบาลให้คุณ คุณจะต้องไปที่โรงพยาบาลที่ PCP ของคุณเลือกและอยู่ในเครือข่ายผู้ให้บริการของ Anthem รายชื่อผู้ให้บริการจะระบุโรงพยาบาลที่อยู่ในเครือข่ายของ Anthem

แพทย์เฉพาะทางด้านสุขภาพของสตรี

คุณสามารถนัดหมายกับแพทย์เฉพาะทางด้านสุขภาพของสตรีในเครือข่ายของ Anthem สำหรับบริการในความคุ้มครองที่จำเป็นเพื่อให้บริการดูแลสุขภาพแบบเป็นกิจวัตรแก่สตรี คุณไม่จำเป็นต้องขออนุมัติหรือการส่งตัวจาก PCP เพื่อรับบริการเหล่านี้ หากต้องการความช่วยเหลือเกี่ยวกับการค้นหาแพทย์เฉพาะทางด้านสุขภาพของสตรี คุณสามารถโทรไปที่ 1-800-407-4627 (TTY 711) นอกจากนี้คุณยังสามารถโทรไปยัง สายด่วนพยาบาล ตลอด 24 ชั่วโมง ที่ 1-800-224-0336 (TTY 711)

รายชื่อผู้ให้บริการ

รายชื่อผู้ให้บริการของ Anthem จะระบุผู้ให้บริการที่อยู่ในเครือข่ายของ Anthem เครือข่ายคือกลุ่มผู้ให้บริการที่ร่วมงานกับ Anthem

รายชื่อผู้ให้บริการของ Anthem จะระบุโรงพยาบาล, PCP, แพทย์เฉพาะทาง, พยาบาลวิชาชีพ, พยาบาลผดุงครรภ์, ผู้ช่วยแพทย์, ผู้ให้บริการวางแผนครอบครัว, FQHC, ผู้ให้บริการจัดการการดูแลขั้นสูง (EMC), ผู้ให้บริการช่วยเหลือชุมชน (CS), ผู้ให้บริการอนามัยชุมชน, ดูลา, ผู้ให้บริการด้านสุขภาพจิตสำหรับผู้ป่วยนอก, บริการและการสนับสนุนด้านสุขภาพที่มีการจัดการระยะยาว (MLTSS), ศูนย์ทำคลอดนอกโรงพยาบาล (FBC), IHCP และ RHC

รายชื่อดังกล่าวมีชื่อ ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ เวลาทำการ และภาษาที่ใช้ของผู้ให้บริการในเครือข่ายของ Anthem ซึ่งจะแจ้งให้ทราบว่าผู้ให้บริการรายดังกล่าวรับผู้ป่วยในหรือนอ และจะระบุความช่วยเหลือพิเศษทางกายภาพสำหรับอาคารนั้นๆ เช่น ที่จอดรถ ทางลาด บันไดที่มีราวจับ และห้องน้ำที่มีประตูกว้างและราวจับ สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการศึกษา การฝึกอบรม และการรับรองทางวิชาชีพของแพทย์ได้โดยโทร 1-800-407-4627 (TTY 711)

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

หากคุณต้องการขอรับรายชื่อผู้ให้บริการฉบับพิมพ์ โปรดโทรไปที่ 1-800-407-4627 (TTY 711)



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ 1-800-407-4627 (TTY 711) Anthem มาถึงแล้ว
วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก
ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711
เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

คุณสามารถค้นหารายชื่อเภสัชกรที่ร่วมงานกับ Medi-Cal Rx ในรายชื่อเภสัชกรของ Medi-Cal Rx ได้ที่ medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/ คุณสามารถค้นหาเภสัชกรที่อยู่ใกล้คุณได้โดยโทรติดต่อ Medi-Cal Rx ที่ 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) ต่อ 5 หรือ 711

การเข้าถึงการดูแลสุขภาพอย่างทันที่

ผู้ให้บริการในเครือข่ายจะต้องให้บริการการเข้าถึงสาธารณสุขอย่างทันที่ตามความต้องการด้านการดูแลสุขภาพของคุณ โดยขั้นต่ำ ผู้ให้บริการจะต้องเสนอนัดหมายกับคุณตามระยะเวลาที่ระบุในตารางด้านล่าง

ประเภทการนัดหมาย	คุณควรที่จะได้รับการนัดหมายภายใน:
การนัดหมายสำหรับการดูแลสุขภาพเร่งด่วนที่ไม่ต้องมีการอนุมัติล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า)	48 ชั่วโมง
การนัดหมายสำหรับการดูแลสุขภาพเร่งด่วนที่ต้องมีการอนุมัติล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า)	96 ชั่วโมง
การนัดหมายเพื่อตรวจสุขภาพเบื้องต้นที่ไม่เร่งด่วน (กิจวัตร)	10 วันทำการ
การนัดหมายเพื่อรับบริการดูแลสุขภาพเฉพาะทางที่ไม่เร่งด่วน (กิจวัตร)	15 วันทำการ
การนัดหมายเพื่อรับการดูแลจากผู้ให้บริการด้านสุขภาพจิต (ไม่ใช่แพทย์) ที่ไม่เร่งด่วน (กิจวัตร)	10 วันทำการ
การนัดหมายเพื่อติดตามผลการดูแลจากผู้ให้บริการด้านสุขภาพจิต (ไม่ใช่แพทย์) ที่ไม่เร่งด่วน (กิจวัตร)	10 วันทำการหลังจากการนัดหมายครั้งล่าสุด
การนัดหมายที่ไม่เร่งด่วน (กิจวัตร) สำหรับบริการสนับสนุน (เสริม) ในการวินิจฉัยหรือรักษาอาการบาดเจ็บ ความเจ็บป่วย หรือภาวะทางสุขภาพอื่นๆ	15 วันทำการ



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ 1-800-407-4627 (TTY 711) Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ anthem.com/ca/medi-cal

มาตรฐานระยะเวลาการรออื่นๆ	คุณควรที่จะได้รับการติดต่อภายใน:
ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ระยะเวลารอสายในระหว่างช่วงเวลาทำการ	10 นาที
ระยะเวลารอสายสำหรับ สายด่วนพยาบาล ตลอด 24 ชั่วโมง	30 นาที (ติดต่อกับพยาบาล)

บางครั้งการรอนัดหมายเป็นระยะเวลาที่นานขึ้นก็ไม่ใช่ปัญหา ผู้ให้บริการอาจให้คุณรอนานหากไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพของคุณ ซึ่งจะต้องมีการบันทึกไว้ในประวัติของคุณว่า การรอนานจะไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพของคุณ นอกจากนี้ หากคุณต้องการการนัดหมายในภายหลังซึ่งเหมาะสมกับตารางเวลาของคุณมากกว่าหรือไปพบผู้ให้บริการอื่นตามที่คุณต้องการ ผู้ให้บริการหรือ Anthem จะต้องเคารพการตัดสินใจของคุณ

แพทย์ของคุณอาจแนะนำเวลาการนัดหมายที่เฉพาะเจาะจงสำหรับบริการดูแลสุขภาพเชิงป้องกัน โดยขึ้นอยู่กับความต้องการของคุณ

โปรดแจ้งให้เราทราบหากคุณต้องการบริการล่ามเมื่อโทรหา Anthem หรือเมื่อรับบริการที่อยู่ในความคุ้มครอง บริการล่าม รวมถึงบริการภาษามือจะมีให้บริการแก่คุณโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เราไม่สนับสนุนเป็นอย่างยิ่งให้ใช้ผู้เยาว์หรือสมาชิกในครอบครัวเป็นล่ามแปลภาษา สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการล่ามที่เราให้ได้โดยโทร **1-800-407-4627 (TTY 711)**

หากคุณต้องการบริการล่าม รวมถึงบริการภาษามือสำหรับเภสัชกร Medi-Cal Rx โปรดโทรหา ศูนย์บริการลูกค้า Medi-Cal Rx ที่ **1-800-977-2273** ได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง ผู้ใช้ TTY สามารถโทรหา 711 ได้ตั้งแต่วันจันทร์ถึงศุกร์ ตั้งแต่ 8.00 น. - 17.00 น.

ระยะเวลาเดินทางหรือระยะทางเพื่อรับการดูแลสุขภาพ

Anthem ต้องปฏิบัติตามมาตรฐานด้านระยะเวลาเดินทางหรือระยะทางเพื่อรับการดูแลสุขภาพของคุณ มาตรฐานเหล่านี้ช่วยให้แน่ใจว่าคุณจะได้รับการดูแลโดยไม่ต้องเดินทางไกลจากที่พำนักอาศัยของคุณ มาตรฐานระยะเวลาเดินทางหรือระยะทางเพื่อรับการดูแลสุขภาพจะขึ้นอยู่กับเคาน์ตีที่คุณอาศัยอยู่

หาก Anthem ไม่สามารถให้บริการดูแลสุขภาพแก่คุณภายในมาตรฐานระยะเวลาเดินทางหรือระยะทาง DHCS อาจอนุญาตให้ใช้มาตรฐานอื่นที่เรียกว่ามาตรฐานการเข้าถึงรูปแบบอื่น สำหรับมาตรฐานระยะเวลาเดินทางหรือระยะทางของ Anthem ในสถานที่ที่คุณพำนักอาศัย โปรดไปที่ **[anthem.com/ca](https://www.anthem.com/ca)** หรือโทรไปที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)**



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

หากคุณต้องการรับการดูแลจากผู้ให้บริการที่อยู่ห่างไกลจากสถานที่ที่คุณพำนักอาศัย โปรดโทรไปที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** เจ้าหน้าที่จะช่วยให้คุณได้รับบริการจากผู้ให้บริการที่ตั้งอยู่ใกล้คุณ หาก Anthem ไม่สามารถช่วยให้คุณได้รับบริการจากผู้ให้บริการที่ตั้งอยู่ใกล้คุณ คุณสามารถขอให้ Anthem จัดการการเดินทางไปยังผู้ให้บริการของคุณ แม้ว่าผู้ให้บริการจะตั้งอยู่ในตำแหน่งที่ห่างไกลจากสถานที่ที่คุณพำนักอาศัย

หากคุณต้องการความช่วยเหลือเกี่ยวกับผู้ให้บริการเภสัชกรรม โปรดโทรติดต่อ Medi-Cal Rx ที่ **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) ต่อ 5 หรือ 711**

ผู้ให้บริการที่ถือว่าห่างไกลคือผู้ให้บริการที่คุณไม่สามารถเดินทางไปได้ตามมาตรฐานด้านระยะเวลาเดินทางหรือระยะทางของ Anthem สำหรับเคาน์ตีของคุณ โดยไม่คำนึงถึงมาตรฐานการเข้าถึงรูปแบบอื่นๆ ที่ Anthem อาจใช้สำหรับพื้นที่รหัสไปรษณีย์ของคุณ

การนัดหมาย

เมื่อคุณต้องการรับบริการดูแลสุขภาพ:

- โทรหา PCP ของคุณ
- เตรียมหมายเลขประจำตัว Anthem ให้พร้อมสำหรับแจ้งในสาย
- ฝากข้อความพร้อมชื่อและหมายเลขโทรศัพท์หากสำนักงานปิดทำการ
- พกบัตร BIC และบัตรประจำตัว (ID) Anthem ไปยังการนัดหมายของคุณ
- ขอรับบริการเดินทางไปยังการนัดหมายของคุณ หากจำเป็น
- ขอรับบริการความช่วยเหลือด้านภาษาหรือบริการล่ามล่วงหน้าก่อนการนัดหมาย เพื่อให้พร้อมให้บริการต่อคุณ ณ เวลาที่เข้าพบแพทย์
- ตรงต่อเวลาการนัดหมายของคุณ เดินทางมาถึงก่อนเวลานัดหมายไม่กี่นาทีเพื่อลงทะเบียน กรอกแบบฟอร์ม และตอบคำถามที่ PCP ของคุณอาจมี
- โทรแจ้งทันทีหากคุณไม่สามารถมาตามการนัดหมายหรืออาจมาสาย
- เตรียมคำถามและข้อมูลยาของคุณให้พร้อม

หากมีเหตุฉุกเฉิน โปรดโทร **911** หรือไปยังห้องฉุกเฉินที่ใกล้ที่สุด หากคุณต้องการความช่วยเหลือในการพิจารณาว่าคุณต้องการความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วนหรือไม่ และ PCP ไม่พร้อมติดต่อคุณ โปรดโทรไปที่ สายด่วนพยาบาล ตลอด 24 ชั่วโมง



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

การเดินทางไปยังการนัดหมาย

หากคุณไม่มีวิธีในการเดินทางไปและกลับจากการนัดหมายเพื่อรับบริการที่อยู่ในความคุ้มครอง Anthem สามารถจัดหาบริการรับส่งให้คุณได้ คุณอาจมีสิทธิ์ได้รับบริการรับส่งทางการแพทย์หรือบริการรับส่งทั่วไปที่ไม่ใช่ทางการแพทย์ โดยขึ้นอยู่กับสถานการณ์ของคุณ บริการรับส่งเหล่านี้ไม่ได้มีไว้สำหรับกรณีฉุกเฉินและอาจมีให้บริการโดยไม่มีค่าใช้จ่าย

หากคุณมีเหตุฉุกเฉิน โปรดโทร 911 การรับส่งมีให้บริการสำหรับบริการและการนัดหมายที่ไม่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพฉุกเฉิน โดยอาจมีให้บริการโดยไม่มีค่าใช้จ่าย

อ่านเพิ่มเติมได้ที่ “สวัสดิการด้านการเดินทางสำหรับสถานการณ์ที่ไม่ฉุกเฉิน” ด้านล่าง

การยกเลิกและการนัดหมายใหม่

หากคุณไม่สามารถไปตามการนัดหมาย ให้ติดต่อสำนักงานผู้ให้บริการของคุณโดยทันที แพทย์ส่วนใหญ่กำหนดให้คุณต้องโทรแจ้งล่วงหน้า 24 ชั่วโมง (1 วันทำการ) ก่อนการนัดหมายหากคุณจำเป็นต้องยกเลิก หาก你不ไปตามการนัดหมายซ้ำๆ แพทย์ของคุณอาจยุติการให้บริการดูแลสุขภาพแก่คุณและคุณจะต้องค้นหาแพทย์รายใหม่

การชำระเงิน

คุณไม่จำเป็นต้องชำระค่าบริการที่อยู่ในความคุ้มครอง เว้นแต่คุณมีค่าใช้จ่ายร่วมสำหรับการดูแลสุขภาพระยะยาว อ่านข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ “สำหรับสมาชิกที่ได้รับการดูแลสุขภาพระยะยาวและมีค่าใช้จ่ายร่วม” ในบทที่ 2 ในกรณีส่วนใหญ่ ผู้ให้บริการจะไม่มีภาระเรียกเก็บค่าบริการจากคุณ คุณต้องแสดงบัตรประจำตัว Anthem และบัตร BIC Medi-Cal เมื่อเข้ารับบริการสาธารณสุขหรือบริการส่งยาโดยแพทย์ เพื่อให้ผู้ให้บริการจะได้ทราบว่าต้องเรียกเก็บเงินที่ใด คุณสามารถรับหนังสือชี้แจงสวัสดิการ (EOB) หรือค่าแถมได้จากผู้ให้บริการ EOB และค่าแถมไม่ถือเป็นการเรียกเก็บเงิน

หากคุณถูกเรียกเก็บเงิน โปรดโทรไปที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** หากคุณถูกเรียกเก็บเงินสำหรับยาที่ต้องสั่งโดยแพทย์ โปรดโทรติดต่อ Medi-Cal Rx ที่ **1-800-977-2273**

(TTY 1-800-977-2273) ต่อ 5 หรือ 711 หรือไปที่เว็บไซต์ Medi-Cal Rx ที่ medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/

แจ้งยอดที่คุณถูกเรียกเก็บ วันที่รับบริการ และสาเหตุสำหรับการเรียกเก็บเงินกับ Anthem คุณไม่จำเป็นต้องชำระเงินกับผู้ให้บริการตามยอดใดก็ตามที่ Anthem ค้างชำระสำหรับบริการที่อยู่ในความคุ้มครอง คุณจะขอรับการอนุมัติล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า) จาก Anthem ก่อนที่คุณจะนัดหมายกับผู้ให้บริการที่อยู่นอกเครือข่าย ยกเว้นในกรณีดังนี้:



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ anthem.com/ca/medi-cal

- คุณต้องการบริการดูแลสุขภาพฉุกเฉิน ซึ่งในกรณีดังกล่าวให้โทรไปยัง 911 หรือไปยังโรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุด
- คุณต้องการรับบริการวางแผนครอบครัว หรือบริการที่เกี่ยวข้องกับการตรวจโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ คุณสามารถรับบริการจากผู้ให้บริการ Medi-Cal รายใดก็ได้โดยไม่ต้องรับอนุมัติล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า)
- คุณต้องการรับบริการเกี่ยวกับสุขภาพจิต ซึ่งคุณสามารถรับบริการจากผู้ให้บริการในเครือข่ายหรือผู้ให้บริการแผนการดูแลสุขภาพจิตในเคาน์ตีโดยไม่ต้องรับอนุมัติล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า)

คุณได้รับการดูแลสุขภาพจากผู้ให้บริการนอกเครือข่ายและคุณไม่ได้รับอนุมัติล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า) จาก Anthem คุณจะต้องเป็นผู้ชำระค่าใช้จ่ายในการดูแลสุขภาพดังกล่าว หากคุณต้องการรับการดูแลสุขภาพที่มีความจำเป็นทางการแพทย์จากผู้ให้บริการภายนอก เนื่องจากไม่มีให้บริการในเครือข่าย Anthem คุณไม่ต้องเป็นผู้ชำระค่าบริการทราบใดที่การดูแลสุขภาพเป็นบริการที่อยู่ในความคุ้มครองของ Medi-Cal และคุณได้รับอนุมัติล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า) จาก Anthem ดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการดูแลสุขภาพฉุกเฉิน การดูแลสุขภาพเร่งด่วน และการดูแลที่มีความละเอียดอ่อนได้ในหัวข้อต่างๆ ในบทนี้

หากคุณได้รับการเรียกเก็บเงินหรือได้รับคำขอให้ชำระค่าใช้จ่ายร่วม และคุณไม่คิดว่าต้องชำระเงิน โปรดโทรไปที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** หากคุณชำระเงินไปแล้ว คุณสามารถยื่นขอคืนเงินได้ที่ Anthem คุณจะต้องแจ้ง Anthem เป็นลายลักษณ์อักษรว่าเหตุใดคุณจึงต้องชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการดังกล่าว Anthem จะอ่านเอกสารคำขอของคุณและพิจารณาว่าคุณจะได้รับเงินคืนหรือไม่

หากมีคำถามหรือขอรับแบบฟอร์มขอคืนเงินได้ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** หากคุณได้รับบริการในระบบทหารผ่านศึกหรือได้รับบริการที่ไม่อยู่ในความคุ้มครองหรือไม่ได้รับอนุญาตภายนอกแคลิฟอร์เนีย คุณอาจต้องรับผิดชอบชำระเงินดังกล่าว

Anthem จะไม่ชำระเงินคืนแก่คุณในกรณีต่อไปนี้:

- บริการไม่อยู่ในความคุ้มครองของ Medi-Cal เช่น บริการด้านความงาม
- คุณมีค่าใช้จ่ายร่วมของ Medi-Cal ที่ยังไม่ได้ชำระ:
- คุณพบแพทย์ที่ไม่ได้รับ Medi-Cal และคุณลงนามในแบบฟอร์มที่ระบุว่าคุณยังคงต้องการพบแพทย์และคุณจะชำระเงินค่าบริการด้วยตนเอง
- คุณได้ขอรับคืนเงินสำหรับการร่วมจ่ายของยาที่ต้องสั่งจ่ายโดยแพทย์ที่อยู่ในความคุ้มครองตามแผน Medicare Part D ของคุณ



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **anthem.com/ca/medi-cal**

การส่งต่อ

หากคุณต้องการพบแพทย์เฉพาะทางเพื่อรับการดูแลทางสุขภาพ PCP หรือแพทย์เฉพาะทางรายอื่นจะดำเนินการส่งต่อให้ แพทย์เฉพาะทางคือผู้ให้บริการที่มุ่งเน้นบริการสาธารณสุขประเภทหนึ่งๆ แพทย์ที่ดำเนินการส่งต่อให้คุณจะร่วมมือกับคุณในการเลือกสถานพักพิงใหม่สำหรับอยู่อาศัย เพื่อให้คุณสามารถพบแพทย์เฉพาะทางได้ทันที่ DHCS ได้กำหนดระยะเวลาสำหรับสมาชิกในการรับการนัดหมาย ระยะเวลาเหล่านี้จะระบุไว้ใน “การเข้าถึงการดูแลสุขภาพอย่างทันที่” ในคู่มือฉบับนี้ สำนักงาน PCP ของคุณจะสามารถช่วยคุณนัดหมายกับแพทย์เฉพาะทางได้

บริการอื่นที่อาจต้องมีการส่งต่อได้แก่ กระบวนการที่ดำเนินงานในสำนักงาน เอกซเรย์ งานห้องปฏิบัติการ

PCP ของคุณอาจมอบแบบฟอร์มเพื่อนำส่งให้แก่แพทย์เฉพาะทาง แพทย์เฉพาะทางจะกรอกแบบฟอร์มนี้และส่งกลับมายัง PCP ของคุณ แพทย์เฉพาะทางจะดูแลคุณตรวจดูที่แพทย์เล็งเห็นว่าคุณต้องการการรักษา

หากคุณมีปัญหาด้านสุขภาพที่ต้องการการดูแลทางการแพทย์พิเศษเป็นระยะเวลานาน คุณอาจต้องดำเนินการส่งต่อระยะยาว ซึ่งหมายความว่า你能สามารถพบแพทย์เฉพาะทางได้มากกว่าหนึ่งครั้ง โดยไม่ต้องรับการส่งต่อทุกครั้ง

หากต้องการรับสำเนารายชื่อผู้ให้บริการจาก Anthem โปรดโทรไปที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** คุณไม่จำเป็นต้องได้รับการส่งต่อสำหรับสิ่งต่อไปนี้:

- การเข้าพบ PCP
- การเข้าพบสูตินรีแพทย์ (OB/GYN)
- การเข้าพบเพื่อรับการดูแลเร่งด่วนหรือฉุกเฉิน
- บริการที่มีความละเอียดอ่อนต่อผู้ใหญ่ เช่น การดูแลผู้ที่ถูกทำร้ายทางเพศ
- บริการวางแผนครอบครัว (สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้โดยโทรไปที่สำนักงานข้อมูลและบริการส่งต่อการวางแผนครอบครัวที่ **1-800-942-1054**)
- การทดสอบและการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับ HIV (อายุ 12 ปีขึ้นไป)
- บริการดูแลผู้ป่วยติดเชื้อโรคที่ติดต่อทางเพศสัมพันธ์ (อายุ 12 ปีขึ้นไป)
- บริการไคโรแพรคติก (อาจจำเป็นต้องส่งต่อเมื่อรับบริการจาก FQHC, RHC และ IHCP ที่อยู่นอกเครือข่าย)
- การประเมินสุขภาพจิตเบื้องต้น



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **anthem.com/ca/medi-cal**

ผู้เยาว์สามารถรับบริการสุขภาพจิต บริการที่ละเอียดอ่อน และบริการดูแลผู้ป่วยที่มีความผิดปกติในการใช้สารโดยไม่ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ปกครอง หากต้องการเรียนรู้เพิ่มเติมให้อ่าน “บริการที่ได้รับความยินยอมจากผู้เยาว์” ในบทที่ 4 ของคู่มือฉบับนี้

การส่งต่อที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายว่าด้วยความเท่าเทียมของผู้ป่วยโรคมะเร็งในแคลิฟอร์เนีย

การรักษาโรคมะเร็งที่ซับซ้อนที่ได้ผลขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ซึ่งรวมไปถึงการได้รับการวินิจฉัยที่ถูกต้องและได้รับการรักษาอย่างทันท่วงทีจากผู้เชี่ยวชาญด้านโรคมะเร็ง หากคุณได้รับการวินิจฉัยว่าเป็นโรคมะเร็งที่มีความซับซ้อน กฎหมายว่าด้วยความเท่าเทียมของผู้ป่วยโรคมะเร็งในแคลิฟอร์เนียช่วยให้คุณสามารถขอรับการส่งต่อจากแพทย์ของคุณเพื่อรับการรักษาโรคมะเร็งจากศูนย์มะเร็งที่ได้รับการรับรองจากสถาบันมะเร็งแห่งชาติ (NCI), ศูนย์ที่อยู่ในเครือข่ายของโครงการวิจัยมะเร็งชุมชน NCI (NCORP) หรือศูนย์วิชาการมะเร็งที่ได้รับการรับรองในเครือข่าย

หาก Anthem ไม่มีศูนย์มะเร็งที่ได้รับการรับรองจาก NCI ในเครือข่าย Anthem จะอนุญาตให้คุณขอรับการส่งต่อเพื่อรับการรักษาโรคมะเร็งจากหนึ่งในศูนย์นอกเครือข่ายเหล่านี้ในแคลิฟอร์เนีย หากหนึ่งในศูนย์นอกเครือข่ายเหล่านี้และ Anthem ยอมรับการชำระเงิน เว้นแต่คุณจะเลือกผู้ให้บริการรักษาโรคมะเร็งรายอื่น

หากคุณได้รับการวินิจฉัยว่าเป็นโรคมะเร็ง โปรดติดต่อ Anthem เพื่อตรวจสอบว่าคุณมีสิทธิ์รับบริการจากศูนย์มะเร็งเหล่านี้

พร้อมเลิกบุหรี่แล้วใช่ไหม หากต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการเป็นภาษาอังกฤษ โทรไปที่ 1-800-300-8086 สำหรับภาษาสเปน โทรไปที่ 1-800-600-8191
ดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ kickitca.org

การอนุมัติล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า)

สำหรับการดูแลสุขภาพบางประเภท PCP หรือแพทย์เฉพาะทางของคุณจะต้องขอสิทธิ์กับ Anthem และ/หรือกลุ่มที่คุณได้รับมอบหมายก่อนทำการดูแลคุณ ซึ่งเรียกว่า การขออนุมัติล่วงหน้าหรือการอนุญาตล่วงหน้า หมายความว่า Anthem และ/หรือกลุ่มที่ได้รับมอบหมายของคุณจะต้องตรวจสอบว่าการดูแลสุขภาพดังกล่าวมีความจำเป็นทางการแพทย์ (ต้องได้รับการดูแล)



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ 1-800-407-4627 (TTY 711) Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711
เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ anthem.com/ca/medi-cal

บริการที่มีความจำเป็นทางการแพทย์มีความสมเหตุสมผลและจำเป็นที่จะปกป้องชีวิตของคุณ ป้องกันไม่ให้คุณเจ็บป่วยอย่างรุนแรงหรือพิการ หรือลดความเจ็บปวดจากโรคที่ได้รับการวินิจฉัย ความเจ็บป่วย หรืออาการบาดเจ็บ สำหรับสมาชิกที่มีอายุไม่ถึง 21 ปี บริการ Medi-Cal รวมถึง การดูแลสุขภาพที่มีความจำเป็นทางการแพทย์ในการแก้ไขหรือช่วยบรรเทาความเจ็บป่วยหรือภาวะ ทางกายหรือทางจิต

บริการเหล่านี้จะต้องได้รับการอนุมัติ (การอนุญาตล่วงหน้า) เสมอแม้ว่าคุณจะได้รับบริการจากผู้ ให้บริการในเครือข่ายของ Anthem ก็ตาม:

- การเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาล หากไม่ใช่กรณีฉุกเฉิน
- บริการที่อยู่นอกพื้นที่ให้บริการของ Anthem หากไม่ใช่การดูแลฉุกเฉินหรือการดูแลสุขภาพ ภาวะเร่งด่วน
- ศัลยกรรมผู้ป่วยนอก
- บริการดูแลระยะยาวหรือบริการจากพยาบาลวิชาชีพในสถานที่รักษาพยาบาล
- การดูแลรักษาเฉพาะทาง การฉายรังสี การทดสอบ และหัตถการ
- บริการเดินทางทางการแพทย์ที่ไม่ใช่เหตุฉุกเฉิน
- บริการช่วยเหลือในชุมชน (CS)

บริการรพพยาบาลฉุกเฉินที่ไม่ต้องมีการอนุมัติล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า)

ภายใต้ประมวลกฎหมายด้านสุขภาพและความปลอดภัย มาตรา 1367.01(h)(1) Anthem มีเวลา 5 วันทำการ (อาจยืดเวลาไปจนถึง 14 วันปฏิทินหากจำเป็นต้องได้รับข้อมูลเพิ่มเติม) นับตั้งแต่วันที่ Anthem ได้รับข้อมูลที่จำเป็นอย่างสมเหตุสมผลในการตัดสินใจ (อนุมัติหรือปฏิเสธ) คำขอการ อนุมัติล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า) สำหรับคำขอที่ผู้ให้บริการเป็นผู้ขอหรือเมื่อ Anthem พบว่าการปฏิบัติตามระยะเวลามาตรฐานอาจก่อให้เกิดผลเสียอย่างร้ายแรงต่อชีวิต สุขภาพ หรือความสามารถในการดำรง รักษา หรือฟื้นคืนความสามารถในการใช้ชีวิตของคุณ Anthem จะเร่งรัด (เร่ง) การพิจารณาการอนุมัติล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า)

Anthem จะแจ้งให้คุณทราบโดยเร็วที่สุดตามที่ภาวะทางสุขภาพของคุณต้องการและไม่ถึง 72 ชั่วโมงหลังจากที่ได้รับคำขอรับบริการ

เจ้าหน้าที่คลินิกหรือสาธารณสุข เช่น แพทย์ พยาบาล และเภสัชกรจะตรวจสอบคำขอการอนุมัติ ล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า)

Anthem ไม่ได้ส่งอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ตรวจสอบในการปฏิเสธหรือยอมรับความคุ้มครองห รือบริการไม่ว่าในทางใดก็ตาม หาก Anthem ไม่อนุมัติคำขอ Anthem จะส่งจดหมาย ประกาศการ ดำเนินการ (NOA) ให้คุณ NOA ฉบับนี้จะระบุวิธีการยื่นอุทธรณ์หาก你不เห็นด้วยกับการตัดสินใจ



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

Anthem จะติดต่อคุณหาก Anthem ต้องการข้อมูลเพิ่มเติมหรือเวลาเพิ่มเติมในการตรวจสอบคำขอของคุณ

คุณไม่ต้องได้รับการอนุมัติล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า) สำหรับการดูแลสุขภาพฉุกเฉิน แม้ว่าจะอยู่ภายนอกเครือข่ายหรือนอกพื้นที่ให้บริการก็ตาม ซึ่งได้แก่ การเข้าสู่ระยะคลอดและการคลอด หากคุณตั้งครรภ์ คุณไม่จำเป็นต้องได้รับการอนุมัติล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า) สำหรับบริการดูแลสุขภาพที่มีความละเอียดอ่อนบางประเภท หากต้องการเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการดูแลสุขภาพที่ละเอียดอ่อน โปรดอ่านที่ "บริการดูแลสุขภาพที่ละเอียดอ่อน" ในช่วงหลังของบทนี้

หากมีคำถามเกี่ยวกับการอนุมัติล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า) ให้โทรไปที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)**

การขอความคิดเห็นที่สอง

คุณอาจต้องการรับความคิดเห็นที่สองเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพที่ผู้ให้บริการระบุว่าคุณต้องได้รับหรือเกี่ยวกับการวินิจฉัยหรือแผนการรักษา เช่น คุณอาจต้องการความคิดเห็นที่สองหากคุณต้องการให้แน่ใจว่าการวินิจฉัยของคุณถูกต้อง หากไม่แน่ใจว่าคุณต้องได้รับการรักษาที่แพทย์สั่งจ่ายหรือการผ่าตัดหรือหากคุณสามารถพยายามปฏิบัติตามแผนการรักษาแล้วและไม่ได้ผล

หากคุณต้องการรับความคิดเห็นที่สอง เราจะส่งต่อคุณไปยังผู้ให้บริการในเครือข่ายที่ได้รับการรับรองผู้ซึ่งสามารถให้ความคิดเห็นที่สองแก่คุณได้ หากต้องการความช่วยเหลือในการเลือกผู้ให้บริการ โปรดโทรไปที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)**

Anthem จะชำระค่ารับความคิดเห็นที่สองหากคุณหรือผู้ให้บริการในเครือข่ายร้องขอ และคุณจะได้รับความคิดเห็นที่สองจากผู้ให้บริการในเครือข่าย คุณไม่จำเป็นต้องได้รับอนุมัติล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า) จาก Anthem เพื่อรับความคิดเห็นที่สองจากผู้ให้บริการในเครือข่าย ผู้ให้บริการในเครือข่ายของคุณสามารถช่วยส่งต่อเพื่อขอรับความคิดเห็นที่สองได้หากจำเป็นต่อคุณ

ในกรณีที่ไม่มีผู้ให้บริการในเครือข่าย Anthem ที่จะให้ความคิดเห็นที่สองแก่คุณได้ Anthem จะชำระค่าขอรับความคิดเห็นที่สองจากผู้ให้บริการภายนอกเครือข่าย โดย Anthem จะแจ้งให้คุณทราบภายใน 5 วันหากผู้ให้บริการที่คุณเลือกรับความคิดเห็นที่สองได้รับอนุมัติ หากคุณมีความเจ็บป่วยเรื้อรัง รุนแรง หรือร้ายแรง หรือมีภัยทางกายที่จับพลงและร้ายแรงต่อสุขภาพ รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง การเสียชีวิต แขนขา หรืออวัยวะสำคัญหรือการทำงานของร่างกาย Anthem จะแจ้งให้คุณทราบอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรภายใน 72 ชั่วโมง

หาก Anthem ปฏิเสธคำขอของคุณที่จะรับความคิดเห็นที่สอง คุณสามารถยื่นเรื่องร้องทุกข์ได้ หากต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการร้องทุกข์ โปรดอ่าน "การร้องเรียน" ได้ในบทที่ 6 ของคู่มือฉบับนี้



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **anthem.com/ca/medi-cal**

การดูแลสุขภาพที่มีความละเอียดอ่อน

บริการที่ได้รับความยินยอมจากผู้เยาว์

หากคุณอายุต่ำกว่า 18 ปี คุณสามารถรับบางบริการได้โดยไม่ต้องได้รับการอนุญาตจากบิดามารดาหรือผู้ปกครอง บริการเหล่านี้เรียกว่าบริการที่ได้รับความยินยอมจากผู้เยาว์

คุณอาจได้รับบริการเหล่านี้ได้โดยไม่ต้องได้รับอนุญาตจากบิดามารดาหรือผู้ปกครอง:

- บริการสำหรับผู้ถูกทำร้ายทางเพศ อาทิ การดูแลสุขภาพจิตสำหรับผู้ป่วยนอก
- การตั้งครรภ์
- การวางแผนครอบครัวและการคุมกำเนิด
- บริการทำแท้ง

หากคุณอายุ 12 ปีขึ้นไป คุณอาจได้รับบริการเหล่านี้ได้โดยไม่ต้องได้รับอนุญาตจากบิดามารดาหรือผู้ปกครอง:

- การดูแลสุขภาพจิตแบบผู้ป่วยนอกสำหรับ:
 - การถูกทำร้ายทางเพศ
 - การประเวณีร่วมสายเลือด
 - การถูกทำร้ายทางกาย
 - การละเมิดผู้เยาว์
 - เมื่อคุณมีความคิดที่อยากทำร้ายตนเองหรือผู้อื่น
- การป้องกัน การทดสอบ และการรักษา HIV/AIDS
- การป้องกัน การทดสอบ และการรักษาการติดเชื้อจากโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์
- การรักษาโรคความผิดปกติในการใช้สาร
 - หากต้องการเรียนรู้เพิ่มเติม ให้อ่าน "บริการรักษาโรคความผิดปกติในการใช้สาร" ในบทที่ 4 ของคู่มือฉบับนี้

สำหรับการทดสอบการตั้งครรภ์ บริการวางแผนครอบครัว บริการคุมกำเนิด หรือบริการสำหรับการติดเชื้อจากโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ แพทย์หรือคลินิกไม่จำเป็นต้องอยู่ในเครือข่ายของ Anthem คุณสามารถเลือกผู้ให้บริการ Medi-Cal ได้ก็ได้และเข้ารับบริการเหล่านี้โดยไม่ต้องขอการอนุมัติล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า)

สำหรับบริการที่ได้รับความยินยอมจากผู้เยาว์ที่ไม่ใช่บริการเฉพาะทางเกี่ยวกับสุขภาพจิต คุณสามารถรับบริการจากผู้ให้บริการในเครือข่ายโดยไม่ต้องมีการส่งต่อและไม่ต้องรับอนุมัติล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า) PCP ของคุณไม่ต้องส่งต่อคุณและคุณไม่จำเป็นต้องได้รับอนุมัติล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า) จาก Anthem เพื่อรับบริการที่ได้รับความยินยอมจากผู้เยาว์ที่อยู่ในความคุ้มครอง



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว
วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก
ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711
เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **anthem.com/ca/medi-cal**

บริการที่ได้รับความยินยอมจากผู้เยาว์ที่เป็นบริการเฉพาะทางเกี่ยวกับสุขภาพจิตจะไม่อยู่ในความคุ้มครอง บริการเฉพาะทางเกี่ยวกับสุขภาพจิตจะอยู่ในความคุ้มครองของแผนประกันสุขภาพจิตในเคาน์ตีที่คุณพำนักอาศัย

ผู้เยาว์สามารถสนทนากับเจ้าหน้าที่อย่างเป็นทางการเกี่ยวกับข้อกังวลด้านสุขภาพได้โดยโทรไปยังสายด่วนพยาบาล ตลอด 24 ชั่วโมง ที่ **1-800-224-0336 (TTY 711)**

Anthem จะไม่ส่งข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการที่มีความละเอียดอ่อนไปยังบิดามารดาหรือผู้ปกครอง หากต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการขอรับการสื่อสารที่เป็นความลับที่เกี่ยวข้องกับบริการที่จะละเอียดอ่อน โปรดอ่าน "ประกาศเกี่ยวกับหลักปฏิบัติด้านความเป็นส่วนตัว" ได้ในบทที่ 7 ของคู่มือฉบับนี้

บริการดูแลสุขภาพที่มีความละเอียดอ่อนสำหรับผู้ใหญ่

ในฐานะผู้ใหญ่ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป คุณอาจไม่ต้องการไปพบ PCP เพื่อขอรับบริการดูแลสุขภาพที่มีความละเอียดอ่อนหรือเป็นส่วนตัว คุณสามารถเลือกแพทย์หรือคลินิกใดก็ได้สำหรับการดูแลสุขภาพประเภทเหล่านี้:

- การวางแผนครอบครัวและการคุมกำเนิด รวมถึงการทำหมันสำหรับผู้ใหญ่ที่อายุ 21 ปีขึ้นไป
- การทดสอบและการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการตั้งครรภ์
- การป้องกันและการทดสอบ HIV/AIDS
- การป้องกัน การทดสอบ และการรักษาการติดเชื้อจากโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์
- การดูแลสุขภาพผู้ถูกทำร้ายทางเพศ
- บริการทำแท้งสำหรับผู้ป่วยนอก

สำหรับการดูแลสุขภาพที่ละเอียดอ่อน แพทย์หรือคลินิกไม่จำเป็นต้องอยู่ในเครือข่ายของ Anthem คุณสามารถเลือกพบผู้ให้บริการ Medi-Cal ได้ก็ได้และเข้ารับบริการเหล่านี้โดยไม่ต้องขอการอนุมัติล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า) จาก Anthem หากคุณได้รับการดูแลสุขภาพที่ไม่ได้ระบุ ณ ที่นี้ว่าเป็นบริการที่มีความละเอียดอ่อนจากผู้ให้บริการนอกเครือข่าย คุณอาจต้องเป็นผู้ชำระค่าใช้จ่ายดังกล่าว

หากคุณต้องการความช่วยเหลือในการค้นหาแพทย์หรือคลินิกสำหรับบริการเหล่านี้ หรือต้องการความช่วยเหลือในการเข้าถึงบริการเหล่านี้ (อาทิ การเดินทาง) โปรดโทรไปที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** หรือโทรไปยัง สายด่วนพยาบาล ตลอด 24 ชั่วโมง ที่ **1-800-224-0336 (TTY 711)**

Anthem จะไม่เปิดเผยข้อมูลทางการแพทย์ที่เกี่ยวข้องกับบริการที่มีความละเอียดอ่อนต่อสมาชิกรายอื่นใดโดยไม่ได้รับอนุญาตอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษรจากคุณ ซึ่งเป็นสมาชิกผู้รับบริการดูแลสุขภาพ หากต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการขอรับการสื่อสารที่เป็นความลับที่เกี่ยวข้องกับบริการที่จะละเอียดอ่อน โปรดอ่าน "ประกาศเกี่ยวกับหลักปฏิบัติด้านความเป็นส่วนตัว" ได้ในบทที่ 7



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว
วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก
ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711
เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

การคัดค้านทางศีลธรรม

ผู้ให้บริการบางรายมีการคัดค้านทางศีลธรรมต่อบริการที่อยู่ในความคุ้มครองบางอย่าง ผู้ให้บริการเหล่านั้นมีสิทธิ์ที่จะไม่ให้บริการอยู่ในความคุ้มครอง หากผู้ให้บริการรายนั้นไม่เห็นด้วยกับบริการนั้นๆ หากผู้ให้บริการของคุณมีการคัดค้านทางศีลธรรม ผู้ให้บริการรายดังกล่าวสามารถช่วยคุณค้นหาผู้ให้บริการรายอื่นที่จะให้บริการที่คุณต้องการได้ Anthem ก็สามารถช่วยคุณค้นหาผู้ให้บริการได้เช่นกัน

โรงพยาบาลและผู้ให้บริการบางรายจะไม่ได้ให้บริการเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประการ แม้ว่าจะได้รับความคุ้มครองโดย Medi-Cal ก็ตาม:

- การวางแผนครอบครัว
- บริการคุมกำเนิด รวมถึงบริการคุมกำเนิดฉุกเฉิน
- การทำหมัน อาทิ การทำหมันหญิงในระยะคลอดและการคลอด
- การรักษาภาวะมีบุตรยาก
- การทำแท้ง

เพื่อให้แน่ใจว่าคุณเลือกผู้ให้บริการที่ให้บริการที่คุณและครอบครัวต้องการได้ โปรดโทรติดต่อแพทย์ กลุ่มผู้ให้บริการทางการแพทย์ สมาคมนักเวชปฏิบัติอิสระ หรือคลินิกที่คุณต้องการ หรือโทรหา Anthem ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** สอบถามว่าผู้ให้บริการสามารถให้บริการและยินดีให้บริการที่คุณต้องการหรือไม่

บริการเหล่านี้มีให้บริการแก่คุณ Anthem จะตรวจสอบว่าคุณและสมาชิกในครอบครัวจะสามารถใช้ผู้ให้บริการ (แพทย์ โรงพยาบาล คลินิก) ที่จะให้บริการดูแลสุขภาพที่คุณต้องการได้ หากคุณมีคำถามหรือต้องการความช่วยเหลือในการค้นหาผู้ให้บริการ โปรดโทรหา Anthem ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)**

การดูแลสุขภาพเร่งด่วน

การดูแลสุขภาพเร่งด่วนไม่ได้มีไว้สำหรับภาวะฉุกเฉินหรือภาวะที่ถึงแก่ชีวิต แต่เป็นบริการที่คุณต้องการเพื่อป้องกันความเสียหายร้ายแรงต่อสุขภาพจากความเจ็บป่วยแบบเฉียบพลัน อาการบาดเจ็บ หรืออาการแทรกซ้อนจากภาวะที่คุณเป็นอยู่แล้ว การนัดหมายสำหรับการดูแลสุขภาพเร่งด่วนส่วนใหญ่ไม่ต้องมีการอนุมัติล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า) หากคุณขอรับการนัดหมายการดูแลสุขภาพเร่งด่วน คุณจะได้รับการนัดหมายภายใน 48 ชั่วโมง หากบริการดูแลสุขภาพเร่งด่วนที่คุณต้องการจำเป็นต้องได้รับการอนุมัติล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า) คุณจะได้รับการนัดหมายภายใน 96 ชั่วโมงหลังจากส่งคำขอของคุณ



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

โทรหา PCP ของคุณหากต้องการการดูแลสุขภาพเร่งด่วน หากคุณติดต่อ PCP ของคุณไม่ได้ โปรดโทรไปที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** นอกจากนี้คุณยังสามารถโทรไปยัง สายด่วนพยาบาล ตลอด 24 ชั่วโมง ที่ **1-800-224-0336 (TTY 711)** เพื่อสอบถามระดับการดูแลสุขภาพที่เหมาะสมสำหรับคุณมากที่สุด

หากคุณต้องการการดูแลสุขภาพเร่งด่วนภายนอกพื้นที่ ให้ไปที่หน่วยงานดูแลสุขภาพเร่งด่วนที่ใกล้ที่สุด

โดยการดูแลสุขภาพเร่งด่วนอาจเป็นดังนี้:

- ไข้หวัด
- เจ็บคอ
- ไข้
- อาการปวดหู
- กล้ามเนื้อแพลง
- บริการดูแลมารดา

คุณจะต้องรับบริการดูแลสุขภาพเร่งด่วนจากผู้ให้บริการในเครือข่ายเมื่อคุณอยู่ในพื้นที่ให้บริการของ Anthem คุณไม่จำเป็นต้องได้รับอนุมัติล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า) เพื่อรับการดูแลสุขภาพเร่งด่วนจากผู้ให้บริการในเครือข่ายภายในพื้นที่ให้บริการของ Anthem หากคุณอยู่ภายนอกพื้นที่ให้บริการของ Anthem แต่อยู่ใน United States คุณไม่จำเป็นต้องได้รับอนุมัติล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า) เพื่อรับการดูแลสุขภาพเร่งด่วนจากผู้ให้บริการในเครือข่าย

ให้ไปที่หน่วยงานดูแลสุขภาพเร่งด่วนที่ใกล้ที่สุด โดย Medi-Cal จะไม่คุ้มครองบริการดูแลสุขภาพเร่งด่วนภายนอก United States หากคุณกำลังเดินทางอยู่ภายนอก United States และต้องการการดูแลสุขภาพเร่งด่วน เราจะไม่คุ้มครองค่าใช้จ่ายของคุณ

หากคุณต้องการการดูแลสุขภาพจิตเร่งด่วน ให้โทรหาแผนประกันสุขภาพจิตในเคาน์ตีของคุณหรือ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** โทรติดต่อแผนประกันสุขภาพจิตในเคาน์ตีของคุณหรือองค์กรด้านสุขภาพเชิงพฤติกรรมของ Anthem โดยติดต่อได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง หากต้องการค้นหาหมายเลขโทรศัพท์โทรฟรีสำหรับทุกเคาน์ตีทางออนไลน์ โปรดไปที่: **dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPCContactList.aspx**

หากคุณได้รับยาซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการนัดพบเพื่อดูแลสุขภาพเร่งด่วนภายใต้ความคุ้มครอง Anthem จะคุ้มครองเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการนัดหมายที่อยู่ในความคุ้มครองของคุณ หากผู้ให้บริการดูแลสุขภาพเร่งด่วนของคุณสั่งจ่ายยาเพื่อรับยาจากเภสัชกร Medi-Cal Rx จะพิจารณาว่า จะคุ้มครองหรือไม่ หากต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ Medi-Cal Rx โปรดอ่าน "ยาที่ต้องสั่งจ่ายโดยแพทย์ที่คุ้มครองโดย Medi-Cal Rx" ใน "โครงการและบริการอื่นๆ ของ Medi-Cal" ได้ในบทที่ 4



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **anthem.com/ca/medi-cal**

บริการฉุกเฉิน

สำหรับการดูแลสุขภาพฉุกเฉิน โปรดโทรไปที่ **911** หรือไปยังห้องฉุกเฉิน (ER) ที่ใกล้ที่สุด สำหรับการดูแลสุขภาพฉุกเฉิน คุณไม่จำเป็นต้องได้รับอนุมัติล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า) จาก Anthem

ภายใน United States รวมถึงเขตแดนใดๆ ใน United States คุณมีสิทธิ์ที่จะใช้บริการจากโรงพยาบาลหรือหน่วยงานใดก็ได้เพื่อรับบริการดูแลสุขภาพฉุกเฉิน

หากคุณอยู่ภายนอก United States จะมีการคุ้มครองเฉพาะการดูแลสุขภาพฉุกเฉินที่ต้องเข้ารับการรักษารักษาในโรงพยาบาลในแคนาดาและเม็กซิโกเท่านั้น การดูแลสุขภาพฉุกเฉินและการดูแลสุขภาพอื่นๆ ในประเทศอื่นจะไม่ได้ได้รับความคุ้มครอง

การดูแลสุขภาพฉุกเฉินมีไว้สำหรับภาวะทางการแพทย์ที่ถึงแก่ชีวิต การดูแลสุขภาพประเภทนี้มีไว้สำหรับความเจ็บป่วยหรืออาการบาดเจ็บที่บุคคลธรรมดา (ไม่ใช่ผู้เชี่ยวชาญด้านสาธารณสุข) ที่มีสติสัมปชัญญะ (มีความสมเหตุสมผล) ผู้มีความรู้ปานกลางเกี่ยวกับสุขภาพและยาจะคาดคิดว่า หากคุณไม่ได้รับการรักษาโดยทันที สุขภาพของคุณ (หรือบุตรที่อยู่ในครรภ์ของคุณ) จะตกอยู่ในอันตรายร้ายแรง ซึ่งรวมถึงการเสี่ยงต่อการเกิดอันตรายร้ายแรงต่อการทำงานของร่างกาย อวัยวะในร่างกายหรือส่วนประกอบใดๆ ของร่างกาย ตัวอย่างรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงสิ่งต่อไปนี้:

- ระยะคลอดที่ปากมดลูกเปิด
- กระดูกหัก
- มีความเจ็บปวดรุนแรง
- อาการเจ็บหน้าอก
- หายใจไม่สะดวก
- ปวดแสบปวดร้อนรุนแรง
- ใช้ยาเกินขนาด
- เป็นลม
- เลือดไหลอย่างรุนแรง
- ภาวะฉุกเฉินทางจิตเวช เช่น ภาวะซึมเศร้ารุนแรงหรือมีความคิดอยากฆ่าตัวตาย (ซึ่งอาจอยู่ในความคุ้มครองของแผนประกันสุขภาพจิตในเคาน์ตี)

ห้ามไปยัง ER สำหรับการดูแลสุขภาพที่เป็นกิจวัตรหรือการดูแลสุขภาพที่ไม่ได้มีความจำเป็นเร่งด่วน คุณควรรับการดูแลสุขภาพที่เป็นกิจวัตรจาก PCP ซึ่งมีความคุ้นเคยกับคุณมากที่สุด หาก你不แน่ใจว่าภาวะทางการแพทย์ของคุณเป็นกรณีฉุกเฉินหรือไม่ ให้โทรติดต่อ PCP นอกจากนี้คุณยังสามารถโทรไปยัง สายด่วนพยาบาล ตลอด 24 ชั่วโมง ที่ **1-800-224-0336 (TTY 711)**



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **anthem.com/ca/medi-cal**

หากคุณต้องการการดูแลสุขภาพฉุกเฉินที่ไกลจากสถานที่พำนักอาศัย ให้ไปที่ ER ที่อยู่ใกล้ที่สุด แม้ไม่ได้อยู่ในเครือข่ายของ Anthem ก็ตาม หากคุณไปที่ ER โปรดแจ้งให้เจ้าหน้าที่โทรหา Anthem คุณหรือโรงพยาบาลที่ทำการแอดมิทชันจะต้องโทรหา Anthem ภายใน 24 ชั่วโมงหลังจากที่คุณได้รับการดูแลสุขภาพฉุกเฉิน หากคุณกำลังเดินทางอยู่ภายนอก United States ที่ไม่ได้อยู่ในแคนาดาหรือเม็กซิโกและต้องการการดูแลสุขภาพเร่งด่วน Anthem จะไม่คุ้มครองค่าใช้จ่ายของคุณ

หากคุณต้องการบริการเดินทางฉุกเฉิน โปรดโทร **911** คุณไม่จำเป็นต้องสอบถาม PCP หรือ Anthem ก่อนไปยัง ER

หากคุณต้องการการดูแลสุขภาพในโรงพยาบาลภายนอกเครือข่ายหลังจากเหตุฉุกเฉินของคุณ (การดูแลเพื่อระบอบอาการหลังคงตัว) โรงพยาบาลจะโทรติดต่อ Anthem

โปรดจำไว้ว่า: ห้ามโทรไปยัง **911** เว้นในกรณีฉุกเฉิน รับการดูแลสุขภาพฉุกเฉินสำหรับเหตุฉุกเฉินเท่านั้น ไม่ใช่การดูแลสุขภาพแบบเป็นกิจวัตรหรือความเจ็บป่วยเล็กน้อย เช่น ไข้หวัดหรือเจ็บคอ หากเป็นกรณีฉุกเฉิน โปรดโทร **911** หรือไปยังห้องฉุกเฉินที่ใกล้ที่สุด

Anthem สายด่วนพยาบาล ตลอด 24 ชั่วโมง ให้ข้อมูลและคำแนะนำทางการแพทย์แบบไม่มีค่าใช้จ่ายทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง โทร 1-800-224-0336 (TTY 711) ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง

สายด่วนพยาบาล ตลอด 24 ชั่วโมง

Anthem สายด่วนพยาบาล ตลอด 24 ชั่วโมง สามารถให้ข้อมูลและคำแนะนำทางการแพทย์แบบไม่มีค่าใช้จ่ายทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง โทรไปที่ **1-800-224-0336 (TTY 711)** เพื่อ:

- พูดคุยกับพยาบาลผู้ที่จะตอบคำถามทางการแพทย์ ให้คำแนะนำในการดูแลสุขภาพ และช่วยคุณตัดสินใจว่าควรพบผู้ให้บริการทันทีหรือไม่
- รับความช่วยเหลือเกี่ยวกับภาวะทางการแพทย์ เช่น เบาหวานหรือหอบหืด รวมถึงคำแนะนำว่าผู้ให้บริการรายใดจะเหมาะสมกับภาวะของคุณมากที่สุด

สายด่วนพยาบาล ตลอด 24 ชั่วโมง **ไม่สามารถ**ช่วยเหลือเรื่องการนัดหมายกับคลินิกหรือการเติมยาได้ โปรดโทรหาสำนักงานของผู้ให้บริการหากคุณต้องการความช่วยเหลือเรื่องเหล่านี้



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

หนังสือแสดงเจตนาล่วงหน้า

หนังสือแสดงเจตนาล่วงหน้าเป็นแบบฟอร์มทางกฎหมาย คุณสามารถระบุไว้ในแบบฟอร์มว่าคุณต้องการรับการดูแลสุขภาพแบบใดในกรณีที่คุณไม่สามารถสนทนาหรือทำการตัดสินใจใดๆ ได้ในภายหลัง และคุณจะระบุได้ด้วยว่าคุณไม่ต้องการสิ่งใด คุณสามารถระบุชื่อใครสักคน เช่น คู่สมรส ในการดำเนินการตัดสินใจแทนคุณสำหรับการดูแลสุขภาพ หากคุณทำไม่ได้

คุณสามารถรับหนังสือแสดงเจตนาล่วงหน้าได้จากเภสัชกร โรงพยาบาล สำนักงานกฎหมาย และสำนักงานแพทย์ คุณอาจต้องชำระค่าแบบฟอร์มดังกล่าว หรือค้นหาและดาวน์โหลดแบบฟอร์มแบบไม่มีค่าใช้จ่ายทางออนไลน์ คุณสามารถขอให้สมาชิกในครอบครัว, PCP หรือใครสักคนที่คุณไว้วางใจให้ช่วยกรอกแบบฟอร์มได้

คุณมีสิทธิ์ที่จะขอให้แนบหนังสือแสดงเจตนาล่วงหน้าไว้กับประวัติทางการแพทย์ของคุณ คุณมีสิทธิ์ที่จะเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกหนังสือแสดงเจตนาล่วงหน้าได้ทุกเมื่อ

คุณมีสิทธิ์ที่จะทราบเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงกฎหมายว่าด้วยหนังสือแสดงเจตนาล่วงหน้า โดย Anthem จะแจ้งให้คุณทราบเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงกฎหมายรัฐไม่เกิน 90 วันหลังจากการเปลี่ยนแปลง

หากต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติม คุณสามารถโทรหา Anthem ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)**

การบริจาคอวัยวะและเนื้อเยื่อ

คุณสามารถช่วยชีวิตผู้อื่นได้ด้วยการเป็นผู้บริจาคอวัยวะหรือเนื้อเยื่อ หากคุณมีอายุระหว่าง 15 ถึง 18 ปี คุณสามารถเป็นผู้บริจาคได้โดยให้บิดามารดาหรือผู้ปกครองแสดงความยินยอมอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร คุณสามารถเปลี่ยนใจเกี่ยวกับการเป็นผู้บริจาคอวัยวะได้ทุกเมื่อ หากคุณต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริจาคอวัยวะหรือการบริจาคเนื้อเยื่อ โปรดติดต่อ PCP ของคุณ นอกจากนี้คุณยังสามารถเยี่ยมชมเว็บไซต์กระทรวงสุขภาพและบริการมนุษย์ของ United States ได้ที่ www.organdonor.gov



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว
วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก
ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711
เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ anthem.com/ca/medi-cal

4. สวัสดิการและบริการ

สิ่งที่แผนประกันสุขภาพของคุณคุ้มครอง

บทนี้จะอธิบายบริการต่างๆ ที่คุ้มครองคุณในฐานะสมาชิก Anthem บริการที่ได้รับการคุ้มครองจะไม่มีค่าใช้จ่ายตราบใดที่มีความจำเป็นทางการแพทย์และให้บริการโดยผู้ให้บริการในเครือข่าย คุณจะต้องขอรับการอนุมัติล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า) จากเราหากบริการดูแลอยู่นอกเครือข่าย ยกเว้นสำหรับบริการที่ละเอียดอ่อนและการดูแลสุขภาพฉุกเฉินบางรายการ แผนประกันสุขภาพของคุณอาจคุ้มครองบริการที่มีความจำเป็นทางการแพทย์จากผู้ให้บริการนอกเครือข่าย แต่คุณต้องขอการอนุมัติล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า) จาก Anthem ก่อน

บริการที่มีความจำเป็นทางการแพทย์มีความสมเหตุสมผลและจำเป็นที่จะปกป้องชีวิตของคุณ ป้องกันไม่ให้คุณเจ็บป่วยอย่างรุนแรงหรือพิการ หรือลดความเจ็บปวดจากโรคที่ได้รับการวินิจฉัย ความเจ็บป่วย หรืออาการบาดเจ็บ สำหรับสมาชิกที่อายุต่ำกว่า 21 ปี บริการ Medi-Cal รวมถึงการดูแลสุขภาพที่มีความจำเป็นทางการแพทย์ในการแก้ไขหรือช่วยบรรเทาความเจ็บป่วย หรือภาวะทางกายหรือทางจิต สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการที่คุ้มครองได้โดยโทรไปที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)**

สมาชิกที่อายุต่ำกว่า 21 ปีจะได้รับสวัสดิการและบริการอื่นๆ เพิ่มเติม อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในบทที่ 5 “การดูแลสวัสดิภาพของผู้เยาว์และเยาวชน”

สวัสดิการด้านสุขภาพพื้นฐานที่ Anthem มีให้บางประการจะระบุไว้ด้านล่างนี้ สวัสดิการที่มีดอกจัน (*) กำกับไว้จะต้องมีการอนุมัติล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า)



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **anthem.com/ca/medi-cal**

- การฝังเข็ม*
- การบำบัดและบริการดูแลสุขภาพที่บ้านแบบเหี้ยมพลัน (ระยะสั้น)*
- การฉีดวัคซีนผู้ใหญ่ (วัคซีน)
- การทดสอบและการฉีดยาเกี่ยวกับภูมิแพ้
- บริการรถพยาบาลฉุกเฉิน
- บริการจากวิสัญญีแพทย์
- การป้องกันโรคหอบหืด
- โสตสัมผัสวิทยา*
- การรักษาสุขภาพเชิงพฤติกรรม*
- การตรวจตัวบ่งชี้ทางชีวภาพ
- การฟื้นฟูสมรรถภาพหัวใจ
- บริการโคโรนารี*
- การบำบัดทางเคมีและรังสี
- การประเมินสุขภาพในการรับรู้
- บริการจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขชุมชน
- บริการดูแลผู้ใหญ่ในชุมชน (CBAS)*
- บริการช่วยเหลือในชุมชน*
- บริการทันตกรรม - จำกัด (ดำเนินการโดยผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์/ผู้ให้บริการดูแลสุขภาพรายหลัก (PCP) ในสำนักงานการแพทย์*
- บริการฟอกไต/ฟอกเลือด
- บริการต้อ
- ครุภัณฑ์ทางการแพทย์ (DME)
- บริการแบบทวีภาค
- การเข้าใช้บริการในห้องฉุกเฉิน
- การจัดการการดูแลขั้นสูง
- โภชนาการด้านการให้อาหารในทางเดินอาหารหรือเส้นเลือด*
- การเข้าพบและรับคำปรึกษาจากสำนักงานวางแผนครอบครัว (คุณสามารถไปพบผู้ให้บริการที่ไม่เข้าร่วมรายการได้)
- บริการและอุปกรณ์ฟื้นฟูสมรรถภาพ
- เครื่องช่วยฟัง
- การดูแลสุขภาพที่สถานที่พำนักอาศัย*
- การดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้าย*
- การดูแลทางการแพทย์และการผ่าตัดผู้ป่วยใน*
- ห้องปฏิบัติการและรังสีวิทยา*
- การดูแลผู้ป่วยระยะยาว*
- การบำบัดและบริการดูแลสุขภาพที่สถานที่พำนักอาศัยระยะยาว*
- การดูแลมารดาและเด็กแรกเกิด
- การปลูกถ่ายอวัยวะใหญ่*
- กิจกรรมบำบัด*
- กายอุปกรณ์เสริม/อวัยวะเทียม*
- เวชภัณฑ์เกี่ยวกับทวารเทียมและทางเดินปัสสาวะ
- บริการโรงพยาบาลแบบผู้ป่วยนอก*
- บริการสุขภาพจิตแบบผู้ป่วยนอก
- ศัลยกรรมผู้ป่วยนอก*
- การดูแลแบบประคับประคอง*
- การเข้าพบ PCP
- บริการกุมารเวช
- ภาพถ่ายบำบัด*
- บริการรักษาเท้า*
- การฟื้นฟูสมรรถภาพปอด
- การถอดรหัสพันธุกรรมจุลินทรีย์ทั้งจีโนม
- บริการและอุปกรณ์ฟื้นฟูสมรรถภาพ*
- บริการพยาบาลวิชาชีพ*
- การพบแพทย์เฉพาะทาง
- อรรถบำบัด*
- บริการผ่าตัด
- บริการการแพทย์ทางไกล/ดูแลสุขภาพทางไกล
- บริการแปลงเพศ*
- การดูแลสุขภาพเร่งด่วน
- บริการการมองเห็น*
- บริการสุขภาพสตรี



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ 1-800-407-4627 (TTY 711) Anthem มาถึงแล้ว
วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก
ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711
เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

คำนิยามและคำอธิบายของบริการที่คุ้มครองจะอยู่ในบทที่ 8 “หมายเลขและคำศัพท์สำคัญที่ควรทราบ”

บริการที่มีความจำเป็นทางการแพทย์มีความสมเหตุสมผลและจำเป็นที่จะปกป้องชีวิตของคุณ ป้องกันไม่ให้คุณเจ็บป่วยอย่างรุนแรงหรือพิการ หรือลดความเจ็บปวดจากโรคที่ได้รับการวินิจฉัย ความเจ็บป่วย หรืออาการบาดเจ็บ

บริการที่มีความจำเป็นทางการแพทย์ประกอบไปด้วยบริการที่จำเป็นต่อการเจริญเติบโตอย่างสมวัย หรือเพื่อรักษา ดำรง หรือฟื้นฟูความสามารถในการใช้ชีวิต

สำหรับสมาชิกที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี บริการจะถือว่ามีความจำเป็นทางการแพทย์หากจำเป็นต้องปรับแก้หรือพัฒนาความบกพร่องและความเจ็บป่วยหรือภาวะทางกายและทางจิตใจภายใต้สวัสดิการว่าด้วยการคัดกรอง วินิจฉัย และรักษาเบื้องต้นและเป็นระยะ (EPSDT) ของรัฐบาลกลาง ซึ่งรวมถึงการดูแลสุขภาพที่มีความจำเป็นทางการแพทย์ในการแก้ไขหรือช่วยบรรเทาความเจ็บป่วยหรือภาวะทางกายหรือทางจิต หรือภาวะ หรือประดองภาวะของสมาชิกไม่ให้อาการแย่ลง

บริการที่มีความจำเป็นทางการแพทย์ไม่รวมถึงสิ่งต่อไปนี้:

- การรักษาที่ยังไม่มีการทดลองหรือยังคงอยู่ระหว่างการทดลอง
- บริการหรือสินค้าที่ไม่ได้รับการยอมรับโดยทั่วไปว่าได้ผล
- บริการภายนอกขั้นตอนและระยะเวลาของการรักษาโดยปกติหรือบริการที่ไม่มีหลักเกณฑ์ทางคลินิก
- บริการเพื่อเลือกอำนวยความสะดวกต่อผู้ปกครองหรือผู้ให้บริการ

Anthem ประสานงานกับโครงการอื่นๆ เพื่อให้แน่ใจว่าคุณจะได้รับบริการที่มีความจำเป็นทางการแพทย์ แม้ว่าบริการเหล่านั้นจะได้รับความคุ้มครองโดยโครงการอื่นและไม่ได้รับความคุ้มครองโดย Anthem



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ 1-800-407-4627 (TTY 711) Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ anthem.com/ca/medi-cal

บริการที่มีความจำเป็นทางการแพทย์ประกอบไปด้วยบริการที่คุ้มครองที่สมเหตุสมผลและจำเป็นต่อสิ่งต่อไปนี้:

- การปกป้องชีวิต
- ป้องกันความเจ็บป่วยหรือพิการอย่างรุนแรง
- บรรเทาความเจ็บปวดที่ร้ายแรง
- บรรลุการเติบโตและพัฒนาการที่สมวัย หรือ
- รักษา ดำรง และฟื้นฟูความสามารถในการใช้ชีวิต

สำหรับสมาชิกที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี บริการที่มีความจำเป็นทางการแพทย์หมายถึงบริการที่คุ้มครองทั้งหมดที่ระบุไว้ข้างต้น รวมถึงบริการที่มีความจำเป็นทางการแพทย์อื่นใด บริการวินิจฉัย การรักษา และมาตรการอื่นๆ เพื่อปรับแก้หรือพัฒนาความบกพร่อง และความเจ็บป่วยหรือภาวะทางกายและทางจิตใจตามที่กำหนดไว้โดยสวัสดิการว่าด้วยการคัดกรอง วินิจฉัย และรักษาเบื้องต้นและเป็นระยะ (EPSDT) ของรัฐบาลกลาง ที่แคลิฟอร์เนีย สวัสดิการจากบริการ EPSDT จะเรียกว่า Medi-Cal สำหรับเยาวชนและวัยรุ่น

Medi-Cal สำหรับเยาวชนและวัยรุ่น ช่วยป้องกัน วินิจฉัย และให้บริการรักษาเด็กเล็ก ผู้เยาว์ และวัยรุ่นที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปีที่มีรายได้ต่ำ Medi-Cal สำหรับเยาวชนและวัยรุ่น จะคุ้มครองบริการต่างๆ มากกว่าสวัสดิการ Medicaid ของผู้ใหญ่ ซึ่งออกแบบมาเพื่อให้แน่ใจว่าผู้เยาว์จะได้รับการตรวจ จสอบและดูแลรักษาอย่างทันท่วงที เพื่อป้องกันหรือวินิจฉัยปัญหาทางสุขภาพ เป้าหมายของ Medi-Cal สำหรับเยาวชนและวัยรุ่น คือเพื่อให้ผู้เยาว์ทุกคนได้รับการดูแลสุขภาพที่ต้องการในยามที่จำเป็น การดูแลที่ถูกต้องสำหรับผู้เยาว์ที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสมและในสถานที่ที่เหมาะสม

Anthem จะประสานงานกับโครงการอื่นๆ เพื่อให้แน่ใจว่าคุณจะได้รับบริการที่มีความจำเป็นทางการแพทย์ แม้ว่าบริการเหล่านั้นจะได้รับคุ้มครองโดยโครงการอื่นและไม่ได้รับความคุ้มครองโดย Anthem โปรดอ่าน “โครงการและบริการอื่นๆ ของ Medi-Cal” ได้ในบทนี้

สวัสดิการ Medi-Cal ที่ Anthem คุ้มครอง

บริการผู้ป่วยนอก (รพพยาบาล)

การฉีดวัคซีนผู้ใหญ่

คุณสามารถรับการฉีดวัคซีนสำหรับผู้ใหญ่ (วัคซีน) ได้จากผู้ให้บริการในเครือข่ายโดยไม่ต้องรับการอนุมัติล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า) Anthem จะคุ้มครองวัคซีนที่แนะนำโดยคณะกรรมการที่ปรึกษาเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติด้านการสร้างภูมิคุ้มกัน (ACIP) ของศูนย์ควบคุมและป้องกันโรค (CDC) รวมถึงวัคซีนที่จำเป็นต่อคุณเมื่อเดินทาง



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **anthem.com/ca/medi-cal**

นอกจากนี้คุณสามารถรับบริการฉีดวัคซีนสำหรับผู้ใหญ่ (วัคซีน) ได้ผ่านเภสัชกรด้วย Medi-Cal Rx อ่านข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ Medi-Cal Rx ได้ใน “โครงการและบริการอื่นๆ ของ Medi-Cal” ในบทนี้

บริการดูแลโรคภูมิแพ้

Anthem คำนึงถึงการตรวจและการรักษาโรคภูมิแพ้ อาทิ ภูมิคุ้มกันบำบัด (Allergy desensitization, Hypo-sensitization หรือ Immunotherapy)

บริการจากวิสัญญีแพทย์

Anthem คำนึงถึงบริการวิสัญญีที่มีความจำเป็นทางการแพทย์เมื่อคุณรับการรักษาแบบผู้ป่วยนอก ซึ่งอาจประกอบไปด้วยบริการวิสัญญีสำหรับหัตถการด้านทันตกรรม ซึ่งให้บริการโดยวิสัญญีแพทย์ที่อาจจำเป็นต้องได้รับการอนุมัติล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า)

บริการไคโรแพรคติก

Anthem คำนึงถึงบริการไคโรแพรคติก โดยจำกัดเฉพาะการรักษากระดูกสันหลังด้วยการจัดกระดูก บริการไคโรแพรคติกสามารถให้บริการได้มากกว่า 2 ครั้งต่อเดือนหากไม่มีการใช้บริการที่ผสมผสานอย่างอื่น หรืออาจเป็นการผสมผสานบริการ 2 อย่างต่อเดือนดังนี้: การฝังเข็ม โสตสัมผัสวิทยา กิจกรรมบำบัด และอรรถบำบัด ข้อจำกัดไม่มีผลต่อผู้เยาว์ที่อายุต่ำกว่า 21 ปี Anthem อาจให้อนุมัติล่วงหน้าสำหรับบริการอื่นๆ ตามความจำเป็นทางการแพทย์

สมาชิกเหล่านี้มีสิทธิ์ได้รับบริการไคโรแพรคติก:

- ผู้เยาว์ที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี
- สตรีมีครรภ์ในช่วงสิ้นเดือนซึ่งรวมถึงระยะเวลา 60 วันหลังจากยุติการตั้งครรภ์
- ผู้พำนักรอยู่ในสถานพยาบาลวิชาชีพ สถานสาธารณสุขระดับกลาง หรือสถานสาธารณสุขกึ่งเจ็บป่วย
- สมาชิกทุกคนเมื่อรับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาล คลินิกผู้ป่วยนอก ศูนย์สุขภาพที่ได้รับการรับรองจากรัฐบาลกลาง (FQHC) หรือคลินิกอนามัยในพื้นที่ห่างไกล (RHC) ในเคาน์ตีที่อยู่ในเครือข่าย Anthem มี FQHC, RHC หรือโรงพยาบาลเคาน์ตีเพียงบางแห่งเท่านั้นที่ให้บริการไคโรแพรคติกแบบผู้ป่วยนอก

การประเมินสุขภาพในการรับรู้

Anthem คำนึงถึงการประเมินสุขภาพในการรับรู้รายปีสำหรับสมาชิกที่มีอายุอย่างน้อย 65 ปี หรือไม่ได้มีสิทธิ์รับการประเมินอื่นๆ ที่คล้ายกันในฐานะการนัดหมายเพื่อตรวจสุขภาพรายปีภายใต้โครงการ Medicare การประเมินสุขภาพในการรับรู้จะดำเนินการเพื่อมองหาสัญญาณการเกิดโรคอัลไซเมอร์หรือสมองเสื่อม



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

บริการจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข สุขชุมชน

Anthem คำนึงถึงบริการจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขสุขชุมชน (CHW) สำหรับบุคคลทั่วไปที่ได้รับ การแนะนำจากแพทย์หรือนักเวชปฏิบัติที่มีใบประกอบวิชาชีพรายอื่นๆ เพื่อป้องกันโรค ความพิการ และภาวะทางสุขภาพอื่นๆ หรือการดำเนินของโรค ยืดอายุ และส่งเสริมสุขภาพและประสิทธิภาพ ทางกายและทางจิต ซึ่งอาจประกอบไปด้วยบริการดังนี้:

- การให้ความรู้และการฝึกอบรมด้านสุขภาพ อาทิ การควบคุมและป้องกันโรคเรื้อรังหรือ โรคติดต่อ ภาวะทางสุขภาพเชิงพฤติกรรม สุขภาพก่อนคลอด และสุขภาพช่องปาก รวมถึง การป้องกันการบาดเจ็บ
- การส่งเสริมและสอนการส่งเสริมสุขภาพ เช่น การตั้งเป้าหมายและสร้างแผนดำเนินการเพื่อ ป้องกันและจัดการโรค

บริการฟอกไตและฟอกเลือด

Anthem คำนึงถึงการรักษาดูแลด้วยการฟอกไต และ Anthem ยังคำนึงถึงบริการฟอกเลือด (การฟอกไตระดับเรื้อรัง) ด้วยหากแพทย์ของคุณส่งคำขอและ Anthem อนุมัติ

ความคุ้มครอง Medi-Cal ไม่รวมดังนี้:

- ความสบาย ความสะดวก หรืออุปกรณ์ เวชภัณฑ์ และคุณสมบัติที่ฟุ่มเฟือย
- รายการสิ่งของที่ไม่ได้มีไว้สำหรับการแพทย์ เช่น เครื่องสำอางไฟฟ้าหรืออุปกรณ์เสริมเพื่อช่วย ให้อุปกรณ์ฟอกไตที่บ้านสามารถพกพาได้สำหรับการเดินทาง

บริการดูแล

Anthem คำนึงถึงบริการดูแลสำหรับสมาชิกที่ดั่งครรภ์หรือเคยดั่งครรภ์ในปีที่ผ่านมา เมื่อแพทย์หรือนักเวชปฏิบัติที่มีใบประกอบวิชาชีพแนะนำ ทั้งนี้ Medi-Cal ไม่ได้คำนึงถึงบริการดูแลทั้งหมด ดูแลคือเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือด้านการคลอดที่ให้ความรู้ด้านสุขภาพ ชี้นำ และให้การสนับสนุนทางกาย ทางใจ และไม่ใช่วิธีทางการแพทย์สำหรับบุคคลที่ดั่งครรภ์และหลังดั่งครรภ์ ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการคลอด รวมถึงการสนับสนุนในระหว่างการแท้งลูกและทารกตายคลอด

บริการแบบทวีภาค

Anthem คำนึงถึงบริการดูแลสุขภาพเชิงพฤติกรรมเชิงทวีภาค (DBH) ที่มีความจำเป็นทางการแพทย์สำหรับสมาชิกและผู้ดูแล ทวีภาคประกอบไปด้วยบุตรและบิดามารดาหรือผู้ปกครอง การดูแลแบบทวีภาคจะให้บริการบิดามารดาหรือผู้ปกครองร่วมกับบุตร ซึ่งจะมุ่งเน้นความเป็นอยู่ที่ดีของครอบครัวเพื่อช่วยสนับสนุนพัฒนาการและสุขภาพจิตที่ดีของผู้เยาว์



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

บริการดูแลสุขภาพแบบทวิภาค ได้แก่ การเยี่ยมผู้ป่วยเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีเชิง DBH, บริการช่วยเหลือในชุมชนที่ครอบคลุมแบบทวิภาค, บริการให้ความรู้ด้านจิตวิทยาแบบทวิภาค, บริการแบบทวิภาคสำหรับบิดามารดาหรือผู้ปกครอง, การฝึกอบรมครอบครัวแบบทวิภาค และการให้คำปรึกษาเพื่อพัฒนาการของผู้เยาว์ และบริการสุขภาพจิตสำหรับมารดา

ศัลยกรรมผู้ป่วยนอก

Anthem คุมครองหัตถการผ่าตัดสำหรับผู้ป่วยนอก สำหรับหัตถการบางประเภท คุณจะต้องรับการอนุมัติล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า) ก่อนรับบริการเหล่านั้น ขั้นตอนการวินิจฉัยและหัตถการทางกายภาพหรือทันตกรรมผู้ป่วยนอกบางรายการถือว่าการดำเนินการโดยสมัครใจ คุณจะต้องได้รับการอนุมัติล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า) Anthem คุมครองบริการจากแพทย์ที่มีความจำเป็นทางการแพทย์

บริการบำบัดรักษาเท้า

Anthem คุมครองบริการบำบัดรักษาเท้าตามความจำเป็นทางการแพทย์สำหรับการวินิจฉัย และการรักษาด้วยวิธีทางการแพทย์ การผ่าตัด กลไก หัตถการ และไฟฟ้าต่อเท้าของมนุษย์ ซึ่งรวมถึงการรักษาข้อเท้าและเส้นเอ็นที่ยึดกับเท้า และรวมถึงการรักษาที่ไม่ใช่การผ่าตัดเกี่ยวกับกล้ามเนื้อและเส้นเอ็นของขาที่ควบคุมการทำงานของเท้า

การรักษาด้วยการบำบัด

Anthem คุมครองการรักษาด้วยการบำบัดหลายรายการ เช่น:

- การบำบัดด้วยเคมี
- การบำบัดด้วยรังสี

การดูแลมารดาและเด็กแรกเกิด

Anthem ครอบคลุมบริการดูแลมารดาและเด็กแรกเกิดเหล่านี้:

- บริการศูนย์การคลอด
- อุปกรณ์และเวชภัณฑ์เพื่อการปัมน้ำนม
- การให้ความรู้และความช่วยเหลือในการให้นมบุตร
- พยาบาลผดุงครรภ์ที่ได้รับการรับรอง (CNM)
- การคลอดและการดูแลหลังตั้งครรภ์
- การวินิจฉัยโรคความผิดปกติทางพันธุกรรมของทารกและการให้คำปรึกษา



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว
วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก
ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711
เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

- บริการดูลา
- พยาบาลผดุงครรภ์ที่มีใบประกอบวิชาชีพ (LM)
- บริการสุขภาพจิตสำหรับมารดา
- การดูแลเด็กแรกเกิด
- การดูแลก่อนคลอด

บริการดูแลสุขภาพทางไกล

บริการดูแลสุขภาพทางไกลเป็นวิธีในการรับบริการโดยไม่ต้องอยู่ในสถานที่เดียวกันกับผู้ให้บริการของคุณ บริการดูแลสุขภาพทางไกลอาจประกอบไปด้วยการสนทนาแบบสดกับผู้ให้บริการของคุณทางโทรศัพท์ วิดีโอ หรือช่องทางอื่นใด หรือบริการดูแลสุขภาพทางไกลอาจประกอบไปด้วยการแบ่งปันข้อมูลกับผู้ให้บริการโดยไม่ต้องมีการสนทนาแบบสด คุณสามารถรับบริการได้หลายรายการผ่านบริการดูแลสุขภาพทางไกล

บริการดูแลสุขภาพทางไกลอาจไม่พร้อมใช้งานสำหรับบริการที่คุ้มครองทั้งหมด คุณสามารถติดต่อผู้ให้บริการของคุณเพื่อสอบถามว่าคุณจะรับบริการใดได้บ้างผ่านการดูแลสุขภาพทางไกล เป็นสิ่งสำคัญที่คุณและผู้ให้บริการจะต้องตกลงกันว่าการใช้บริการดูแลสุขภาพทางไกลนั้นเหมาะสมสำหรับคุณ คุณมีสิทธิ์ที่จะได้รับบริการแบบตัวต่อตัว คุณไม่จำเป็นต้องใช้บริการดูแลสุขภาพทางไกล แม้ผู้ให้บริการจะยอมรับว่าเหมาะสมสำหรับคุณ

บริการสุขภาพจิต

บริการสุขภาพจิตแบบผู้ป่วยนอก

Anthem ครอบคลุมการประเมินสุขภาพจิตเบื้องต้นโดยไม่จำเป็นต้องรับการอนุมัติล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า) คุณสามารถรับการประเมินสุขภาพจิตได้ทุกเมื่อจากผู้ให้บริการสุขภาพจิตที่ได้รับการรับรองในเครือข่าย Anthem โดยไม่ต้องดำเนินการส่งต่อ

PCP หรือผู้ให้บริการสุขภาพจิตอาจดำเนินการส่งต่อเพื่อรับการคัดกรองสุขภาพจิตเพิ่มเติมกับแพทย์เฉพาะทางในเครือข่าย Anthem เพื่อระดับการดูแลที่คุณต้องการ หากผลการคัดกรองสุขภาพจิตของคุณพบว่ามีความเครียดต่ำหรือปานกลาง หรือมีการทำงานทางจิต อารมณ์ หรือพฤติกรรมที่บกพร่อง Anthem สามารถให้บริการสุขภาพจิตแก่คุณได้

Anthem คุ้มครองบริการสุขภาพจิต ได้แก่:

- การประเมินและรักษาสุขภาพจิตรายบุคคลและรายกลุ่ม (จิตบำบัด)
- การทดสอบทางจิตวิทยา เมื่อมีการบ่งชี้ทางคลินิกให้ประเมินภาวะสุขภาพจิต



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว
วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก
ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711
เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

- พัฒนาการของทักษะการรับรู้เพื่อพัฒนาสมาธิ ความจำ และการแก้ไขปัญหา
 - บริการผู้ป่วยนอกเพื่อเฝ้าติดตามการบำบัดด้วยยา
 - บริการห้องปฏิบัติการผู้ป่วยนอก
 - ยาผู้ป่วยนอกที่ไม่ได้คุ้มครองภายใต้รายชื่อยาในสัญญาของ Medi-Cal Rx (medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/) เวชภัณฑ์และอาหารเสริม
 - การให้คำปรึกษาทางจิตเวช
 - การบำบัดครอบครัวซึ่งประกอบไปด้วยสมาชิกในครอบครัวอย่างน้อย 2 คน
- ตัวอย่างการบำบัดครอบครัว รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง:
- จิตบำบัดระหว่างบุตร-บิดามารดา (อายุ 0 ถึง 5 ปี)
 - การบำบัดเชิงโต้ตอบระหว่างบุตรและบิดามารดา (อายุ 2 ถึง 12 ปี)
 - บำบัดคู่รักเชิงรับรู้และเชิงพฤติกรรม (ผู้ใหญ่)

หากต้องการค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการสุขภาพจิตที่จัดหาโดย Anthem โปรดโทรไปที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)**

หากการรักษาด้านสุขภาพจิตที่คุณต้องการไม่มีให้บริการในเครือข่าย Anthem หรือ PCP ของคุณ หรือผู้ให้บริการสุขภาพจิตไม่สามารถให้การดูแลสุขภาพที่คุณต้องการตามระยะเวลาที่ระบุใน “การเข้าถึงการดูแลสุขภาพอย่างทันท่วงที” Anthem จะคุ้มครองและช่วยให้คุณรับบริการนอกเครือข่าย

หากการคัดกรองสุขภาพจิตระบุว่าคุณมีความบกพร่องระดับสูงและจำเป็นต้องรับ บริการสุขภาพจิตเฉพาะทาง (SMHS) PCP หรือผู้ให้บริการสุขภาพจิตของคุณสามารถส่งต่อคุณไปยังแผนประกันสุขภาพจิตในเคาน์ตีเพื่อรับบริการที่คุณต้องการ [Anthem อาจช่วยคุณประสานงานกับเคาน์ตีสำหรับ SMHS ด้วย]

หากต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติม โปรดอ่าน “โครงการและบริการอื่นๆ ของ Medi-Cal” ที่หน้า 86 ที่ด้านล่าง “บริการสุขภาพจิตเฉพาะทาง”

บริการฉุกเฉิน

บริการผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกที่จำเป็นต่อการรักษาในกรณีเหตุฉุกเฉินทางการแพทย์

Anthem คุ้มครองบริการทั้งหมดที่จำเป็นต่อการรักษาในกรณีเหตุฉุกเฉินทางการแพทย์ที่เกิดขึ้นใน United States (รวมถึงเขตแดน เช่น ปัวร์โตริโก หมู่เกาะเวอร์จิน United States ฯลฯ) Anthem และยังคงครอบคลุมบริการดูแลสุขภาพฉุกเฉินที่จำเป็นต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลในแคนาดา หรือเม็กซิโก เหตุฉุกเฉินทางการแพทย์ คืออาการป่วยที่มีอาการเจ็บปวดรุนแรงหรือการบาดเจ็บสาหัส โดยอาการนั้นร้ายแรงมากจนถึงขั้นที่หากไม่ได้รับการรักษาในทันที บุคคลที่มีสติสัมปชัญญะ



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ anthem.com/ca/medi-cal

(มีเหตุผล) ที่มีความรู้ทั่วไปทางการแพทย์ (ไม่ใช่ผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์) สามารถคาดหมายได้ว่าจะส่งผลดังต่อไปนี้ต่อคุณ:

- มีความเสี่ยงร้ายแรงต่อสุขภาพของคุณ
- เป็นอันตรายร้ายแรงต่อการทำงานของร่างกาย
- ทำให้ร้ายแรงหรือส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกายทำงานผิดปกติอย่างร้ายแรง หรือ
- ความเสี่ยงร้ายแรงในกรณีสตรีมีครรภ์ที่อยู่ในระยะคลอดที่ปากมดลูกเปิด หมายความว่าระยะคลอดที่เกิดสิ่งใดสิ่งหนึ่งต่อไปนี้:
 - ไม่มีเวลามากพอที่จะเคลื่อนย้ายคุณไปยังอีกโรงพยาบาลได้อย่างปลอดภัยก่อนคลอด
 - การเคลื่อนย้ายอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพหรือความปลอดภัยของคุณหรือบุตรในครรภ์

หากผู้ให้บริการห้องฉุกเฉินในโรงพยาบาลให้ยาที่สั่งจ่ายโดยแพทย์สำหรับผู้ป่วยนอกเป็นจำนวนสูงสุด 72 ชั่วโมงเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการรักษาของคุณ Anthem จะคุ้มครองยาที่สั่งจ่ายโดยแพทย์เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของบริการฉุกเฉินที่ได้รับความคุ้มครอง หากผู้ให้บริการห้องฉุกเฉินในโรงพยาบาลให้บริการสั่งจ่ายยาที่คุณต้องนำไปให้เภสัชกรผู้ป่วยนอกเป็นผู้กรอก Medi-Cal Rx จะคุ้มครองการสั่งจ่ายยาดังกล่าว

หากเภสัชกรในเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกจ่ายยาให้คุณในกรณีฉุกเฉิน ยาในกรณีฉุกเฉินดังกล่าวจะได้รับความคุ้มครองโดย Medi-Cal Rx และไม่ใช่ Anthem เภสัชกรจำเป็นต้องให้ยาแก่คุณในกรณีฉุกเฉิน โปรดให้เภสัชกรโทรติดต่อ Medi-Cal Rx ที่ **1-800-977-2273**

บริการขนส่งฉุกเฉิน

Anthem คุ้มครองบริการรถพยาบาลเพื่อช่วยให้คุณเดินทางไปยังสถานที่ดูแลสุขภาพฉุกเฉินที่ใกล้ที่สุด หมายความว่าอาการของคุณต้องสาหัสถึงขั้นที่การเดินทางด้วยวิธีอื่นเพื่อไปยังสถานพยาบาลอาจทำให้เสี่ยงต่อชีวิตหรือสุขภาพของคุณ ไม่มีการคุ้มครองบริการใดๆ ภายนอก United States ยกเว้นบริการฉุกเฉินที่คุณจำเป็นต้องอยู่ในโรงพยาบาลที่แคนาดาหรือเม็กซิโก หากคุณรับบริการรถพยาบาลในแคนาดาหรือเม็กซิโกและคุณไม่ได้เข้ารับการรักษาระหว่างระยะการดูแลดังกล่าว Anthem จะไม่คุ้มครองบริการรถพยาบาล

การดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายและแบบประคับประคอง

Anthem คุ้มครองการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายสำหรับผู้เยาว์และผู้ใหญ่ ซึ่งช่วยลดความไม่สะดวกสบายทางกาย อารมณ์ สังคม และทางจิตวิญญาณ ผู้ใหญ่ที่มีอายุ 21 ปีขึ้นไปอาจไม่ได้รับบริการการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายและการดูแลแบบประคับประคองพร้อมกัน



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ววันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

การดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้าย

การดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายเป็นสวัสดิการสำหรับสมาชิกที่ป่วยระยะวิกฤต การดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายนิยามไว้สำหรับสมาชิกที่มีอายุขัยที่คาดไว้ไม่เกิน 6 เดือน เป็นการรักษาที่มุ่งเน้นในการจัดการความเจ็บป่วยและอาการ แทนการรักษาเพื่อยืดอายุ

การดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายได้แก่:

- บริการพยาบาล
- บริการทางกาย กิจกรรมบำบัด หรืออรรถบำบัด
- บริการส่งเคราะห์ทางการแพทย์
- ผู้ช่วยดูแลสุขภาพที่บ้านและบริการจัดการบ้าน
- เวชภัณฑ์และอุปกรณ์ทางการแพทย์
- ยาและบริการทางชีวภาพบางรายการ (บางชนิดอาจมีให้บริการผ่าน Medi-Cal Rx)
- บริการให้คำปรึกษา
- บริการพยาบาลต่อเนื่องในระยะเวลา 24 ชั่วโมงในช่วงวิกฤตและตามความจำเป็นเพื่อรักษาอาการของสมาชิกที่ป่วยขั้นวิกฤตในที่พำนักอาศัย
- บริการดูแลผู้ป่วยในชั่วคราวครั้งละห้าวันติดต่อกันในโรงพยาบาล สถานพยาบาลวิชาชีพ หรือสถานดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้าย
- บริการดูแลผู้ป่วยในระยะสั้นสำหรับการควบคุมความเจ็บปวดหรือการจัดการอาการในโรงพยาบาล สถานพยาบาลวิชาชีพ หรือสถานดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้าย

การดูแลแบบประคับประคอง

การดูแลแบบประคับประคองคือการดูแลผู้ป่วยและมุ่งเน้นครอบครัวเป็นหลักซึ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตด้วยการร่วมมือ ป้องกัน และรักษาความเจ็บปวดทรมาน การดูแลผู้ป่วยแบบประคับประคองไม่ได้นิยามให้สมาชิกมีอายุขัยที่คาดไว้ไม่เกินหกเดือน การดูแลแบบประคับประคองสามารถดำเนินการพร้อมกันกับการดูแลเพื่อรักษาได้

การดูแลแบบประคับประคองมีดังนี้:

- การวางแผนการดูแลล่วงหน้า
- การประเมินและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดูแลแบบประคับประคอง
- การวางแผนการดูแล รวมถึงการดูแลแบบประคับประคองและการดูแลเพื่อรักษาที่ได้รับอนุญาตทั้งหมด
- แผนของทีมนดูแลรักษา รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง:
 - แพทย์เวชกรรมหรือแพทย์แผนออสทีโอพาธี
 - ผู้ช่วยแพทย์
 - พยาบาลวิชาชีพ



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

- พยาบาลที่ได้รับการรับรองหรือพยาบาลเวชปฏิบัติ
- นักสังคมสงเคราะห์
- อนุศาสนาจารย์
- ผู้ประสานงานการดูแล
- การจัดการความเจ็บปวดและอาการ
- บริการสุขภาพจิตและบริการสงเคราะห์ทางการแพทย์

ผู้ใหญ่ที่มีอายุ 21 ปีขึ้นไปไม่สามารถรับบริการการดูแลแบบประคับประคองและการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายพร้อมกันได้ หากคุณกำลังรับบริการการดูแลแบบประคับประคองและมีสิทธิ์รับบริการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้าย คุณสามารถขอเปลี่ยนเป็นการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายได้ทุกเมื่อ

การเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล

บริการจากวิสัญญีแพทย์

Anthem คำนึงถึงบริการจากวิสัญญีแพทย์ที่มีความจำเป็นทางการแพทย์ในระหว่างการเข้าพักในโรงพยาบาลที่คุ้มครอง วิสัญญีแพทย์คือผู้ให้บริการที่มีความเชี่ยวชาญในการกระทำวิสัญญีแก่ผู้ป่วย วิสัญญีคือประเภทยาที่ใช้ในระหว่างหัตถการทางการแพทย์หรือหัตถการ

บริการโรงพยาบาลแบบผู้ป่วยใน

Anthem ครอบคลุมบริการโรงพยาบาลแบบผู้ป่วยในที่มีความจำเป็นทางการแพทย์เมื่อคุณถูกแอดมิทเข้าโรงพยาบาล

การถอดรหัสพันธุกรรมจุลินทรีย์ทั้งจีโนม

การถอดรหัสพันธุกรรมจุลินทรีย์ทั้งจีโนม (RWGS) เป็นสวัสดิการที่คุ้มครองสำหรับสมาชิก Medi-Cal รายใดก็ตามที่อายุต่ำกว่าหนึ่งปีและรับบริการโรงพยาบาลแบบผู้ป่วยในในหน่วยดูแลผู้ป่วยวิกฤต ซึ่งประกอบไปด้วยการถอดรหัสพันธุกรรมเดี่ยว การถอดรหัสพันธุกรรมสามครั้งสำหรับบิดาหรือบิดามารดาและบุตร รวมทั้งการถอดรหัสพันธุกรรมด่วน

RWGS เป็นวิธีใหม่ในการวินิจฉัยภาวะสุขภาพอย่างรวดเร็วเพื่อส่งผลต่อแผนกผู้ป่วยหนัก (ICU) สำหรับผู้เยาว์ที่มีอายุไม่เกิน 1 ปี หากบุตรของคุณมีสิทธิ์รับบริการสำหรับผู้เยาว์ในแคลิฟอร์เนีย (CCS) CCS อาจครอบคลุมการเข้าพักในโรงพยาบาลและ RWGS

บริการผ่าตัด

Anthem ครอบคลุมการผ่าตัดที่มีความจำเป็นทางการแพทย์ที่ดำเนินการในโรงพยาบาล



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว
วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก
ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711
เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

โครงการความคุ้มครองเพิ่มเติมด้านการดูแลหลังคลอด (PPCE)

Anthem คุ้มครองการดูแลหลังคลอดสูงสุด 12 เดือนหลังจากการสิ้นสุดการตั้งครรภ์ โดยไม่คำนึงถึงรายได้ ความเป็นพลเรือน หรือสถานะการตรวจคนเข้าเมือง ไม่จำเป็นต้องดำเนินการอื่นใดอีก

บริการและอุปกรณ์ฟื้นฟูสมรรถภาพและพักฟื้น (บำบัด)

สวัสดิการนี้ประกอบไปด้วยบริการและอุปกรณ์ที่จะช่วยผู้ที่มีอาการบาดเจ็บ ความพิการ หรือภาวะเรื้อรังอื่นๆ ในการฟื้นฟูหรือฟื้นคืนทักษะทางจิตและทางกาย

Anthem คุ้มครองบริการฟื้นฟูสมรรถภาพและพักฟื้นที่อธิบายไว้ในหมวดนี้หากเป็นไปตามข้อกำหนดทุกข้อต่อไปนี้

- บริการมีความจำเป็นทางการแพทย์
- บริการมีไว้เพื่อจัดการภาวะทางสุขภาพ
- บริการมีไว้เพื่อช่วยคุณรักษาเรียนรู้ หรือพัฒนาทักษะและความสามารถในการใช้ชีวิตประจำวัน
- คุณจะได้รับการ ณ สถานที่ในเครือข่าย เว้นแต่ในกรณีที่แพทย์ในเครือข่ายเล็งเห็นว่ามีความจำเป็นทางการแพทย์สำหรับคุณที่จะรับบริการในสถานที่อื่น หรือหากสถานที่ในเครือข่ายไม่พร้อมให้บริการภาวะทางสุขภาพที่คุณมี

Anthem คุ้มครองบริการฟื้นฟูสมรรถภาพและพักฟื้นดังนี้:

การฝังเข็ม

Anthem คุ้มครองบริการฝังเข็มเพื่อป้องกัน เปลี่ยน หรือบรรเทาความเจ็บปวดรุนแรงที่สืบเนื่องอันมีผลมาจากภาวะทางการแพทย์ที่เป็นที่ทราบโดยทั่วไป

บริการฝังเข็มผู้ป่วยนอก ไม่ว่าจะใช้การกระตุ้นเข็มด้วยไฟฟ้าหรือไม่ก็ตาม จะจำกัดที่การรับบริการ 2 ครั้งต่อเดือนร่วมกับบริการโสตสัมผัสวิทยา ไคโรแพรคติก กิจกรรมบำบัด และบริการอรรถบำบัด ซึ่งให้บริการโดยแพทย์ ทันตกรรม นักเท้าบำบัด หรือนักฝังเข็ม ข้อจำกัดไม่มีผลต่อผู้เยาว์ที่อายุต่ำกว่า 21 ปี Anthem อาจให้อนุมัติล่วงหน้า (อนุญาตล่วงหน้า) สำหรับบริการอื่นๆ ตามความจำเป็นทางการแพทย์



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

โสตสัมผัสวิทยา (การฟัง)

Anthem ครอบคลุมบริการโสตสัมผัสวิทยา โสตสัมผัสวิทยาสำหรับผู้ป่วยนอกจำกัดอยู่ที่การรับบริการ 2 ครั้งต่อเดือน ร่วมกับการฝังเข็ม ไคโรแพรคติก กิจกรรมบำบัด และบริการอรรถบำบัด (รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงผู้เยาว์ที่อายุต่ำกว่า 21 ปี) Anthem อาจให้อนุมัติล่วงหน้า (อนุญาตล่วงหน้า) สำหรับบริการอื่นๆ ตามความจำเป็นทางการแพทย์

การรักษาสุขภาพเชิงพฤติกรรม

Anthem คำนึงถึงบริการ การรักษาสุขภาพเชิงพฤติกรรม (BHT) สำหรับสมาชิกที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปีผ่านสวัสดิการ Medi-Cal สำหรับผู้เยาว์และเยาวชน BHT รวมถึงโครงการบริการและการดูแลรักษา เช่น การวิเคราะห์พฤติกรรมเชิงประยุกต์และโครงการแทรกแซงเชิงพฤติกรรมที่อิงตามหลักฐานที่พัฒนาหรือฟื้นคืนความสามารถในการใช้ชีวิตของบุคคลที่อายุไม่ถึง 21 ปี ตามขอบเขตที่ปฏิบัติได้

บริการ BHT สอนทักษะต่างๆ โดยใช้การสังเกตการณ์เชิงพฤติกรรมและการกระตุ้นหรือผ่านการชี้แนะเพื่อสอนแต่ละขั้นตอนของพฤติกรรมที่ตั้งเป้า บริการ BHT จะอิงตามหลักฐานที่เชื่อถือได้ ไม่ใช่บริการที่เป็นการทดลอง ตัวอย่างบริการ BHT ได้แก่การแทรกแซงเชิงพฤติกรรม กลุ่มการดำเนินการแทรกแซงเชิงพฤติกรรมการรับรู้ การรักษาเชิงพฤติกรรมแบบองค์รวม และการวิเคราะห์เชิงพฤติกรรมประยุกต์

บริการ BHT ต้องมีความจำเป็นทางการแพทย์ ได้รับการสั่งจ่ายโดยแพทย์ที่ได้รับการรับรองหรือจิตแพทย์ ได้รับอนุมัติตามแผน และให้บริการด้วยวิธีที่เป็นไปตามแผนการรักษาที่ได้รับการอนุมัติ

การฟื้นฟูสมรรถภาพหัวใจ

Anthem คำนึงถึงบริการฟื้นฟูสมรรถภาพหัวใจสำหรับผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก

ครุภัณฑ์ทางการแพทย์ (DME)

Anthem คำนึงถึงการซื้อหรือเช่าเวชภัณฑ์ อุปกรณ์ และบริการอื่นๆ เกี่ยวกับ DME โดยได้รับการสั่งจ่ายจากแพทย์ ผู้ช่วยแพทย์ พยาบาลเวชปฏิบัติ หรือพยาบาลเฉพาะทางคลินิก DME ที่ได้รับการสั่งจ่ายจะได้รับความคุ้มครองตามความจำเป็นทางการแพทย์เพื่อรักษาความสามารถในการทำงานของร่างกายที่จำเป็นต่อกิจกรรมในการใช้ชีวิตประจำวันหรือเพื่อป้องกันความพิการร้ายแรงทางกาย

โดยทั่วไปแล้ว Anthem ไม่คุ้มครองดังนี้:

- ความสบาย ความสะดวก หรืออุปกรณ์ คุณสมบัติ และเวชภัณฑ์ฟุ่มเฟือย ยกเว้นเครื่องปั๊มสุญญากาศสินค้าปลั๊กตามทีระบุไว้ในบทนี้ภายใน "เครื่องปั๊มสุญญากาศและเวชภัณฑ์" ใน "การดูแลมารดาและเด็กแรกเกิด"



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ 1-800-407-4627 (TTY 711) Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

- รายการที่ไม่ได้มีจุดประสงค์เพื่อดำรงกิจกรรมโดยปกติในการใช้ชีวิต เช่น อุปกรณ์การออกกำลังกาย รวมถึงอุปกรณ์ที่ให้การสนับสนุนสำหรับกิจกรรมสันทนาการหรือกีฬา
- อุปกรณ์รักษานามัย ยกเว้นที่มีความจำเป็นทางการแพทย์สำหรับสมาชิกที่มีอายุไม่ถึง 21 ปี
- สินค้าที่ไม่เกี่ยวกับการแพทย์ เช่น อ่างชามหรือลิปต์
- การปรับสถานที่พำนักรักษาหรือรถยนต์ของคุณ
- อุปกรณ์สำหรับตรวจเลือดหรือสารอื่นๆ ในร่างกาย (เครื่องตรวจน้ำตาลในเลือดสำหรับผู้ป่วยเบาหวาน, เครื่องติดตามระดับกลูโคสอย่างต่อเนื่อง, แกลบตรวจ และมีดผ่าตัดจะได้รับความคุ้มครองโดย Medi-Cal Rx)
- เครื่องติดตามคลื่นไฟฟ้าหัวใจหรือปอด ยกเว้นเครื่องติดตามภาวะหยุดหายใจในทารก
- การซ่อมแซมหรือเปลี่ยนอุปกรณ์เนื่องจากสูญหาย ถูกโจรกรรม หรือใช้ผิดวิธี ยกเว้นที่มีความจำเป็นทางการแพทย์สำหรับสมาชิกที่มีอายุไม่ถึง 21 ปี
- รายการอื่นๆ ที่ไม่ได้ใช้โดยทั่วไปสำหรับการดูแลสุขภาพ

ในบางกรณี รายการเหล่านี้อาจได้รับอนุมัติโดยแพทย์ของคุณเมื่อส่งคำขอรับการอนุมัติล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า)

โภชนาการด้านการให้อาหารในทางเดินอาหารหรือเส้นเลือด

วิธีในการนำส่งอาหารเข้าร่างกายเหล่านี้มีไว้ใช้เมื่อภาวะทางการแพทย์ทำให้คุณไม่สามารถรับประทานอาหารได้ตามปกติ ผลลัพธ์ของเหลวสำหรับการให้อาหารในทางเดินอาหารและผลลัพธ์อาหารทางเส้นเลือดอาจได้รับความคุ้มครองผ่าน Medi-Cal Rx ตามความจำเป็นทางการแพทย์ Anthem คุ้มครองปั๊มและท่อสำหรับการให้อาหารในทางเดินอาหารหรือเส้นเลือดด้วย ตามความจำเป็นทางการแพทย์

เครื่องช่วยฟัง

Anthem คุ้มครองเครื่องช่วยฟังหากคุณได้รับการทดสอบการสูญเสียการได้ยิน หากเครื่องช่วยฟังมีความจำเป็นทางการแพทย์ และคุณได้รับการสั่งจ่ายจากแพทย์ การคุ้มครองจะจำกัดไว้ที่ค่าใช้จ่ายที่ต่ำสุดสำหรับค่าเครื่องช่วยฟังที่เป็นไปตามความต้องการทางการแพทย์ของคุณ Anthem จะคุ้มครองค่าเครื่องช่วยฟังหนึ่งเครื่อง เว้นแต่จำเป็นต้องมีเครื่องช่วยฟังสำหรับหูแต่ละข้างเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีกว่าอย่างเห็นได้ชัดกว่าการรับเครื่องช่วยฟังเครื่องเดียว

เครื่องช่วยฟังสำหรับสมาชิกที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี:

ในแคลิฟอร์เนีย กฎหมายรัฐกำหนดให้เยาวชนที่ต้องการใช้เครื่องช่วยฟังต้องได้รับการส่งต่อไปยังโครงการบริการช่วยเหลือผู้เยาว์ (CCS) ของแคลิฟอร์เนียเพื่อพิจารณาว่าผู้เยาว์รายดังกล่าวมีสิทธิ์เข้าร่วม CCS หรือไม่ หากผู้เยาว์มีสิทธิ์เข้าร่วม CCS CCS จะคุ้มครองค่าใช้จ่ายสำหรับ



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว
วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก
ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711
เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **anthem.com/ca/medi-cal**

เครื่องช่วยฟังที่มีความจำเป็นทางการแพทย์ หากผู้เยาว์ไม่มีสิทธิ์เข้าร่วม CCS เราจะคุ้มครองค่า
เครื่องช่วยฟังที่มีความจำเป็นทางการแพทย์โดยเป็นส่วนหนึ่งของความคุ้มครอง Medi-Cal

Anthem คุ้มครองบริการทางการแพทย์ที่มีสิทธิ์เข้าร่วม CCS รวมถึงเครื่องช่วยฟัง Anthem
จะคุ้มครองค่าเครื่องช่วยฟังที่มีความจำเป็นทางการแพทย์โดยเป็นส่วนหนึ่งของความคุ้มครอง
Medi-Cal

เครื่องช่วยฟังสำหรับสมาชิกที่มีอายุ 21 ปีขึ้นไป

เราคุ้มครองรายการต่อไปนี้สำหรับเครื่องช่วยฟังแต่ละเครื่องที่อยู่ในความคุ้มครองภายใต้
Medi-Cal:

- พิมพ์หูสำหรับการลองขนาด
- ชุดแบตเตอรี่มาตรฐานหนึ่งชุด
- การนัดหมายเพื่อตรวจสอบว่าเครื่องช่วยฟังทำงานได้อย่างถูกต้อง
- การนัดหมายเพื่อทำความสะอาดและลองขนาดเครื่องช่วยฟังของคุณ
- การซ่อมแซมเครื่องช่วยฟัง

ภายใต้ Medi-Cal เราจะคุ้มครองการเปลี่ยนเครื่องช่วยฟังหากเป็นไปดังนี้:

- การสูญเสียการได้ยินของคุณอยู่ในระดับที่เครื่องช่วยฟังเครื่องปัจจุบันช่วยแก้ไขไม่ได้
- เครื่องช่วยฟังของคุณสูญหาย ถูกขโมย หรือชำรุดและไม่สามารถซ่อมแซมได้ และ
ไม่ได้มีสาเหตุมาจากคุณ คุณจะต้องส่งบันทึกเพื่อแจ้งให้เราทราบว่าเกิดเหตุดังกล่าวได้
อย่างไร

สำหรับผู้ใหญ่อายุ 21 ปีขึ้นไป Medi-Cal ไม่รวมสิ่งต่อไปนี้:

- การเปลี่ยนแบตเตอรี่เครื่องช่วยฟัง

บริการดูแลสุขภาพที่บ้าน

Anthem คุ้มครองบริการสุขภาพที่ให้ในบ้านของคุณเพื่อพบว่ามี ความจำเป็นทางการแพทย์และ
มีการสั่งจ่ายโดยแพทย์ของคุณหรือผู้ช่วยแพทย์ พยาบาลเวชปฏิบัติ หรือพยาบาลเฉพาะทางคลินิก

บริการดูแลสุขภาพที่บ้านจะจำกัดอยู่เพียงบริการที่ Medi-Cal ครอบคลุม ได้แก่:

- การบริบาลโดยพยาบาลผู้เชี่ยวชาญแบบพาร์ทไทม์
- ผู้ช่วยดูแลสุขภาพที่บ้านแบบพาร์ทไทม์
- ภาพกายภาพบำบัด กิจกรรมบำบัด และอรรถบำบัดที่มีทักษะ
- บริการส่งเคราะห์ทางการแพทย์
- เวชภัณฑ์



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว
วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก
ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711
เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **anthem.com/ca/medi-cal**

เวชภัณฑ์ อุปกรณ์ทางการแพทย์ และเครื่องใช้ไฟฟ้า

Anthem คำนึงถึงเวชภัณฑ์ที่แพทย์ ผู้ช่วยแพทย์ พยาบาลเวชปฏิบัติ และพยาบาลเฉพาะทางคลินิกเป็นผู้สั่งจ่าย เวชภัณฑ์บางรายการจะได้รับความคุ้มครองภายใต้การเบิกจ่ายตามบริการ (FFS) Medi-Cal Rx และไม่ได้กล่าวถึง Anthem เมื่อ FFS คำนึงถึงเวชภัณฑ์ ผู้ให้บริการจะเรียกเก็บเงินกับ Medi-Cal

Medi-Cal ไม่รวมการครอบคลุม:

- สิ่งของเครื่องใช้ในบ้าน รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง:
 - เทปขาว (ทุกประเภท)
 - แอลกอฮอล์สำหรับขูด
 - เครื่องสำอาง
 - ก้อนสำลีและก้านสำลี
 - ผงขจัดฝุ่น
 - ทิชชูเปียก
 - วิชฮาเซล
- ยาทั่วไปที่ใช้ดูแลในบ้าน รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง:
 - บีโตรเลียมขาว
 - น้ำมันและโลชั่นสำหรับผิวแห้ง
 - ผลิตภัณฑ์แปรงฟันและมีส่วนผสมของแปรงฟัน
 - สารออกซิไดซ์ เช่น ไฮโดรเจนเปอร์ออกไซด์
 - คาร์บาไมด์ เปอออกไซด์กับโซเดียมเพอร์โบเรต
- แคมพูที่ไม่ได้สั่งจ่ายโดยแพทย์
- การเตรียมยาสำหรับทาที่ประกอบไปด้วยเบนโซอิกและกรดซาลิไซลิก ครีมที่มีส่วนผสมของกรดซาลิไซลิก ชีฟี่หรือของเหลว และซิงก์ออกไซด์เหลว
- รายการอื่นๆ ที่โดยทั่วไปแล้วไม่ได้ใช้สำหรับการดูแลสุขภาพเป็นหลัก และมักใช้โดยคนที่ไม่ได้มีความจำเป็นทางการแพทย์ที่เฉพาะเจาะจงต่อสิ่งเหล่านั้น

กิจกรรมบำบัด

Anthem คำนึงถึงบริการกิจกรรมบำบัด ได้แก่ การประเมินกิจกรรมบำบัด การวางแผนการรักษา การรักษา คำแนะนำ และบริการให้คำปรึกษา บริการกิจกรรมบำบัดจะจำกัดอยู่ที่การรับบริการ 2 ครั้งต่อเดือน ร่วมกับการฝังเข็ม โสตสัมผัสวิทยา ไคโรแพรคติก กิจกรรมบำบัด และบริการอรรถบำบัด (รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงผู้เยาว์ที่อายุต่ำกว่า 21 ปี) Anthem อาจให้อนุมัติล่วงหน้า (อนุญาตล่วงหน้า) สำหรับบริการอื่นๆ ตามความจำเป็นทางการแพทย์



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **anthem.com/ca/medi-cal**

กายอุปกรณ์เสริม/อวัยวะเทียม

Anthem คำนึงถึงอุปกรณ์เสริมและอวัยวะเทียมที่มีความจำเป็นทางการแพทย์และสั่งจ่ายโดยแพทย์ นักบำบัดเท้า ทันตแพทย์ หรือผู้ให้บริการทางการแพทย์ที่ไม่ใช่แพทย์ ซึ่งประกอบไปด้วยอุปกรณ์ช่วยฟังแบบฝัง หน้าอกเทียม/ชุดชั้นในสำหรับผ่าตัดเต้านม ผ่าตัดกดแผลไฟไหม้ และอวัยวะเทียมเพื่อฟื้นคืนความสามารถหรือแทนที่อวัยวะ หรือเพื่อพยุงอวัยวะที่อ่อนแรงหรือผิดรูป

เวชภัณฑ์เกี่ยวกับทวารเทียมและทางเดินปัสสาวะ

Anthem คำนึงถึงถุงทวารเทียม สายสวนปัสสาวะ ถุงบรรจุ เวชภัณฑ์การชะล้าง และกาวย ซึ่งไม่รวมเวชภัณฑ์สำหรับความสบายหรือสะดวก หรืออุปกรณ์หรือคุณสมบัติที่ฟุ่มเฟือย

กายภาพบำบัด

Anthem คำนึงถึงบริการกิจกรรมบำบัดที่มีความจำเป็นทางการแพทย์ ได้แก่ การประเมินกิจกรรมบำบัด การวางแผนการรักษา การรักษา คำแนะนำ บริการให้คำปรึกษา และการทายาใช้ภายนอก

การฟื้นฟูสมรรถภาพปอด

Anthem คำนึงถึงการฟื้นฟูสมรรถภาพปอดที่มีความจำเป็นทางการแพทย์และสั่งจ่ายโดยแพทย์

บริการสถานอำนวยความสะดวกทางการพยาบาลโดยผู้เชี่ยวชาญ

Anthem คำนึงถึงบริการสถานอำนวยความสะดวกทางการพยาบาลโดยผู้เชี่ยวชาญตามความจำเป็นทางการแพทย์ หากคุณไม่สามารถดำรงชีวิตได้และต้องการความดูแลระดับสูง บริการเหล่านี้ ได้แก่ ห้องในสถานที่ได้รับการรับรองพร้อมการดูแลจากพยาบาลที่มีทักษะเป็นเวลา 24 ชั่วโมงต่อวัน

อรรถบำบัด

Anthem คำนึงถึงอรรถบำบัดที่มีความจำเป็นทางการแพทย์ บริการอรรถบำบัดจะจำกัดอยู่กับการรับบริการ 2 ครั้งต่อเดือน รวมกับบริการฝังเข็ม โสตสัมผัสวิทยา ไคโรแพรคติก และกิจกรรมบำบัด ข้อจำกัดไม่มีผลต่อผู้เยาว์ที่อายุต่ำกว่า 21 ปี Anthem อาจให้อนุมัติล่วงหน้า (อนุญาตล่วงหน้า) สำหรับบริการอื่นๆ ตามความจำเป็นทางการแพทย์

บริการแปลงเพศ

Anthem คำนึงถึงบริการแปลงเพศ (บริการให้การยืนยันทางเพศ) เมื่อมีความจำเป็นทางการแพทย์ หรือเมื่อบริการเป็นไปตามกฎสำหรับศัลยกรรมตกแต่ง



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว
วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก
ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711
เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

การทดลองทางคลินิก

Anthem คำนึงค่าใช้จ่ายการดูแลผู้ป่วยแบบกึ่งวัตรสำหรับผู้ป่วยที่ตกลงเข้าร่วมการทดลองทางคลินิก อาทิ การทดลองทางคลินิกสำหรับมะเร็ง ตามที่ระบุไว้สำหรับ United States ที่ <https://clinicaltrials.gov> Medi-Cal Rx เป็นโครงการของ Medi-Cal FFS ที่คุ้มครองยาที่สั่งจ่ายโดยแพทย์สำหรับผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่ อ่านข้อมูลเพิ่มเติมได้ใน “ยาที่สั่งจ่ายโดยแพทย์สำหรับผู้ป่วยนอก” ในบทนี้

ห้องปฏิบัติการและรังสีวิทยา

Anthem คุ้มครองบริการห้องปฏิบัติการและเอ็กซเรย์สำหรับผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในส่วนใหญ่ ตามความจำเป็นทางการแพทย์ กระบวนการจ่ายรังสีขั้นสูง เช่น การสแกน CT, MRI และการสแกน PET จะอยู่ในความคุ้มครองตามความจำเป็นทางการแพทย์

บริการเชิงป้องกันและบริการเพื่อสุขภาพะ รวมทั้งการจัดการโรคเรื้อรัง

แผนคุ้มครองดังนี้:

- วัคซีนที่แนะนำโดยคณะกรรมการที่ปรึกษาเกี่ยวกับหลักปฏิบัติด้านการวัคซีน
- บริการวางแผนครอบครัว
- ค่าแนะนำจาก สถาบันกุมารเวชศาสตร์แห่งอเมริกาเพื่ออนาคตที่สดใส (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- การคัดกรองประสมการณ์วัยเยาว์ที่ไม่พึงประสงค์ (ACE)
- บริการป้องกันโรคหอบหืด
- บริการเชิงป้องกันสำหรับสตรีที่แนะนำโดยวิทยาลัยสูตินรีเวชอเมริกัน
- ช่วยเลิกบุหรี่ หรือเรียกว่าบริการช่วยเลิกบุหรี่
- บริการเชิงป้องกันที่แนะนำโดยหน่วยเฉพาะกิจบริการเชิงป้องกัน เกรด A และ B ของ United States

บริการวางแผนครอบครัวที่ให้บริการแก่สมาชิกในวัยที่มีบุตรได้เพื่ออนุญาตให้เลือกจำนวนและระยะห่างในการมีบุตร บริการเหล่านี้รวมถึงการควบคุมกำเนิดทุกวิธีที่ได้รับอนุมัติจาก FDA โดย PCP และแพทย์เฉพาะทางด้านสูตินรีเวชของ Anthem มีให้บริการสำหรับบริการวางแผนครอบครัว

สำหรับบริการวางแผนครอบครัว คุณสามารถเลือกแพทย์หรือคลินิก Medi-Cal ที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับ Anthem โดยไม่ต้องรับการอนุมัติล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า) จาก Anthem บริการจากผู้ให้บริการนอกเครือข่ายที่ไม่เกี่ยวข้องกับการวางแผนครอบครัวอาจไม่อยู่ในความคุ้มครอง สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้โดยโทรไปที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)**



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **anthem.com/ca/medi-cal**

Anthem ยังคุ้มครองโครงการจัดการโรคเรื้อรังที่มุ่งเน้นภาวะดังต่อไปนี้อีกด้วย:

- เบาหวาน
- โรคหัวใจและหลอดเลือด
- หอบหืด
- ภาวะซึมเศร้า
- โรคอารมณ์สองขั้ว
- โรคปอดอุดกั้นเรื้อรัง (COPD)
- ภาวะหัวใจล้มเหลว (CHF)
- HIV/AIDS
- ความดันสูง
- ความผิดปกติในการใช้สาร
- โรคจิตเภท

อ่านข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดูแลเชิงป้องกันสำหรับผู้เยาว์ที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี ได้ที่บทที่ 5 “การดูแลสวัสดิภาพของผู้เยาว์และเยาวชน”

โครงการป้องกันโรคเบาหวาน

โครงการป้องกันโรคเบาหวาน (DPP) เป็นโครงการเปลี่ยนลักษณะการใช้ชีวิตที่อิงตามหลักฐาน โครงการ 12 เดือนนี้มุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงการใช้ชีวิต ออกแบบมาเพื่อป้องกันหรือชะลอการเกิดภาวะเบาหวานประเภท 2 ในบุคคลที่ได้รับการวินิจฉัยว่าเป็นภาวะก่อนเบาหวาน สมาชิกที่เป็นไปตามเกณฑ์อาจมีสิทธิ์เข้าร่วมโครงการเป็นปีที่สอง โครงการประกอบไปด้วยการให้ความรู้และการสนับสนุนแบบเป็นกลุ่ม เทคนิคต่างๆ จะรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงสิ่งต่อไปนี้:

- ให้บริการโค้ชซึ่งกันและกัน
- สอนการติดตามด้วยตนเองและการแก้ไขปัญหา
- ให้กำลังใจและความคิดเห็น
- มอบเนื้อหาที่ให้ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการบรรลุเป้าหมาย
- ติดตามการชั่งน้ำหนักเป็นกิจวัตรเพื่อช่วยให้บรรลุเป้าหมาย

สมาชิกจะต้องปฏิบัติตามกฎบางประการเพื่อเข้าร่วม DPP โทรหา Anthem เพื่อสอบถามว่าคุณมีสิทธิ์ในการเข้าร่วมโครงการหรือไม่



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **anthem.com/ca/medi-cal**

บริการศัลยกรรมตกแต่ง

Anthem คำนึงถึงศัลยกรรมเพื่อแก้ไขหรือซ่อมแซมโครงสร้างที่ผิดปกติของร่างกาย เพื่อปรับปรุงหรือสร้างรูปลักษณะที่เป็นปกติตามขอบเขตที่เป็นไปได้ โครงสร้างที่ผิดปกติของร่างกายหมายถึงความผิดปกติจากความบกพร่องของอวัยวะเพศ ความผิดปกติในพัฒนาการ การบาดเจ็บ การติดเชื้อ เนื้องอก โรค หรือการรักษาโรคที่ส่งผลให้เกิดการสูญเสียโครงสร้างในร่างกาย เช่น การตัดหน้าอก โดยอาจมีข้อจำกัดและข้อยกเว้นบางประการ

บริการคัดกรองความผิดปกติในการใช้สาร

Anthem คำนึงถึงดังนี้:

- การคัดกรอง การประเมิน การแทรกแซงระยะสั้น และการส่งต่อเพื่อรับการรักษาเกี่ยวกับแอลกอฮอล์และยา (SABIRT)

สำหรับข้อมูลการคัดกรองการรักษาในเคาน์ตีให้อ่าน "บริการรักษาโรคความผิดปกติในการใช้สาร" ด้านล่างในบทนี้

สวัสดิการด้านการมองเห็น

Anthem คำนึงถึงดังนี้:

- การตรวจตาเป็นกิจวัตรทุกๆ 24 เดือน โดยการตรวจตาที่บ่อยกว่านี้จะได้รับความคุ้มครองหากมีความจำเป็นทางการแพทย์ต่อสมาชิก เช่น ผู้ที่มีภาวะเบาหวาน
- แว่นตา (กรอบและเลนส์) หนึ่งครั้งในทุก 24 เดือนพร้อมการส่งจ่ายที่มีผลจากแพทย์
- การเปลี่ยนแว่นตาภายใน 24 เดือนหากมีการเปลี่ยนแปลงการสั่งจ่ายของคุณหรือหากแว่นตาของคุณสูญหาย ถูกขโมย หรือชำรุด และไม่สามารถซ่อมแซมได้ และไม่ได้มีสาเหตุมาจากคุณ คุณจะต้องส่งบันทึกเพื่อแจ้งให้เราทราบว่าแว่นตาของคุณสูญหาย ถูกโจรกรรม หรือชำรุดได้อย่างไร
- อุปกรณ์สำหรับผู้มีทัศนวิสัยต่ำ สำหรับผู้ที่มีภาวะการมองเห็นบกพร่องที่ไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยแว่นตา เลนส์สัมผัส ยา หรือการผ่าตัดมาตรฐาน และรบกวนความสามารถของคุณในการทำกิจกรรมในแต่ละวัน (เช่น โรคจุดภาพชัดที่จอตาเสื่อมที่เกี่ยวข้องกับอายุ)
- เลนส์สัมผัสที่มีความจำเป็นทางการแพทย์ การทดสอบเลนส์สัมผัสและค่าเลนส์สัมผัสอาจอยู่ในความคุ้มครองหากไม่สามารถใช้แว่นตาได้เนื่องจากโรคหรือภาวะทางตา (เช่น สูญเสียใบหู) ภาวะทางการแพทย์ที่ถือว่ามีสิทธิ์รับเลนส์สัมผัสพิเศษ รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง ภาวะไม่มีม่านตา ไม่มีเลนส์ตา และโรคกระจกตาย้วย



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

สวัสดิการด้านการเดินทางสำหรับสถานการณ์ที่ไม่ฉุกเฉิน

คุณสามารถรับบริการเดินทางทางการแพทย์หากคุณมีความจำเป็นทางการแพทย์ที่ทำให้ไม่สามารถใช้รถยนต์ รถประจำทาง หรือแท็กซี่เพื่อเดินทางไปตามการนัดหมายของคุณได้ คุณสามารถรับบริการการเดินทางทางการแพทย์สำหรับบริการที่อยู่ในความคุ้มครองและการนัดหมายกับเภสัชกรที่คุ้มครองโดย Medi-Cal คุณสามารถขอรับบริการการเดินทางทางการแพทย์ได้ด้วยการขอแพทย์ ทันตกรรม นักบำบัดเท้าหรือผู้ให้บริการด้านสุขภาพจิตหรือความผิดปกติในการใช้สาร ผู้ให้บริการของคุณจะพิจารณาการเดินทางที่เหมาะสมกับความต้องการของคุณ

หากผู้ให้บริการพบว่าคุณต้องการบริการการเดินทางทางการแพทย์ ผู้ให้บริการจะส่งจ่ายให้ด้วยการกรอกแบบฟอร์มและส่งไปยัง Anthem เมื่ออนุมัติแล้ว การอนุมัติจะใช้งานได้สูงสุด 12 เดือนโดยขึ้นอยู่กับความต้องการทางการแพทย์ เมื่อได้รับอนุมัติแล้ว คุณสามารถใช้บริการรับส่งได้มากเท่าที่ต้องการ แพทย์ของคุณจะต้องประเมินความจำเป็นทางการแพทย์อีกครั้งเพื่อรับบริการเดินทางทางการแพทย์และอนุมัติอีกครั้งทุก ๆ 12 เดือน

บริการการเดินทางทางการแพทย์เป็นรถพยาบาล รถตู้ รถตู้มีรถเข็น หรือบริการขนส่งทางอากาศ Anthem อนุญาตให้ใช้การเดินทางทางการแพทย์ที่มีค่าใช้จ่ายต่ำที่สุดตามความต้องการทางการแพทย์ของคุณ เมื่อคุณต้องการบริการรับส่งไปยังการนัดหมายของคุณ หมายความว่าตัวอย่างเช่น หากสภาพทางกายและทางการแพทย์ของคุณสามารถเดินทางด้วยรถตู้ที่มีรถเข็นได้ Anthem จะไม่ชำระเงินสำหรับรถพยาบาล คุณจะมีสิทธิ์เดินทางด้วยบริการขนส่งทางอากาศหากภาวะทางการแพทย์ของคุณทำให้ไม่สามารถเดินทางทางบกได้

คุณจะได้รับบริการการเดินทางทางการแพทย์หากเป็นดังนี้:

- มีความจำเป็นทางกายหรือทางการแพทย์และได้รับอนุญาตอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรจากแพทย์หรือผู้ให้บริการรายอื่น เนื่องจากภาวะทางกายหรือทางการแพทย์ของคุณทำให้ไม่สามารถเดินทางด้วยรถประจำทาง แท็กซี่ หรือรถตู้เพื่อไปยังการนัดหมาย
- คุณต้องการความช่วยเหลือจากคนขับเพื่อเดินทางไปกลับสถานที่พำนักอาศัย ยานพาหนะ หรือสถานที่รับการรักษาเนื่องจากความพิการทางกายหรือจิต

เพื่อขอรับบริการเดินทางทางการแพทย์ที่แพทย์ของคุณได้ส่งจ่ายสำหรับการนัดหมายที่ไม่เร่งด่วน (เป็นกิจวัตร) ให้โทรไปยัง Anthem ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** หรือ **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)** เป็นอย่างน้อยห้าวันล่วงหน้า (วันจันทร์ - วันศุกร์) ก่อนถึงการนัดหมายของคุณ สำหรับการนัดหมายเร่งด่วน ให้โทรโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ เตรียมบัตรประจำตัวสมาชิกให้พร้อมเมื่อทำการโทร [สำหรับสถานะบริการเดินทางที่คุณนัดหมายไว้ ให้โทรไปยังสายด่วนช่วยเหลือด้านการเดินทางที่ **1-877-931-4756 (TTY 866-288-3133)**]



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **anthem.com/ca/medi-cal**

ข้อจำกัดด้านการเดินทางทางการแพทย์

Anthem ให้บริการการเดินทางทางการแพทย์ที่มีค่าใช้จ่ายต่ำที่สุดที่เป็นไปตามความต้องการของคุณ ไปยังผู้ให้บริการที่อยู่ใกล้สถานที่พำนักอาศัยของคุณที่สุดเมื่อมีการนัดหมายที่พร้อมให้บริการ คุณจะไม่สามารถรับบริการการเดินทางทางการแพทย์หาก Medi-Cal ไม่คุ้มครองบริการที่คุณรับ หรือไม่ได้เป็นการนัดหมายเภสัชกรที่อยู่ในความคุ้มครองของ Medi-Cal มีรายชื่อบริการที่มีความคุ้มครองได้ในคู่มือฉบับนี้

หาก Medi-Cal คุ้มครองประเภทการนัดหมายแต่ไม่คุ้มครองแผนประกันสุขภาพ Anthem จะไม่คุ้มครองการเดินทางทางการแพทย์ แต่จะสามารถช่วยเหลือคุณในการนัดหมายการเดินทางกับ Medi-Cal ได้ การเดินทางไม่คุ้มครองภายนอกเครือข่ายหรือพื้นที่ให้บริการ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตล่วงหน้าโดย Anthem ดูข้อมูลเพิ่มเติมหรือขอรับบริการการเดินทางทางการแพทย์ได้โดยโทรไปยัง Anthem ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** หรือ **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)**

ค่าใช้จ่ายสำหรับสมาชิก

Anthem จัดการการเดินทางโดยไม่มีค่าใช้จ่าย

วิธีรับบริการเดินทางที่ไม่เกี่ยวกับทางการแพทย์

สวัสดิการของคุณประกอบไปด้วยการโดยสารไปยังการนัดหมายของคุณ โดยที่การนัดหมายดังกล่าวเป็นบริการที่ Medi-Cal คุ้มครองและคุณไม่สามารถเข้าถึงการเดินทางได้ คุณสามารถรับบริการโดยสารได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย เมื่อคุณได้ลองวิธีอื่นทั้งหมดแล้วในการจัดการการเดินทางและเป็นดังนี้:

- เดินทางไปกลับจากการนัดหมายรับบริการ Medi-Cal ที่ได้รับอนุญาตจากผู้ให้บริการของคุณ
- การรับยาที่สั่งจ่ายโดยแพทย์และเวชภัณฑ์ทางการแพทย์

Anthem ช่วยให้คุณสามารถใช้รถยนต์ แท็กซี่ รถประจำทาง หรือวิธีการเดินทางแบบสาธารณะหรือส่วนตัวไปยังการนัดหมายทางการแพทย์ของคุณเพื่อรับบริการ ที่อยู่ในความคุ้มครองของ Medi-Cal Anthem จะครอบคลุมค่าใช้จ่ายขั้นต่ำของประเภทการเดินทางที่ไม่เกี่ยวกับการแพทย์ที่ตรงตามความต้องการของคุณ บางครั้ง Anthem ก็สามารถชดเชยให้คุณ (คืนเงินให้คุณ) สำหรับการเดินทางในยานพาหนะส่วนตัวที่คุณจัดหาได้ โดย Anthem จะต้องอนุมัติการเดินทางด้วยวิธีนี้ก่อนที่จะทำการเดินทาง

คุณจะต้องแจ้งให้เราทราบว่าไม่สามารถโดยสารยานพาหนะอื่นได้ เช่น รถประจำทาง คุณสามารถโทรแจ้ง ส่งอีเมล หรือแจ้งให้เราทราบตัวต่อตัวได้ หากคุณสามารถเข้าถึงการเดินทางหรือสามารถขับรถไปยังการนัดหมายของคุณได้ Anthem จะไม่ชดเชยเงินให้คุณ สวัสดิการนี้มีไว้สำหรับสมาชิกที่ไม่สามารถเข้าถึงการเดินทางได้เท่านั้น



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ววันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

สำหรับการชดเชยค่าเลขนีล คุณจะต้องส่งสำเนาต่อไปนี้ของคนขับ:

- ใบขับขี่
- หนังสือจดทะเบียนยานพาหนะ และ
- หลักฐานประกันรถยนต์

เพื่อขอรับบริการที่ได้รับอนุญาต ให้โทรไปยัง Anthem ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** หรือ **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)** เป็นอย่างน้อยห้าวันล่วงหน้า (วันจันทร์ - วันศุกร์) ก่อนถึงการนัดหมายของคุณ หรือโทรแจ้งโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้หากมีการนัดหมายด่วน เตรียมบัตรประจำตัวสมาชิกให้พร้อมเมื่อทำการโทร [สำหรับสถานะบริการเดินทางที่คุณนัดหมายไว้ ให้โทรไปยังสายด่วนช่วยเหลือด้านการเดินทางที่ **1-877-931-4756**]

หมายเหตุ: ชาวอินเดียนอเมริกันสามารถติดต่อคลินิกอนามัยชาวอินเดียนท้องถิ่นได้เพื่อขอรับบริการการเดินทางที่ไม่เกี่ยวกับทางการแพทย์

ข้อจำกัดด้านการเดินทางที่ไม่เกี่ยวกับทางการแพทย์

Anthem ให้บริการการเดินทางที่ไม่เกี่ยวกับทางการแพทย์ที่มีค่าใช้จ่ายต่ำที่สุดที่เป็นไปตามความต้องการของคุณ ไปยังผู้ให้บริการที่อยู่ใกล้สถานที่พำนักอาศัยของคุณที่สุดเมื่อมีการนัดหมายที่พร้อมให้บริการ สมาชิกไม่สามารถขับรถไปเองหรือจะได้รับการชดเชยโดยตรงสำหรับค่าเดินทางที่ไม่เกี่ยวกับทางการแพทย์ สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้โดยโทรไปยัง Anthem ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** หรือ **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)**

ไม่สามารถใช้บริการการเดินทางที่ไม่เกี่ยวกับทางการแพทย์หาก:

- มีความจำเป็นทางการแพทย์ในการเดินทางด้วยรถพยาบาล รถตู้ รถตุลล์เซ็น หรือการขนส่งทางการแพทย์อื่นๆ เพื่อรับบริการที่คุ้มครองของ Medi-Cal
- คุณต้องการความช่วยเหลือจากคนขับเพื่อเดินทางไปกลับสถานที่พำนักอาศัย ยานพาหนะ หรือสถานที่รับการรักษาเนื่องจากภาวะทางกายหรือจิต
- คุณอยู่บนรถเข็นและไม่สามารถขับเข้าออกรถยนต์โดยไม่ได้รับความช่วยเหลือจากคนขับ
- Medi-Cal ไม่คุ้มครองบริการดังกล่าว

ค่าใช้จ่ายสำหรับสมาชิก

Anthem จัดการการเดินทางที่ไม่เกี่ยวกับทางการแพทย์โดยไม่มีค่าใช้จ่าย



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **anthem.com/ca/medi-cal**

ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

ในบางกรณีหากคุณต้องเดินทางไปยังการนัดหมายของแพทย์ที่ไม่พร้อมให้บริการใกล้สถานที่พำนักอาศัยของคุณ Anthem สามารถคุ้มครองค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เช่น มื้ออาหาร การเข้าพักที่โรงแรม และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ค่าที่จอดรถ ค่าทางด่วน และอาจคุ้มครองผู้ที่เดินทางกับคุณเพื่อช่วยเหลือในการนัดหมายหรือบุคคลที่จะบริจาคมื้ออาหารให้คุณเพื่อปลูกถ่ายอวัยวะ คุณจะต้องส่งคำขอรับการอนุมัติล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า) สำหรับบริการเหล่านี้โดยติดต่อ Anthem ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** หรือ **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)**

บริการทันตกรรม

[เฉพาะเคาน์ตี Sacramento เท่านั้น] [Medi-Cal ใช้แผนการดูแลสุขภาพที่ได้รับการจัดการเพื่อให้บริการทันตกรรมแก่คุณ] เฉพาะเคาน์ตี Sacramento เท่านั้น] [คุณจะต้องลงทะเบียนในการดูแลสุขภาพทันตกรรมที่ได้รับการจัดการ ดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ ตัวเลือกด้านการดูแลสุขภาพที่ dhcs.ca.gov/mymedi-cal]

Medi-Cal ครอบคลุมบริการทันตกรรม ได้แก่:

- บริการวินิจฉัยและเชิงป้องกันด้านทันตกรรม เช่น การตรวจ เอกซเรย์ และการทำความสะอาดฟัน
- บริการฉุกเฉินสำหรับการควบคุมความเจ็บปวด
- การถอนฟัน
- การอุดฟัน
- การรักษารากฟัน (ด้านหน้า/ด้านหลัง)
- สะพานฟัน (แบบสังเคราะห์ล่วงหน้า/ห้องปฏิบัติการ)
- การกรอฟันและการวางแผนรากฟัน
- ฟันเทียมแบบเต็มและบางส่วน
- การจัดฟันสำหรับเด็กที่ได้รับอนุมัติ
- ฟลูออไรด์แบบใช้ภายนอก



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ววันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **anthem.com/ca/medi-cal**

หากคุณมีคำถามหรือต้องการเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการทันตกรรม ให้โทรหา โครงการทันตกรรม Medi-Cal ที่ **1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 หรือ 711)** และคุณสามารถไปที่เว็บไซต์โครงการทันตกรรม Medi-Cal ได้ที่ **smilecalifornia.org/**

[แคนดี Sacramento เท่านั้น] [หากคุณมีคำถามหรือต้องการเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการทันตกรรม และได้ลงทะเบียนในแผน การดูแลที่ได้รับการจัดการทางทันตกรรม ให้โทรหาแผนประกันสุขภาพ การดูแลที่ได้รับการจัดการทางทันตกรรม ที่คุณได้รับมอบหมาย]

สวัสดิการและโครงการอื่นๆ ของ Anthem ที่อยู่ในความคุ้มครอง

บริการป้องกันโรคหอบหืด

Anthem ให้ความช่วยเหลือด้านการให้ความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับข้อเท็จจริงพื้นฐานของโรคหอบหืด การใช้งานยาควบคุมโรคที่เหมาะสมและยาบรรเทาอาการด่วน การจัดการตนเองโดยอิงตามหลักฐาน เทคนิคและทักษะการตรวจติดตามตนเอง รวมทั้งการดำเนินการเพื่อบรรเทาหรือควบคุมการสัมผัสกับสภาพแวดล้อมที่กระตุ้นอาการหอบหืด

LiveHealth® Online

สมาชิก Anthem สามารถเข้าถึง LiveHealth Online ได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมงผ่านสมาร์ตโฟน แท็บเล็ต หรือคอมพิวเตอร์ โดย LiveHealth Online จะช่วยผู้ป่วยติดต่อกับแพทย์ที่มีใบรับรองวิชาชีพเพื่อช่วยเหลือทางกายและทางจิต แพทย์อาจสั่งจ่ายยาและส่งยาเหล่านั้นไปยังเภสัชกรของคุณ โดยจะสามารถส่งจ่ายเฉพาะสารที่ไม่อยู่ในความคุ้มครองได้

สมาชิกสามารถใช้บริการ LiveHealth Online ได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมงโดยโทร **1-888-548-3432 (TTY 711)** ด้วยการโหลดแอปมือถือ LiveHealth Online ฟรี หรือไปที่ **livehealthonline.com** เพื่อลงทะเบียน



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **anthem.com/ca/medi-cal**

รายละเอียดโครงการ LiveHealth Online	ข้อมูลการแพทย์ของ LiveHealth Online	ข้อมูลทางจิตเวช ศาสตร์ของ LiveHealth Online	ข้อมูลทางจิตวิทยาของ LiveHealth Online
ประเภทผู้ให้บริการ	แพทย์ที่มีใบรับรองวิชาชีพ	แพทย์ที่มีใบรับรองวิชาชีพ	จิตแพทย์ที่มีใบรับรอง (PHD) และนักจิตบำบัด (นักสังคมสงเคราะห์ ระดับผู้เชี่ยวชาญ)
สวัสดิการที่นำเสนอ		ยา หากมีความจำเป็นทางคลินิก	ยา หากมีความจำเป็นทางคลินิกในการประเมินก่อน-หลัง
ความพร้อมให้บริการ	พร้อมให้บริการทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง	การนัดหมาย 8:00 น. ถึง 20:00 น. ในทุกเขตเวลา	การนัดหมาย 7:00 น. ถึง 23:00 น.
ระยะเวลาการเยี่ยม	10 นาที	30 ถึง 45 นาทีสำหรับการประเมินเบื้องต้น, 15 นาทีสำหรับเซสชันติดตามผลหากจำเป็นในการทบทวนเหตุทางการแพทย์	45 นาที
ระยะเวลารอเฉลี่ย	ประมาณ 10 นาที	นานสุด 14 วัน	นานสุด 4 วัน
อายุที่ให้บริการ	ไม่มีขีดจำกัดด้านอายุ แพทย์จะเป็นผู้พิจารณาว่าผู้ป่วยสามารถรับการรักษาออนไลน์ได้หรือไม่	อายุ 18 ปีขึ้นไป	อายุ 10 ปีขึ้นไป
คุณค่า	การเข้าถึงการดูแลสุขภาพอย่างสะดวกสบายที่สถานที่พำนัก ป้องกันการนัดหมาย ER ที่เปลืองเวลาสำหรับภาวะที่ไม่เร่งฉุกเฉิน	เพิ่มการเข้าถึงอย่างชัดเจนต่อผู้ให้บริการสุขภาพเชิงพฤติกรรมที่สถานที่พำนัก	เพิ่มการเข้าถึงอย่างชัดเจนต่อผู้ให้บริการสุขภาพเชิงพฤติกรรมที่สถานที่พำนัก



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **anthem.com/ca/medi-cal**

ภาวะที่ได้รับการรักษาโดยทั่วไป

- แผลถลอก แผลเล็ก ความดันสูง
- หอบหืด
- ภูมิแพ้/จมูกอักเสบจากภูมิแพ้
- เจ็บหลัง
- ไอ/เป็นหวัด
- เบาหวาน/ภาวะน้ำตาลในเลือดต่ำ
- ท้องเสีย
- อาการปวดหู
- ไขหวัด ไขหวัดใหญ่/หวัด
- ปวดศีรษะ/ไมเกรน
- กลับปัสสาวะไม่ได้
- นอนไม่หลับ
- คลื่นไส้/จะอ้วก
- ตาแดงและการติดเชื้อที่ดวงตาอื่นๆ
- ผื่นและสิ่งรบกวนทางผิวหนัง
- การติดเชื้อไซนัส
- การเจ็บคอ/ติดเชื้อในคอ
- การพลิกและแพลง

ภาวะเชิงพฤติกรรมที่ได้รับการรักษาโดยทั่วไปมีดังนี้:

- ภาวะวิตกกังวล
- โรคอารมณ์สองขั้ว
- การรับมือกับความเจ็บป่วย
- ภาวะซึมเศร้า
- ความโศกเศร้า
- โรคตื่นตระหนก
- ปัญหาด้านการดูแลบุตร



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว
วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก
ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711
เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

- ความเครียดหลังเกิดเหตุสะเทือนจิตใจ
- โรคย่ำคิดย่ำทำ
- ปัญหาความสัมพันธ์
- ความเครียด

LiveHealth Online เสนอให้การรักษอย่างต่อเนื่องกับผู้ใช้บริการสุขภาพเชิงพฤติกรรมรายเดียวกัน

ข้อจำกัดของ LiveHealth® Online

LiveHealth Online ไม่มีให้บริการดังนี้:

- การดูแลสุขภาพเชิงป้องกันหรือต่อเนื่อง
- คำสั่งจากห้องปฏิบัติการ
- การเข้าถึงการดูแลสุขภาพจากแพทย์เฉพาะทาง
- สมาชิกควรทำการนัดหมายกับ PCP เพื่อเป็นตัวเลือกรายแรกในการเข้ารับการดูแลสุขภาพที่ไม่เร่งด่วน

การตรวจสอบความถูกต้องของการเป็นสมาชิก Anthem สำหรับ LiveHealth Online

คุณต้องเพิ่มรหัสสมาชิก Anthem ไปยังบัญชี LiveHealth Online เพื่อรับบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย สมาชิกต้องมีอายุอย่างน้อย 18 ปีเพื่อสร้างบัญชี LiveHealth Online ของตนเอง บิตามารดาสามารถเพิ่มเลขสมาชิกของบุตรตนเองใน Anthem ได้จากบัญชีส่วนตัว

สมาชิกจะสามารถเชิญแขกให้เข้าร่วมการเยี่ยมชมทางวิดีโอได้:

- สมาชิกครอบครัว
- ผู้ให้บริการภายนอก

สมาชิกสามารถแบ่งปันข้อมูลสรุปประเด็นทางการแพทย์กับ PCP หรือผู้ใดก็ได้ทางอีเมลหรือโทรศัพท์

LiveHealth Online ให้บริการรักษาอย่างต่อเนื่องกับผู้ใช้บริการสุขภาพเชิงพฤติกรรมรายเดียวกันดังนี้:

สมาชิกสามารถรับบริการได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมงโดยโทร **1-888-548-3432 (TTY 711)** ด้วยการโหลดแอปมือถือ LiveHealth Online ฟรี หรือไปที่ livehealthonline.com เพื่อลงทะเบียน



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ anthem.com/ca/medi-cal

สำหรับความช่วยเหลือในการส่งจ่ายยาเร่งด่วนหลังจากการนัดหมายทางออนไลน์แล้ว สมาชิกสามารถโทรติดต่อ 1-888-982-7956

บริการและการสนับสนุนระยะยาว

Anthem ให้ความสำคัญคุ้มครองสำหรับสมาชิกที่มีสิทธิ์รับบริการดูแลระยะยาวและให้การสนับสนุนในสถานที่ดูแลหรือสถานที่พำนักอาศัยเพื่อการดูแลสุขภาพระยะยาวดังนี้:

- บริการดูแลผู้สูงอายุในชุมชน (CBAS)
- บริการสถานอำนวยความสะดวกทางการแพทย์พยาบาลโดยผู้เชี่ยวชาญตามที่ได้รับอนุมัติโดย Anthem
- บริการสถานอำนวยความสะดวกเพื่อการดูแลกึ่งเจ็บป่วย (รวมถึงผู้ใหญ่และเด็ก) ตามที่ได้รับอนุมัติโดย Anthem
- สถานที่สำหรับการดูแลผู้ป่วยระยะกลางที่ Anthem อนุมัติ ได้แก่:
 - สถานที่สำหรับการดูแลผู้ป่วยระยะกลาง/มีความพิการทางพัฒนาการ (ICF/DD)
 - สถานที่สำหรับการดูแลผู้ป่วยระยะกลาง/มีความพิการทางพัฒนาการเชิงฟื้นฟู (ICF/DD-H)
 - สถานที่สำหรับการดูแลผู้ป่วยระยะกลาง/มีความพิการทางพัฒนาการเชิงบริหาร (ICF/DD-N)

หากคุณมีสิทธิ์รับบริการดูแลสุขภาพระยะยาว Anthem จะตรวจสอบว่าคุณได้รับมอบหมายไปยังสถานที่ดูแลหรือสถานที่พำนักที่มอบระดับการดูแลสุขภาพที่เหมาะสมกับความต้องการทางการแพทย์ของคุณมากที่สุด

[Anthem ให้บริการประสานงานการดูแลสุขภาพขณะที่อยู่ในสถานดูแลระยะยาวอีกด้วย หากมีความเกี่ยวข้องหรือสมาชิกร้องขอ Anthem จะพัฒนาแผนการดูแลรายบุคคล (ICP) สำหรับสมาชิกที่มีความเสี่ยงสูงและจัดตั้งทีมดูแลแบบสหวิทยาการ (ICT) ICP และ ICT มุ่งเน้นเกี่ยวกับความต้องการของสมาชิกและเพื่อให้มีความแน่ใจถึงความสอดคล้องและการประสานกันระหว่างความดูแลทางการแพทย์และการดูแลระยะยาว

สมาชิก Anthem สามารถเข้าถึงผู้ประสานงานบริการและการสนับสนุนระยะยาว (LTSS) ผู้ได้รับการฝึกอบรมเพื่อให้ความช่วยเหลือในการเปลี่ยนผ่าน ผู้ประสานงานและผู้ให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับบริการ LTSS ผู้พร้อมช่วยเหลือสมาชิกให้ทำความเข้าใจทุกแง่มุมเกี่ยวกับบริการและการสนับสนุนระยะยาว บริการที่มุ่งเน้นสถานที่พำนักอาศัยและชุมชน รวมถึงการดูแลระยะยาวในสถานที่บริหาร ซึ่งบุคคลเหล่านี้จะสามารถเข้าร่วมทีมดูแลแบบสหวิทยาการและให้การสนับสนุนแผนการดูแลสุขภาพของสมาชิกได้]

หากคุณมีคำถามเกี่ยวกับ [MLTSS โปรดติดต่อฝ่ายดูแลลูกค้าที่ 1-800-407-4627 (TTY 711) และคุณจะได้รับ การติดต่อจากแผนก LTSS เพื่อรับความช่วยเหลือ]



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ 1-800-407-4627 (TTY 711) Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ anthem.com/ca/medi-cal

การประสานงานการดูแลพื้นฐาน

การรับการดูแลสุขภาพจากผู้ให้บริการต่างๆ หลายรายหรือในระบบสุขภาพอื่นนั้นอาจมีความท้าทาย ดังนั้น Anthem ต้องการทำให้แน่ใจว่าสมาชิกจะได้รับบริการที่มีความจำเป็นทางการแพทย์ ยาที่สั่งจ่ายโดยแพทย์ และบริการสุขภาพเชิงพฤติกรรม Anthem สามารถช่วยประสานงานและจัดการความต้องการทางสุขภาพของคุณได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย ความช่วยเหลือเช่นนี้จะมีให้ใช้งาน แม้โครงการอื่นจะคุ้มครองบริการต่างๆ แล้วก็ตาม

การพิจารณาว่าคุณจะปฏิบัติตามความต้องการทางสาธารณสุขของคุณอย่างไรหลังจากออกจากโรงพยาบาลหรือหากคุณได้รับการดูแลในระบบอื่นอาจเป็นสิ่งที่ยาก วิธีต่อไปนี้เป็นวิธีที่ Anthem สามารถช่วยสมาชิกได้:

- หากคุณประสบปัญหาในการนัดหมายเพื่อติดตามผลหรือยาหลังจากที่คุณถูกจำหน่ายออกจากโรงพยาบาลแล้ว Anthem ช่วยคุณได้
- หากคุณจำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือในการไปพบกับแพทย์ตัวต่อตัวตามการนัดหมาย Anthem สามารถช่วยจัดการการเดินทางฟรีให้คุณได้

หากคุณมีคำถามหรือข้อกังวลเกี่ยวกับสุขภาพของคุณหรือบุตรของคุณ โปรดโทรไปที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)**

การจัดการการดูแลที่ซับซ้อน (CCM)

สมาชิกที่มีความต้องการด้านสุขภาพที่ซับซ้อนอาจมีสิทธิ์รับบริการเพิ่มเติมที่มุ่งเน้นความสอดคล้องทางการดูแลสุขภาพ Anthem เสนอบริการ การจัดการการดูแลที่ซับซ้อน (CCM) แก่ประชาชนทั่วไป รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง: ผู้เยาว์ที่มีความต้องการด้านการดูแลสุขภาพที่พิเศษ, สตรีที่ตั้งครรภ์และหลังคลอด, สมาชิกที่ได้รับ LTSS, สมาชิกที่เป็นโรคไตเรื้อรังระยะสุดท้าย (ESRD), สมาชิกที่เข้าถึงสวัสดิการด้านการปลูกถ่าย, สมาชิกที่มีภาวะทางสุขภาพเชิงพฤติกรรมหรือความผิดปกติในการใช้สาร และสมาชิกที่มีภาวะเรื้อรังหลายประการ

สมาชิกที่ลงทะเบียนใน CCM และ การจัดการบริการขั้นสูง (อ่านด้านล่าง) มีผู้จัดการที่จะให้ความดูแลที่ได้รับการมอบหมาย Anthem สามารถให้ความช่วยเหลือทั้งการประสานงานการดูแลเบื้องต้นที่อธิบายข้างต้น ทั้งนี้การสนับสนุนด้านการเปลี่ยนผ่านการดูแลจะพร้อมให้บริการแก่คุณหากคุณถูกจำหน่ายออกจากโรงพยาบาล สถานที่ประกอบการพยาบาลที่มีทักษะ โรงพยาบาลจิตเวช หรือการรักษาในสถานที่พำนักอาศัย



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

การจัดการการดูแลขั้นสูง (ECM)

Anthem คำนึงถึงบริการ ECM สำหรับสมาชิกที่มีความต้องการที่ซับซ้อน ซึ่ง ECM มีบริการเสริมที่จะช่วยให้คุณได้รับการดูแลที่จำเป็นเพื่อให้มีสุขภาพแข็งแรง โดยจะประสานงานการดูแลสุขภาพของคุณจากแพทย์แต่ละรายไปยังผู้ให้บริการสาธารณสุขรายอื่น ECM ช่วยประสานงานการดูแลเบื้องต้นและเชิงป้องกัน การดูแลเฉียบพลัน สุขภาพเชิงพฤติกรรม พัฒนาการ สุขภาพช่องปาก บริการและการสนับสนุนระยะยาวในชุมชน (LTSS) และการส่งต่อไปยังทรัพยากรในชุมชน

หากคุณมีสิทธิ์ เราอาจติดต่อคุณไปเกี่ยวกับบริการ ECM และคุณสามารถโทรมายัง Anthem เพื่อสอบถามว่าคุณสามารถรับ ECM ได้เมื่อใดและอย่างไร หรือพูดคุยกับผู้ให้บริการดูแลสุขภาพของคุณ ซึ่งเขาจะสามารถค้นหาได้ว่าคุณมีสิทธิ์รับบริการ ECM หรือไม่ หรือจะส่งต่อไปยังการบริการจัดการดูแลสุขภาพ

บริการ ECM ที่ได้รับการคุ้มครอง

หากคุณมีสิทธิ์ได้รับ ECM คุณจะมียามดูแลสุขภาพเป็นของตนเองที่มี หัวหน้าผู้จัดการดูแลสุขภาพ บุคคลนี้จะพูดคุยกับคุณและแพทย์ แพทย์เฉพาะทาง เกสซ์กร ผู้จัดการด้านการดูแลสุขภาพ ผู้ให้บริการสังคมสงเคราะห์ และอื่นๆ เพื่อให้แน่ใจว่าทุกคนทำงานร่วมกันเพื่อให้การดูแลที่คุณต้องการ หัวหน้าผู้จัดการดูแลสุขภาพ สามารถช่วยคุณค้นหาและสมัครรับบริการอื่นๆ ในชุมชนได้ด้วย โดย ECM จะประกอบไปด้วย:

- การติดต่อและมีส่วนร่วม
- การประเมินที่ครอบคลุมและการจัดการดูแลสุขภาพ
- การประสานงานการดูแลสุขภาพที่ได้รับการปรับปรุง
- การส่งเสริมสุขภาพ
- การดูแลเพื่อเปลี่ยนผ่านที่ครอบคลุม
- บริการสนับสนุนสมาชิกและครอบครัว
- การประสานงานและการส่งต่อไปยังชุมชนและสังคมสงเคราะห์

หากต้องการทราบว่าเหมาะสมที่จะรับบริการจาก ECM หรือไม่ ให้พูดคุยกับเจ้าหน้าที่ Anthem หรือผู้ให้บริการสาธารณสุข

ค่าใช้จ่ายสำหรับสมาชิก

ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับสมาชิกในการรับบริการจาก ECM

การเลือก ไม่รับบริการ

หากคุณตัดสินใจแล้วว่า การจัดการบริการขั้นสูง ไม่เหมาะสมสำหรับคุณ คุณสามารถเลือกไม่รับบริการได้ทุกเมื่อด้วยการแจ้ง หัวหน้าผู้จัดการดูแลสุขภาพ หรือด้วยการโทรแจ้งเจ้าหน้าที่ Anthem



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว
วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก
ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711
เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

บริการช่วยเหลือในชุมชน

บริการช่วยเหลือในชุมชนมีให้บริการใน แผนการดูแลรายบุคคล ของคุณ บริการช่วยเหลือในชุมชนมีความเหมาะสมทางการแพทย์และเป็นบริการทางเลือกที่ประหยัดค่าใช้จ่ายสำหรับผู้ที่มีความคุ้มครองภายใต้แผนประกันสุขภาพในรัฐของ Medi-Cal บริการเหล่านี้ไม่บังคับสำหรับสมาชิก หากคุณมีสิทธิ์ บริการเหล่านี้อาจช่วยให้คุณใช้ชีวิตได้อย่างเป็นอิสระยิ่งขึ้น โดยจะไม่ทดแทนสวัสดิการที่คุณได้รับอยู่แล้วภายใต้ Medi-Cal Anthem เสนอให้บริการทั้ง 14 บริการ:

- การเปลี่ยนผ่านสถานที่พำนักอาศัย
- บริการเช่าและคงสถานที่พำนักอาศัย
- การมัดจำสถานที่พำนักอาศัย การรับบริการฟื้นฟูสมรรถภาพตอนกลางวัน
- การจัดหาสถานที่พำนักอาศัยระยะสั้นหลังการเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาล การดูแลสุขภาพในระยะพักฟื้น (การดูแลชั่วคราว)
- สถานะบริหาร/การเปลี่ยนผ่านไปยังสถานที่พำนักที่มีความช่วยเหลือ
- การเปลี่ยนผ่านในยังชุมชน/การเปลี่ยนผ่านจาก NF ไปยังสถานที่พำนักอาศัย
- บริการดูแลส่วนบุคคลและบริการจัดการบ้าน
- การดูแลชั่วคราว
- ที่พักที่มีความช่วยเหลือพิเศษด้านสิ่งแวดล้อม (การปรับเปลี่ยนในบ้าน)
- การบรรเทาโรคหอบหืด
- ศูนย์บำบัดและ
- มืออาหารที่มีการปรับทางการแพทย์

ตัวอย่างการสนับสนุนในชุมชนที่อาจเป็นประโยชน์ต่อคุณ ได้แก่ มืออาหารที่ส่งเสริมทางการแพทย์ หรือมืออาหารที่มีการปรับทางการแพทย์ ความช่วยเหลือสำหรับคุณหรือผู้ปกครองของคุณ หรือรถจักรยานในห้องน้ำและทางลาด

หากต้องการรับความช่วยเหลือหรือต้องการค้นหาว่ามีบริการช่วยเหลือในชุมชนใดบ้างที่พร้อมให้บริการแก่คุณ โปรดโทรไปที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** หรือโทรติดต่อผู้ให้บริการสาธารณสุขของคุณ [ขึ้นอยู่กับกรณีสิทธิ์และข้อจำกัด]

การปลูกถ่ายอวัยวะใหญ่

การปลูกถ่ายสำหรับผู้เยาว์ที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี

กฎหมายรัฐกำหนดให้เยาวชนที่ต้องการปลูกถ่ายอวัยวะต้องได้รับการส่งต่อไปยังโครงการบริการช่วยเหลือผู้เยาว์ (CCS) ของแคลิฟอร์เนียเพื่อพิจารณาว่าผู้เยาว์รายดังกล่าวมีสิทธิ์เข้าร่วม CCS หรือไม่ หากผู้เยาว์มีสิทธิ์เข้าร่วม CCS จะคุ้มครองค่าใช้จ่ายสำหรับการปลูกถ่ายและบริการที่เกี่ยวข้อง



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **anthem.com/ca/medi-cal**

หากผู้เยาว์ไม่มีสิทธิ์เข้าร่วม CCS Anthem จะส่งต่อผู้เยาว์รายดังกล่าวไปยังศูนย์ปลูกถ่ายที่ได้รับการรับรองเพื่อรับการประเมิน หากศูนย์ปลูกถ่ายยืนยันว่าการปลูกถ่ายเป็นสิ่งจำเป็นและปลอดภัย Anthem จะคุ้มครองค่าปลูกถ่ายและบริการที่เกี่ยวข้อง

การปลูกถ่ายสำหรับผู้ใหญ่อายุ 21 ปีขึ้นไป

หากแพทย์ของคุณตัดสินใจว่าคุณจะต้องมีการปลูกถ่ายอวัยวะใหญ่ Anthem จะส่งต่อคุณไปยังศูนย์ปลูกถ่ายที่ได้รับการรับรองเพื่อรับการประเมิน หากศูนย์ปลูกถ่ายยืนยันว่าการปลูกถ่ายเป็นสิ่งจำเป็นและปลอดภัยต่อภาวะทางการแพทย์ของคุณ Anthem จะคุ้มครองค่าปลูกถ่ายและบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

การปลูกถ่ายอวัยวะใหญ่ที่ Anthem คุ้มครองรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงสิ่งต่อไปนี้:

- ไชกระดูก
- หัวใจ
- หัวใจ/ปอด
- ไต (ผ่าตัดเล็ก)
- ไต/ตับอ่อน
- ตับ
- ตับ/ลำไส้เล็ก
- ปอด
- ตับอ่อน
- ลำไส้เล็ก

[โครงการ โครงการจ่ายยาตามท้องถิ่น]

สมาชิกที่ประสบปัญหาไร้บ้านสามารถรับบริการที่คุ้มครองได้จากผู้ให้บริการ จ่ายยาตามท้องถิ่น ภายในเครือข่ายผู้ให้บริการของ Anthem ผู้ให้บริการ จ่ายยาตามท้องถิ่น เป็นแพทย์ที่ให้การดูแลสุขภาพรายหลักที่ได้รับการรับรองหรือผู้ให้บริการรายหลักที่ไม่ใช่แพทย์ที่อยู่ในเครือข่าย สมาชิกที่ประสบปัญหาไร้บ้านอาจสามารถเลือกผู้ให้บริการ จ่ายยาตามท้องถิ่น ของ Anthem ให้เป็น ผู้ให้บริการรายหลัก (PCP) หาก ผู้ให้บริการ จ่ายยาตามท้องถิ่น เป็นไปตามเกณฑ์การมีสิทธิ์ของ PCP และยอมรับที่จะเป็นสมาชิกของ PCP สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงการ จ่ายยาตามท้องถิ่น ของ Anthem ได้โดยโทรไปที่ 1-800-407-4627 (TTY 711)

บริการที่มุ่งเน้นสถานที่พำนักอาศัยและชุมชนเป็นหลัก (HCBS) ภายนอกบริการ WCM

หากคุณมีสิทธิ์ลงทะเบียนรับการยกเว้น 1915(c) คุณอาจสามารถรับบริการที่มุ่งเน้นสถานที่พำนักอาศัยและชุมชนเป็นหลักที่ไม่เกี่ยวข้องกับเงื่อนไขการมีสิทธิ์เข้าร่วม CCS แต่มีความจำเป็นต่อคุณในการอยู่ในชุมชนแทนการอยู่ในสถาบัน ตัวอย่างเช่น หากคุณต้องได้รับการปรับเปลี่ยนในบ้านเพื่อให้ตรงตามความต้องการของคุณในการอาศัยอยู่ในชุมชน Anthem จะไม่สามารถชำระค่าใช้จ่ายเหล่านั้นในฐานะเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับ CCS แต่หากคุณลงทะเบียนรับการยกเว้น 1915(c) การปรับเปลี่ยนในบ้านอาจอยู่ในความคุ้มครองหากมีความจำเป็นทางการแพทย์เพื่อที่จะไม่ต้องการรักษาในสถาบัน]



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ 1-800-407-4627 (TTY 711) Anthem มาถึงแล้ว
วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก
ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711
เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)

โครงการและบริการอื่นๆ ของ Medi-Cal

บริการอื่นๆ ที่คุณสามารถรับผ่าน บริการที่มีค่าธรรมเนียม (FFS) Medi-Cal หรือโครงการ Medi-Cal อื่นๆ

Anthem ไม่คุ้มครองบางบริการ แต่คุณยังคงสามารถรับบริการได้จาก FFS Medi-Cal หรือโครงการ Medi-Cal ที่เกี่ยวข้อง Anthem จะประสานงานกับโครงการอื่นๆ เพื่อให้แน่ใจว่าคุณจะได้รับบริการที่มีความจำเป็นทางการแพทย์ แม้ว่าบริการเหล่านั้นจะได้รับคุ้มครองโดยโครงการอื่นและไม่ได้รับคุ้มครองโดย Anthem หมวดนี้จะระบุบริการบางอย่างเหล่านี้ สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้โดยโทร 1-800-407-4627 (TTY 711)

ยาตามใบสั่งแพทย์สำหรับผู้ป่วยนอก

ยาตามใบสั่งแพทย์ที่ได้รับสิทธิคุ้มครองตาม Medi-Cal Rx

ยาตามใบสั่งแพทย์ที่ได้รับจากเภสัชกรจะอยู่ในความคุ้มครองของ Medi-Cal Rx ซึ่งเป็นโครงการ FFS Medi-Cal โดย Anthem อาจคุ้มครองยาบางประเภทที่ผู้ให้บริการจ่ายให้ในสำนักงานหรือคลินิก หากผู้ให้บริการของคุณสั่งจ่ายยาที่ให้ในสำนักงานแพทย์ ศูนย์ให้สารละลาย หรือผู้ให้บริการสารละลายที่สถานที่พำนักรักษา ให้ถือว่าเป็นยาที่แพทย์ให้

หากผู้เชี่ยวชาญสาธารณสุขที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับเภสัชกรเป็นผู้ให้ยาแก่คุณ ถือว่าอยู่ในความคุ้มครองของสวัสดิการทางการแพทย์ ผู้ให้บริการของคุณสามารถจ่ายยาให้คุณได้จากรายชื่อยาในสัญญาของ Medi-Cal Rx

แต่บางครั้งคุณก็ต้องใช้ยาที่ไม่ได้อยู่ในรายชื่อยาในสัญญา ยาเหล่านี้จะต้องได้รับการอนุมัติก่อนที่คุณจะส่งการสั่งจ่ายไปยังเภสัชกร โดย Medi-Cal Rx จะตรวจสอบและพิจารณาค่าขอภายใน 24 ชั่วโมง

- เภสัชกรที่เภสัชกรผู้ป่วยนอกอาจจัดหาเวชภัณฑ์ฉุกเฉินเป็นจำนวนที่ใช้ได้ 14 วัน หากเชื่อว่าคุณต้องการ โดย Medi-Cal Rx จะชำระค่ายาฉุกเฉินที่เภสัชกรผู้ป่วยนอกจัดหามาให้
- Medi-Cal Rx สามารถปฏิเสธค่าขอที่ไม่ฉุกเฉินได้ โดยหากปฏิเสธ ทางหน่วยงานจะส่งจดหมายมาแจ้งให้คุณทราบถึงเหตุผล และจะแจ้งว่าคุณได้ตัดสินใจเลือกอะไรไปอ่านเพิ่มเติมเกี่ยวกับ “การร้องเรียน” ได้ในบทที่ 6 ของคู่มือฉบับนี้

หากต้องการรับสำเนายาที่อยู่ในรายชื่อยาที่ได้รับการว่าจ้าง โปรดโทรติดต่อ Medi-Cal Rx ที่ 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) ต่อ 5 หรือ 711

หรือไปที่เว็บไซต์ Medi-Cal Rx ที่ medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ 1-800-407-4627 (TTY 711) Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ anthem.com/ca/medi-cal

เภสัชกรรม

หากคุณกำลังกรอกหรือกรอกใบจ่ายยาใหม่ คุณจะต้องได้รับยาที่สั่งจ่ายโดยแพทย์จากเภสัชกรรมที่ร่วมงานกับ Medi-Cal Rx คุณสามารถค้นหารายชื่อเภสัชกรรมที่ร่วมงานกับ Medi-Cal Rx ในรายชื่อเภสัชกรรมของ Medi-Cal Rx ได้ที่: medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/

คุณสามารถค้นหาเภสัชกรรมที่อยู่ใกล้คุณหรือเภสัชกรรมที่สามารถส่งการจ่ายยาให้คุณทางไปรษณีย์ได้โดยโทรติดต่อ Medi-Cal Rx ที่ **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)** และต่อ 5 หรือ 711

เมื่อคุณเลือกเภสัชกรรมแล้ว ให้นำใบสั่งยาไปยังเภสัชกรรมนั้นๆ นอกจากนี้ผู้ให้บริการสามารถส่งไปยังร้านเภสัชกรรมให้คุณได้ด้วย มอบใบจ่ายยาของคุณพร้อม บัตรแสดงสวัสดิการ (BIC) ของ Medi-Cal แก่เภสัชกร ทำให้แน่ใจว่าเภสัชกรทราบเกี่ยวกับยาทั้งหมดที่คุณใช้และอาการแพ้ใดๆ ที่คุณมี หากคุณมีคำถามใดๆ เกี่ยวกับการสั่งจ่ายยา ให้สอบถามเภสัชกร

สมาชิกสามารถรับบริการรับส่งจาก Anthem เพื่อเดินทางไปยังเภสัชกรรมได้อีกด้วย อ่านเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการเดินทางได้ที่ “สิทธิประโยชน์ด้านการเดินทางสำหรับสถานการณ์ที่ไม่ฉุกเฉิน” ในบทที่ 4 ของคู่มือฉบับนี้

บริการสุขภาพจิตเฉพาะทาง

บริการสุขภาพจิตบางประการนั้นให้บริการโดยแผนประกันสุขภาพจิตในเคาน์ตี ไม่ใช่ Anthem ซึ่งประกอบไปด้วย บริการสุขภาพจิตเฉพาะทาง SMHS สำหรับสมาชิก Medi-Cal ที่เป็นไปตามความเหมาะสมของ SMHS โดยอาจรวมผู้ป่วยนอก การเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลบางส่วน การพำนักรักษา และบริการผู้ป่วยในดังนี้:

บริการผู้ป่วยนอก:

- บริการสุขภาพจิต
- บริการสนับสนุนยารักษา
- บริการดูแลผู้ป่วยหนักรายวัน
- บริการฟื้นฟูสมรรถภาพรายวัน
- บริการแทรกแซงในภาวะวิกฤต
- บริการรักษาอาการให้คงที่ในภาวะวิกฤต
- การจัดการดูแลที่ตั้งเป้าหมาย
- บริการเชิงพฤติกรรมในการรักษาที่คุ้มครองสำหรับสมาชิกอายุต่ำกว่า 21 ปี
- หน่วยประสานงานการดูแลผู้ป่วยหนัก (ICC) ที่คุ้มครองสำหรับสมาชิกอายุต่ำกว่า 21 ปี
- บริการดูแลรักษาที่เน้นจากบ้านเป็นหลัก (IHBS) ที่คุ้มครองสำหรับสมาชิกอายุต่ำกว่า 21 ปี
- บริการศูนย์รับเลี้ยงเด็กเพื่อการรักษา (TFC) ที่คุ้มครองสำหรับสมาชิกอายุต่ำกว่า 21 ปี
- บริการสนับสนุนซึ่งกันและกัน (PSS) (ไม่บังคับ)



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ anthem.com/ca/medi-cal

บริการรักษาในสถานบำบัด:

- บริการรักษาในสถานบำบัดสำหรับผู้ใหญ่
- บริการรักษาในสถานบำบัดในภาวะวิกฤต

บริการผู้ป่วยใน:

- บริการโรงพยาบาลแบบผู้ป่วยในเชิงจิตเวช
- บริการศูนย์สุขภาพจิต

สอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับบริการสุขภาพจิตเฉพาะทางที่มีให้ตามแผนประกันสุขภาพจิตในเคาน์ตีได้ด้วยการโทรไปแจ้งแผนสุขภาพจิตในเคาน์ตี

หากต้องการค้นหาหมายเลขโทรศัพท์โทรฟรีสำหรับทุกเคาน์ตีทางออนไลน์ โปรดไปที่:

dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx หาก Anthem เล็งเห็นว่าคุณต้องการรับบริการจากแผนประกันสุขภาพจิตในเคาน์ตี Anthem จะช่วยให้คุณติดต่อบริการแผนประกันสุขภาพจิตในเคาน์ตี

บริการรักษาความผิดปกติในการใช้สาร

Anthem สนับสนุนให้สมาชิกที่ต้องการความช่วยเหลือเรื่องการใช้แอลกอฮอล์หรือสารประเภทอื่นๆ ในการขอรับความช่วยเหลือ บริการต่างๆ สำหรับความผิดปกติในการใช้สารนั้นมีให้บริการผ่านผู้ให้บริการดูแลสุขภาพทั่วไป เช่น ผู้ให้บริการรายหลัก โรงพยาบาลผู้ป่วยใน และห้องฉุกเฉิน และผู้ให้บริการเฉพาะทางเกี่ยวกับความผิดปกติในการใช้สาร แผนสุขภาพเชิงพฤติกรรมของเคาน์ตีก็มักให้บริการเฉพาะทางเช่นกัน

ดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวเลือกการรักษาความผิดปกติในการใช้สาร โปรดโทร บริการสุขภาพเชิงพฤติกรรม ที่ **1-888-831-2246 (TTY 711)**

สมาชิก Anthem สามารถทำการประเมินเพื่อดูว่าตรงกันกับบริการที่เหมาะสมกับความต้องการและความจำเป็นต่อสุขภาพของตนหรือไม่ ตามความจำเป็นทางการแพทย์ บริการที่พร้อมให้บริการได้แก่การรักษาผู้ป่วยนอกและยาสำหรับความผิดปกติในการใช้สาร (หรือเรียกว่าการรักษาโดยได้รับความช่วยเหลือจากยา (MAT)) เช่น บิวเพรโนฟีน เมตาโดน และนัลเทรกซอน

เคาน์ตีให้บริการเกี่ยวกับความผิดปกติในการใช้สารแก่สมาชิก Medi-Cal ผู้มีสิทธิ์รับบริการเหล่านี้ รวมถึงการรักษาระดับการเข้าพักอาศัยสำหรับความผิดปกติในการใช้สาร สมาชิกที่ได้รับการระบุว่าให้บริการรักษาความผิดปกติในการใช้สาร จะถูกส่งต่อไปยังเคาน์ตีเพื่อรับการรักษา ดูหมายเลขโทรศัพท์ของเคาน์ตีทั้งหมดได้ที่ **dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx**.

Anthem จะจัดหาหรือจัดการให้มี MAT ในการดูแลหลัก โรงพยาบาลผู้ป่วยใน หน่วยฉุกเฉิน และสภาพแวดล้อมอื่นๆ



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ววันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **anthem.com/ca/medi-cal**

[บริการทันตกรรม]

โครงการทันตกรรม FFS ของ Medi-Cal เป็นโครงการเดียวกันกับ FFS Medi-Cal. สำหรับบริการทันตกรรมของคุณ ก่อนที่คุณจะรับบริการทันตกรรม คุณจะต้องแสดง BIC ต่อผู้ให้บริการทันตกรรมก่อน ตรวจสอบว่าผู้ให้บริการยินดียอมรับ FFS Dental และคุณไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของแผนการดูแลที่ได้รับการจัดการที่คุ้มครองบริการทันตกรรม

Medi-Cal ครอบคลุมบริการทันตกรรมมากมายผ่าน โครงการ Medi-Cal Dental ได้แก่:

- บริการวินิจฉัยและเชิงป้องกันด้านทันตกรรม เช่น การตรวจเอกซเรย์ และการทำความสะอาดฟัน
- บริการฉุกเฉินสำหรับการควบคุมความเจ็บปวด
- การถอนฟัน
- การอุดฟัน
- การรักษารากฟัน (ด้านหน้า/ด้านหลัง)
- สะพานฟัน (แบบสังเคราะห์ ล่วงหน้า/ห้องปฏิบัติการ)
- การกรอฟันและการวางแผนรากฟัน
- ฟันเทียมแบบเต็มและบางส่วน
- การจัดฟันสำหรับเด็กที่ได้รับอนุมัติ
- ฟลูออไรด์แบบใช้ภายนอก

หากคุณมีคำถามหรือต้องการเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการทันตกรรม ให้โทรหา โครงการทันตกรรม Medi-Cal ที่ **1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 หรือ 711)** และคุณสามารถไปที่เว็บไซต์โครงการทันตกรรม Medi-Cal ได้ที่ **dental.dhcs.ca.gov** หรือ **smilecalifornia.org/**

[บริการดูแลผู้เยาว์ในแคลิฟอร์เนีย (CCS)]

CCS เป็นโครงการ Medi-Cal ที่ดูแลผู้เยาว์อายุต่ำกว่า 21 ปีที่มีภาวะ โรค หรือปัญหาสุขภาพเรื้อรังบางประการ และเป็นไปตามกฎโครงการ CCS หาก Anthem หรือ PCP เชื่อว่าบุตรของคุณมีภาวะที่มีสิทธิ์เข้าร่วม CCS ก็จะมีการส่งต่อไปยังโครงการ CCS ของเคาน์ตีเพื่อตรวจสอบว่ามีสิทธิ์เข้าร่วมหรือไม่

เจ้าหน้าที่โครงการ CCS ของเคาน์ตีจะพิจารณาว่าบุตรของคุณมีสิทธิ์เข้าร่วมบริการ CCS หรือไม่ โดย Anthem ไม่ได้เป็นผู้ตัดสินใจการมีสิทธิ์ของ CCS หากบุตรของคุณมีสิทธิ์ที่จะได้รับการดูแลประเภทนี้ ผู้ให้บริการ CCS จะทำการรักษาตามภาวะที่มีสิทธิ์เข้าร่วม CCS และ Anthem จะยังคงคุ้มครองประเภทบริการที่ไม่เกี่ยวข้องกับภาวะ CCS ต่อไป เช่น ภาวะทางกาย วัคซีน และการตรวจสุขภาพเด็ก

Anthem ไม่คุ้มครองบริการที่โครงการ CCS คุ้มครอง หากต้องการให้ CCS คุ้มครองบริการเหล่านี้ CCS จะต้องให้อนุมัติผู้ให้บริการ บริการ และอุปกรณ์เสียก่อน



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ววันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **anthem.com/ca/medi-cal**

CCS ไม่คุ้มครองภาวะสุขภาพทั้งหมด ซึ่ง CCS คุ้มครองภาวะสุขภาพส่วนใหญ่ที่ทำให้มีความพิการทางกายหรือต้องได้รับการรักษาด้วยยา การผ่าตัด หรือการฟื้นฟู ตัวอย่างภาวะที่มีสิทธิ์เข้าร่วม CCS รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง:

- โรคหัวใจพิการแต่กำเนิด
- มะเร็ง
- เนื้องอก
- ฮีโมฟีเลีย
- โรคเม็ดเลือดแดงรูปเคียว
- ปัญหาเรื่องไตเรื้อรัง
- เบาหวาน
- ปัญหาโรคไตเรื้อรังรุนแรง
- โรคตับ
- โรคลำไส้
- ปากแหว่ง/เพดานโหว่
- ความบกพร่องของกระดูกไขสันหลัง
- การสูญเสียการได้ยิน
- ต้อ
- สมอพิการ
- การชักภายใต้สถานการณ์หนึ่งๆ
- โรคข้ออักเสบรูมาตอยด์
- โรคกล้ามเนื้ออ่อนแรง
- เอ็ดส์
- บาดเจ็บรุนแรงที่ศีรษะ สมอ หรือกระดูกสันหลัง
- ปวดแสบปวดร้อนรุนแรง
- พันลัมอย่างรุนแรง

Medi-Cal ชำระเงินสำหรับบริการ CCS เหล่านี้ หากบุตรของคุณไม่ได้รับสิทธิ์รับบริการในโครงการ CCS บุตรของคุณจะยังคงได้รับการดูแลทางการแพทย์ที่จำเป็นจาก Anthem ต่อไป

ดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ CCS ได้ในหน้า dhcs.ca.gov/services/ccs หรือโทรไปที่ 1-800-407-4627 (TTY 711)

การยกเว้นค่าบริการที่มุ่งเน้นสถานที่พำนักอาศัยและชุมชนเป็นหลัก (HCBS) ตามมาตรา 1915(c)

การยกเว้น Medi-Cal 1915(c) ทั้งหมดของแคลิฟอร์เนียอนุญาตให้รัฐให้บริการผู้ที่อาจต้องเข้ารักษาที่สถานพยาบาลหรือโรงพยาบาลในพื้นที่ที่ต้องการแทน Medi-Cal ได้ทำข้อตกลงกับรัฐบาลกลางที่จะช่วยยกเว้นค่าบริการสำหรับบริการในบ้านส่วนตัว หรือมีชุมชนที่คล้ายกับสถานที่พำนักอาศัย บริการที่ยื่นขอเสนอภายใต้การยกเว้นจะต้องไม่มีค่าใช้จ่ายที่สูงกว่าระดับการดูแลสุขภาพในระดับสถาบันอื่น ผู้ได้รับการยกเว้น HCBS จะต้องมีสิทธิ์รับ Medi-Cal ทั้งหมด ซึ่งช่วยยกเว้นทั้งหมดของ Medi-Cal 1915(c) ได้แก่

- ผู้สละสิทธิ์ความช่วยเหลือในการดำรงชีวิต (ALW) ของ California
- การสละสิทธิ์โครงการกำหนดตนเอง (SDP) ของ California สำหรับบุคคลที่มีความบกพร่องทางพัฒนาการ



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ 1-800-407-4627 (TTY 711) Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียฟรีเลยที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ anthem.com/ca/medi-cal

- การสละสิทธิ์สำหรับชาวแคลิฟอร์เนียที่มีความบกพร่องทางพัฒนาการ HCBS (HCBS-DD)
- ผู้สละสิทธิ์ทางเลือกบ้านและชุมชน (HCBA)
- โครงการผู้สละสิทธิ์ Medi-Cal (MCPW) ก่อนหน้านี้ชื่อว่า โครงการผู้สละสิทธิ์ไวรัส ภูมิคุ้มกันบกพร่องของมนุษย์/โรคภูมิคุ้มกันบกพร่อง (เอชไอวี/เอดส์)
- โครงการบริการผู้สูงอายุเอนกประสงค์ (MSSP)

หากต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการยกเว้น Medi-Cal โปรดไปที่ dhcs.ca.gov/services/Pages/HCBSWaiver.aspx หรือโทรไปที่ 1-800-407-4627 (TTY 711).

บริการดูแลแบบประคับประคองที่สถานที่พำนักอาศัย (IHSS)

บริการดูแลแบบประคับประคองที่สถานที่พำนักอาศัย (IHSS) ให้ความช่วยเหลือใน การดูแลส่วนบุคคลสำหรับผู้พิการที่มีอายุตามเกณฑ์และตาบอด เพื่อเป็นอีกทางเลือกนอกเหนือจากการรับการดูแลภายนอกสถานที่พัก การทำเช่นนี้จะช่วยให้ผู้รับสวัสดิการรับบริการอยู่ที่บ้านได้อย่างปลอดภัย

หากต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ IHSS ที่มีในเคาน์ตีของคุณ ให้ไปที่ <https://www.cdss.ca.gov/inforesources/ihss> หรือติดต่อหน่วยงาน บริการสังคมสงเคราะห์ในเคาน์ตี

บริการต่างๆ ที่คุณไม่สามารถรับผ่าน Anthem หรือ Medi-Cal

Anthem และ Medi-Cal จะไม่คุ้มครองบางบริการ บริการต่างๆ ที่ Anthem หรือ Medi-Cal ไม่คุ้มครอง รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง:

- | | |
|--|--|
| ▪ การทำเด็กหลอดแก้ว (IVF)
รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการศึกษา
เรื่องภาวะมีบุตรยากหรือ
กระบวนการในการวินิจฉัยหรือ
รักษาภาวะมีบุตรยาก | ▪ การปรับเปลี่ยนในบ้าน
▪ การปรับเปลี่ยนในยานพาหนะ
▪ ศัลยกรรมความงาม
▪ รายการที่ไม่ถือว่าเป็นไว้สำหรับทาง
การแพทย์โดยธรรมชาติ
(เช่น สุนัขบริการ) |
| ▪ การรักษาภาวะการเจริญพันธุ์ | |
| ▪ บริการระยะทดลอง | |



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ 1-800-407-4627 (TTY 711) Anthem มาถึงแล้ว
วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก
ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711
เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ anthem.com/ca/medi-cal

Anthem อาจคุ้มครองบริการที่ไม่อยู่ในความคุ้มครองหากมีความจำเป็นทางการแพทย์ ผู้ให้บริการของคุณจะต้องส่งคำขอการอนุมัติล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า) ไปยัง Anthem พร้อมเหตุผลที่สวัสดิการที่ไม่คุ้มครองดังกล่าวมีความจำเป็นทางการแพทย์

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



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว
วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก
ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711
เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

5. การดูแลสวัสดิภาพ ของผู้เยาว์และเยาวชน

สมาชิกที่เป็นผู้เยาว์และเยาวชนที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปีสามารถรับบริการดูแลสุขภาพพิเศษทันทีที่ลงทะเบียน ช่วยให้สมาชิกได้รับการดูแลสุขภาพเชิงป้องกัน ทันตกรรม และสุขภาพจิต รวมถึงบริการเพื่อพัฒนาการและบริการเฉพาะทาง บทนี้จะอธิบายบริการเหล่านี้

บริการกุมารเวช (ผู้เยาว์ที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี)

สมาชิกอายุต่ำกว่า 21 ปีจะได้รับความคุ้มครองสำหรับการดูแลสุขภาพที่จำเป็น รายชื่อต่อไปนี้ระบุบริการที่จำเป็นทางการแพทย์ในการรับการรักษาหรือดูแลสุขภาพเกี่ยวกับข้อบกพร่อง หรือการวินิจฉัยทางกายหรือทางจิตใดๆ บริการที่อยู่ในความคุ้มครองจะรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงสิ่งต่อไปนี้:

- การเยี่ยมผู้เยาว์เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีและการตรวจสุขภาพวัยรุ่น (เป็นการนัดหมายที่จำเป็นต่อผู้เยาว์)
- การฉีดวัคซีน (วัคซีน)
- การประเมินและการรักษาสุขภาพเชิงพฤติกรรม
- การประเมินและการรักษาสุขภาพจิต รวมถึงการทำจิตบำบัดสำหรับบุคคลทั่วไป กลุ่ม และครอบครัว (บริการเฉพาะทางเกี่ยวกับสุขภาพจิตจะอยู่ในความคุ้มครองตามเคาน์ตี)
- การคัดกรองประสบการณ์วัยเยาว์ที่ไม่พึงประสงค์ (ACE)
- การทดลองทางห้องปฏิบัติการ อาทิ การคัดกรองภาวะเป็นพิษจากสารตะกั่ว
- การศึกษาเชิงป้องกันและสุขภาพ
- บริการวิสัยทัศน์
- บริการทันตกรรม (คุ้มครองภายใต้ทันตกรรมของ Medi-Cal)
- บริการการได้ยิน (คุ้มครองโดย บริการดูแลผู้เยาว์ในแคลิฟอร์เนีย (CCS) สำหรับผู้เยาว์ที่มีสิทธิ์ Anthem จะคุ้มครองบริการสำหรับผู้เยาว์ที่ไม่มีสิทธิ์เข้าร่วม CCS)

บริการเหล่านี้เรียกว่าการคัดกรองล่วงหน้าและเป็นระยะๆ รวมทั้งการวินิจฉัยและการรักษา โดยสำหรับแคลิฟอร์เนียเรียกว่า Medi-Cal สำหรับผู้เยาว์และวัยรุ่น) บริการ EPSDT ที่ได้รับการแนะนำโดยหลักเกณฑ์ อนาคตที่สดใส ของกุมารแพทย์จะช่วยให้คุณหรือบุตรของคุณมีสุขภาพดีซึ่งจะได้รับความคุ้มครองโดยไม่มีค่าใช้จ่าย อ่านหลักเกณฑ์เหล่านี้ได้ที่ downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf.



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ 1-800-407-4627 (TTY 711) Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ anthem.com/ca/medi-cal

การตรวจสุขภาพผู้เยาว์และการดูแลเพื่อป้องกัน

การดูแลเพื่อป้องกันประกอบไปด้วยการตรวจสุขภาพเป็นประจำ การคัดกรองเพื่อช่วยให้แพทย์พบปัญหาได้เร็ว และบริการให้คำปรึกษาเพื่อตรวจหาความเจ็บป่วย โรค หรือภาวะทางการแพทย์ ก่อนที่จะเป็นปัญหา การตรวจสุขภาพเป็นประจำยังช่วยให้แพทย์ของคุณหรือบุตรของคุณค้นพบปัญหาอีกด้วย ปัญหาอาจประกอบไปด้วยความผิดปกติทางการแพทย์ ทางพันธุกรรม ทางกรรมพันธุ์ ทางเสียง ทางสุขภาพจิต และความผิดปกติในการใช้ยา (แอลกอฮอล์หรือยา) Anthem คำนึงถึงการตรวจร่างกายเพื่อคัดกรองปัญหา (อาทิ การประเมินระดับตะกั่วในเลือด) ทุกเมื่อเมื่อจำเป็น แม้จะไม่จำเป็นในระหว่างการตรวจสุขภาพของบุตรคุณก็ตาม

นอกจากนี้การดูแลเชิงป้องกันยังอาจประกอบไปด้วยการฉีดวัคซีนที่คุณหรือบุตรต้องการ โดย Anthem จะทำให้แน่ใจว่าผู้เยาว์ทุกคนที่ลงทะเบียนนั้นได้ฉีดวัคซีนล่าสุดที่จำเป็นเมื่อนัดพบแพทย์ บริการดูแลสุขภาพเชิงป้องกันและบริการคัดกรองจะดำเนินการโดยไม่มีค่าใช้จ่ายและไม่ต้องการการอนุมัติล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า)

บุตรของคุณควรรับการตรวจร่างกายในช่วงอายุเหล่านี้:

- | | |
|-------------------|------------------------------------|
| ▪ 2-4 วันหลังคลอด | ▪ 12 เดือน |
| ▪ 1 เดือน | ▪ 15 เดือน |
| ▪ 2 เดือน | ▪ 18 เดือน |
| ▪ 4 เดือน | ▪ 24 เดือน |
| ▪ 6 เดือน | ▪ 30 เดือน |
| ▪ 9 เดือน | ▪ ปีละครั้งตั้งแต่อายุ 3 ถึง 20 ปี |

การตรวจสุขภาพผู้เยาว์ประกอบไปด้วย:

- ประวัติทั้งหมดและการตรวจร่างกายตั้งแต่หัวจรดเท้า
- วัคซีนที่เหมาะสมสำหรับอายุของเด็ก (แคลิฟอร์เนียปฏิบัติตามกำหนดเวลาของสถาบันกุมารเวชศาสตร์แห่งอเมริกาเพื่ออนาคตที่สดใส: https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- การทดลองทางห้องปฏิบัติการ อาทิ การคัดกรองภาวะเป็นพิษจากสารตะกั่ว
- การให้ความรู้ด้านสุขภาพ
- การคัดกรองการมองเห็นและการได้ยิน
- การคัดกรองสุขภาพช่องปาก
- การประเมินสุขภาพเชิงพฤติกรรม

หากแพทย์ของคุณพบปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพกายหรือสุขภาพจิตในบุตรของคุณในระหว่างการตรวจสุขภาพหรือคัดกรอง คุณหรือบุตรอาจจำเป็นต้องรับการดูแลสุขภาพ ซึ่ง Anthem จะคุ้มครองการดูแลสุขภาพรายการดังกล่าวโดยไม่มีค่าใช้จ่าย ดังนี้:



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **anthem.com/ca/medi-cal**

- แพทย์ พยาบาลเวชปฏิบัติ และการดูแลในโรงพยาบาล
- วัคซีนเพื่อรักษาสุขภาพ
- การบำบัดทางกาย อรรถบำบัด/ภาษา และกิจกรรมบำบัด
- บริการดูแลสุขภาพที่บ้าน รวมถึงอุปกรณ์ทางการแพทย์ เวชภัณฑ์ และอุปกรณ์
- การรักษาปัญหาการมองเห็น อาทิ แวนตา
- การรักษาปัญหาการได้ยิน เช่น เครื่องช่วยฟังเมื่อไม่ได้อยู่ในความคุ้มครองของ CCS
- การรักษาสุขภาพเชิงพฤติกรรมสำหรับภาวะทางสุขภาพ เช่น ออทิสติก และความบกพร่องทางพัฒนาการอื่นๆ
- การจัดการดูแลและการให้ความรู้ด้านสุขภาพ
- ศัลยกรรมตกแต่ง ซึ่งเป็นการผ่าตัดเพื่อแก้ไขหรือซ่อมแซมโครงสร้างที่ผิดปกติของร่างกาย ซึ่งเกิดจากความบกพร่องของอวัยวะเพศ ความผิดปกติในพัฒนาการ การบาดเจ็บ การติดเชื้อ เนื้องอก หรือโรคในการพัฒนาการใช้ชีวิตหรือสร้างรูปลักษณะที่ดูเหมือนเดิม

การคัดกรองภาวะเป็นพิษจากสารตะกั่ว

ผู้เยาว์ทุกคนที่ลงทะเบียนใน Anthem ต้องได้รับการคัดกรองภาวะเป็นพิษจากสารตะกั่วเมื่ออายุ 12 ถึง 24 เดือน หรือระหว่าง 36 ถึง 72 เดือนหากก่อนหน้านี้ไม่เคยได้รับการตรวจมาก่อน ผู้เยาว์ควรได้รับการคัดกรองหากแพทย์เชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงในชีวิตของผู้เยาว์ทำให้ชีวิตของผู้เยาว์มีความเสี่ยง

ช่วยจัดหาบริการดูแลสุขภาพผู้เยาว์และเยาวชน

Anthem จะช่วยเหลือสมาชิกที่อายุต่ำกว่า 21 ปีและครอบครัวในการจัดหาบริการที่ต้องการ ผู้ประสานงานการดูแลสุขภาพของ Anthem สามารถทำได้ดังนี้:

- แจ้งให้คุณทราบเกี่ยวกับบริการที่มีอยู่
- ช่วยค้นหาผู้ให้บริการในเครือข่ายหรือผู้ให้บริการนอกเครือข่ายเมื่อจำเป็น
- ช่วยทำการนัดหมาย
- จัดการการเดินทางทางการแพทย์เพื่อให้ผู้เยาว์สามารถไปยังการนัดหมายได้
- ช่วยประสานงานการดูแลสุขภาพสำหรับบริการต่างๆ ผ่านการเบิกจ่ายตามบริการ (FFS) Medi-Cal เช่น
 - บริการรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพสำหรับสุขภาพจิตและความผิดปกติในการใช้สาร
 - การรักษาปัญหาทันตกรรม รวมถึงการทำฟันปลอม



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **anthem.com/ca/medi-cal**

บริการอื่นๆ ที่คุณสามารถรับผ่านการเบิกจ่ายตาม บริการ (FFS) Medi-Cal หรือโปรแกรมอื่นๆ

การตรวจทางทันตกรรม

รักษาความสะอาดของเหงือกบุตรด้วยการใช้ผ้าสะอาดเช็ดเหงือกทุกๆ วัน ในช่วงอายุสี่ถึงหกเดือน “ฟันจะเริ่มงอก” คุณจะต้องนัดหมายกับผู้ให้บริการทันตกรรมรายแรกของบุตรคุณ ทันทีที่ฟันเริ่มงอกหรือภายในก่อนวันเกิดปีแรก ขึ้นอยู่กับว่าสิ่งใดเกิดขึ้นก่อน

บริการทันตกรรม Medi-Cal เหล่านี้ไม่มีค่าใช้จ่ายหรือมีบริการราคาเยอเยาสำหรับ:

ทารกอายุ 1 ถึง 4 ปี

- การเข้าพบทันตแพทย์ครั้งแรกของนักเรียน
- การตรวจทางทันตกรรมครั้งแรกของนักเรียน
- การตรวจทางทันตกรรม (ทุก 6 เดือน โดยบางครั้งก็นานกว่านั้น)
- เอกซเรย์
- การทำความสะอาดฟัน (ทุก 6 เดือน โดยบางครั้งก็นานกว่านั้น)
- การเคลือบฟลูออไรด์ (ทุก 6 เดือน โดยบางครั้งก็นานกว่านั้น)
- ฟลูออไรด์เสริมแบบให้ทางปากจะเริ่มตั้งแต่อายุ 6 เดือนสำหรับผู้เยาว์ที่มีแหล่งจ่ายน้ำซึ่งมีฟลูออไรด์ไม่เพียงพอ
- การอุดฟัน
- การถอนฟัน (ถอนฟัน)
- บริการทันตกรรมฉุกเฉิน
- *ยาระงับประสาท (ความจำเป็นทางการแพทย์)

เด็กที่อายุ 5-12

- การตรวจทางทันตกรรม (ทุก 6 เดือน โดยบางครั้งก็นานกว่านั้น)
- เอกซเรย์
- เคลือบฟลูออไรด์ (ทุก 6 เดือน โดยบางครั้งก็นานกว่านั้น)
- การทำความสะอาดฟัน (ทุก 6 เดือน โดยบางครั้งก็นานกว่านั้น) การทำความสะอาดฟัน (ทุก 6 เดือน โดยบางครั้งก็นานกว่านั้น)
- การเคลือบร่องฟัน
- การอุดฟัน
- รากฟัน
- การถอนฟัน (ถอนฟัน)
- บริการทันตกรรมฉุกเฉิน
- *ยาระงับประสาท (ความจำเป็นทางการแพทย์)



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

ผู้เยาว์อายุ 13-20 ปี

- การตรวจทางทันตกรรม (ทุก 6 เดือน โดยบางครั้งก็นานกว่านั้น)
- เอกซเรย์
- เคลือบฟลูออไรด์ (ทุก 6 เดือน โดยบางครั้งก็นานกว่านั้น)
- การทำความสะอาดฟัน (ทุก 6 เดือน โดยบางครั้งก็นานกว่านั้น)
- ทันตกรรมจัดฟัน (เหล็กดัดฟัน) สำหรับผู้มีสิทธิ์
- การอุดฟัน
- สะพานฟัน
- รากฟัน
- การถอนฟัน (ถอนฟัน)
- ยาระงับประสาทในบริการทันตกรรมฉุกเฉิน (หากจำเป็นทางการแพทย์)

*ผู้ให้บริการควรพิจารณาใช้ยาระงับประสาทและให้ยาระงับความรู้สึกร่างกายขณะพิจารณาและระบุเงื่อนไขว่าเหตุใดยาระงับความรู้สึกจึงไม่เหมาะสม และการรักษาฟันได้มีการอนุมัติล่วงหน้าหรือไม่ จำเป็นต้องรับอนุมัติ (ก่อนการอนุมัติล่วงหน้า)

สิ่งเหล่านี้คือหนึ่งในเหตุผลที่ไม่สามารถนำยาระงับความรู้สึกร่างกายมาใช้ได้ และอาจใช้ยาระงับประสาทหรือการระงับความรู้สึกระดับลึกได้แทน:

- ภาวะทางกาย ทางพฤติกรรม ทางพัฒนาการ หรือทางอารมณ์ที่ป้องกันไม่ให้ผู้ป่วยตอบสนองต่อความพยายามของผู้ให้บริการในการดำเนินการรักษา
- หัตถการฟื้นฟูหรือการผ่าตัดใหญ่
- ผู้เยาว์ที่ไม่ให้ความร่วมมือ
- เกิดการติดเชื้อเฉียบพลันในจุดที่ฉีดวัคซีน
- ยาชาเฉพาะที่ไม่สามารถยับยั้งความเจ็บปวดได้

หากคุณมีคำถามหรือต้องการเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการทันตกรรม ให้โทรหา โครงการทันตกรรม Medi-Cal ที่ 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 หรือ 711) หรือไปที่ <https://smilecalifornia.org/>

บริการส่งต่อเพื่อให้ความรู้เชิงป้องกันเพิ่มเติม

หากคุณมีความกังวลว่าบุตรของคุณไม่เข้าร่วมและเรียนรู้ในโรงเรียน โปรดพูดคุยกับแพทย์ ครู หรือเจ้าหน้าที่ธุรการที่โรงเรียนของคุณ นอกเหนือจากสวัสดิการของคุณที่ครอบคลุมโดย Anthem แล้ว ยังมีบริการที่โรงเรียนต้องจัดหาให้เพื่อช่วยให้นักเรียนเรียนรู้และตามทันชั้นเรียน บริการที่สามารถจัดหาเพื่อช่วยให้นักเรียนของคุณเรียนรู้ ได้แก่:



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ 1-800-407-4627 (TTY 711) Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ anthem.com/ca/medi-cal

5 | การดูแลสวัสดิภาพของผู้เยาว์และเยาวชน

- บริการคำพูดและภาษา
- บริการจิตวิทยา
- ภาพภาพบำบัด
- กิจกรรมบำบัด
- เทคโนโลยีให้ความช่วยเหลือ
- บริการสังคมสงเคราะห์
- บริการให้คำปรึกษา
- บริการโรงเรียนพยาบาล
- การเดินทางไปและกลับจากโรงเรียน

กระทรวงศึกษาธิการของแคลิฟอร์เนียจัดหาและชำระค่าบริการเหล่านี้ คุณสามารถวางแผนที่กำหนดเองซึ่งจะช่วยเหลือบุตรของคุณได้ดีที่สุด โดยวางแผนร่วมกับแพทย์และครูของบุตร



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **anthem.com/ca/medi-cal**

6. การรายงานและการ แก้ไขปัญหา

วิธีรายงานและแก้ไขปัญหาสามารถทำได้สองวิธีดังต่อไปนี้:

- **ใช้ข้อร้องเรียน (การร้องทุกข์)** เมื่อคุณมีปัญหาหรือไม่พอใจต่อ Anthem หรือผู้ให้บริการ หรือการดูแลสุขภาพหรือการรักษาที่คุณได้รับจากผู้ให้บริการ
- **ใช้การอุทธรณ์** หากคุณไม่เห็นด้วยกับการตัดสินใจของ Anthem ในการเปลี่ยนบริการ หรือไม่คุ้มครองบริการ

คุณมีสิทธิ์ที่จะยื่นข้อร้องเรียนและอุทธรณ์ด้วย Anthem เพื่อแจ้งให้เราทราบถึงปัญหาของคุณ ซึ่งจะไม่เป็นการลดทอนสิทธิ์และการเยียวยาใดๆ ตามกฎหมายของคุณ เราจะไม่เลือกปฏิบัติหรือตอบโต้เอาคืนคุณ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับอนุญาตจากคุณหรือผู้ให้บริการในการยื่นเรื่องร้องเรียนกับเราหรือรายงานปัญหา การแจ้งปัญหาให้เราทราบจะช่วยให้เราพัฒนาการดูแลสุขภาพสำหรับสมาชิกทุกคน

คุณสามารถติดต่อ Anthem ก่อนเพื่อแจ้งให้เราทราบถึงปัญหาของคุณ ติดต่อเราได้ตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ได้ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** แจ้งปัญหาของคุณให้เราทราบ

หากการร้องทุกข์หรือการอุทธรณ์ยังไม่ได้รับการไกล่เกลี่ยหลังจากผ่านไป 30 วัน หรือหากคุณไม่พอใจกับผลลัพธ์ คุณสามารถโทรติดต่อ California กรมการดูแลสุขภาพที่ได้รับการจัดการ (DMHC) ขอให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อร้องเรียนหรือดำเนินการตรวจสอบ Independent Medical Review (IMR) หากเรื่องของคุณเร่งด่วน เช่น เรื่องที่เกี่ยวข้องกับภัยอันตรายร้ายแรงต่อสุขภาพของคุณ คุณสามารถโทรหา DMHC ได้ทันทีโดยไม่ต้องยื่นร้องทุกข์หรืออุทธรณ์กับ Anthem คุณสามารถโทรไปที่ DMHC ได้ฟรีที่ **1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)** หรือไปที่: **dmhc.ca.gov**

California กรมบริการดูแลสุขภาพ (DHCS) Medi-Cal การดูแลที่มีการจัดการ Ombudsman ก็สามารถช่วยเหลือได้เช่นกัน โดยจะสามารถช่วยเหลือหากมีปัญหาในการเข้าร่วม เปลี่ยน หรือถอนตัวจากแผนสุขภาพ และยังช่วยเหลือได้ด้วยหากคุณย้ายออกและมีปัญหาในการโอนย้าย Medi-Cal ไปยังแผนที่ดีใหม่ของคุณ คุณสามารถโทรหา Ombudsman ได้ตั้งแต่วันจันทร์ถึงศุกร์ 8.00 น. - 17.00 น. ที่ **1-888-452-8609** ไม่มีค่าบริการในการโทร



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **anthem.com/ca/medi-cal**

นอกจากนี้คุณยังสามารถยื่นเรื่องร้องทุกข์กับสำนักงานพิจารณาการมีสิทธิในเคาน์ตีเกี่ยวกับสิทธิใน Medi-Cal ของคุณ หาก你不แน่ใจว่าจะยื่นเรื่องร้องทุกข์ไปที่ใด ให้โทรหา **1-800-407-4627 (TTY 711)**

หากต้องการรายงานข้อมูลที่ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับประกันสุขภาพของคุณ ให้โทรหา Medi-Cal วันจันทร์ถึงศุกร์ ตั้งแต่ 8.00 น. - 17.00 น. ที่ **1-800-541-5555**

ข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน (การร้องทุกข์) คือเมื่อคุณมีปัญหาหรือไม่พอใจกับบริการที่คุณได้รับจาก Anthem หรือผู้ให้บริการ โดยจะไม่มีกำหนดเวลาในการยื่นข้อร้องเรียน คุณสามารถยื่นข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์กับ Anthem ได้ทุกเมื่อทางโทรศัพท์ เขียนเป็นลายลักษณ์อักษร หรือออนไลน์ก็ได้ เจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาตจากคุณก็สามารถยื่นข้อร้องเรียนให้คุณได้เช่นกัน หากได้รับอนุญาตจากคุณ

- **ทางโทรศัพท์:** ติดต่อ Anthem ได้ตั้งแต่ วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ได้ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** แจ้งหมายเลขรหัสแผนประกันสุขภาพ ชื่อของคุณ และสาเหตุในการร้องเรียน
- **ทางไปรษณีย์:** โทรหา Anthem ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** และขอให้ส่งแบบฟอร์มมาให้คุณ เมื่อคุณได้รับแบบฟอร์มแล้ว ให้กรอกแบบฟอร์มและลงนาม อย่าลืมแจ้งชื่อแจ้งหมายเลขรหัสแผนประกันสุขภาพ และสาเหตุในการร้องเรียน แจ้งให้เราทราบว่าเกิดอะไรขึ้น และเราจะช่วยเหลือคุณได้อย่างไร

ส่งแบบฟอร์มไปยัง:

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

สำนักงานแพทย์ของคุณจะมีแบบฟอร์มร้องเรียนให้

- **ออนไลน์:** ไปที่เว็บไซต์ Anthem ที่ **anthem.com/ca/medi-cal**

หากคุณต้องการความช่วยเหลือในการยื่นข้อร้องเรียน เราช่วยคุณได้ เราสามารถให้บริการทางภาษาโดยไม่มีค่าใช้จ่าย โทรไปที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)**

เราจะส่งจดหมายแจ้งคุณว่าเราได้รับเรื่องแล้วภายใน 5 วันปฏิทินหลังจากได้รับเรื่อง ภายใน 30 วัน เราจะส่งจดหมายอีกฉบับให้คุณทราบว่าเราใกล้จะแก้ปัญหาของคุณอย่างไร หากคุณโทรหา



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **anthem.com/ca/medi-cal**

Anthem เกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่ไม่ได้เกี่ยวกับความคุ้มครองทางสาธารณสุข ความจำเป็นทางการแพทย์ หรือการรักษาที่อยู่ในระหว่างทดลองหรือทดสอบ และข้อร้องเรียนของคุณได้รับการไต่สวนภายในวันทำการถัดไป คุณอาจไม่ได้รับจดหมาย

หากคุณมีเรื่องเร่งด่วนที่อาจทำให้ถึงแก่ชีวิต เราจะเริ่มดำเนินการเร่งรัด (เร่ง) การตรวจสอบ เราจะแจ้งผลการตัดสินใจภายใน 72 ชั่วโมง หากต้องการขอให้มีการเร่งรัดการตรวจสอบ ให้โทรหาเราที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)**

ภายใน 72 ชั่วโมงหลังจากได้รับข้อร้องเรียนจากคุณแล้ว เราจะตัดสินใจว่าจะจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวอย่างไรและเราจะเร่งรัดหรือไม่ หากเราตัดสินใจว่าจะไม่เร่งรัดข้อร้องเรียนของคุณ เราแจ้งให้คุณทราบว่าเราจะไต่สวนข้อร้องเรียนของคุณภายใน 30 วัน คุณสามารถติดต่อ DMHC ได้โดยตรงไม่ว่าด้วยเหตุผลใดก็ตาม อาทิ หากคุณเชื่อว่าข้อกังวลของคุณทำให้มีสิทธิรับการตรวจสอบแบบเร่งรัด หรือ Anthem ไม่ได้ตอบคุณภายในระยะเวลา 72 ชั่วโมง

ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการเภสัชกรรม Medi-Cal Rx จะไม่อยู่ภายใต้กระบวนการยื่นข้อร้องเรียนของ Anthem หรือมีสิทธิรับการตรวจสอบทางการแพทย์อิสระ สมาชิกสามารถส่งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสวัสดิการเภสัชกรรม Medi-Cal Rx ได้โดยโทร **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)** และต่อ 5 หรือ 711 หรือไปที่ medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/

ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการเภสัชกรรมที่ไม่ขึ้นอยู่กับ Medi-Cal Rx อาจมีสิทธิในการรับการตรวจสอบทางการแพทย์อิสระ เบอร์โทรฟรีของ DMHC คือ **1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)** คุณสามารถค้นหาการตรวจสอบทางการแพทย์อิสระ/แบบฟอร์มข้อร้องเรียนและคำแนะนำทางออนไลน์ได้ในเว็บไซต์ของ DMHC: dmhc.ca.gov/

การอุทธรณ์

การอุทธรณ์มีความแตกต่างจากการร้องเรียน การอุทธรณ์เป็นคำขอให้เราตรวจสอบและเปลี่ยนการตัดสินใจที่เราดำเนินการต่อบริการของคุณ หากเราส่ง ประกาศการดำเนินการ (NOA) ที่แจ้งให้คุณทราบว่าเราปฏิเสธ มีความล่าช้า เปลี่ยนแปลง หรือยุติบริการ และคุณไม่ยอมรับการตัดสินใจของเรา คุณสามารถขออุทธรณ์ได้ เจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาตจากคุณก็สามารถสอบถามเราเพื่อยื่นอุทธรณ์ให้คุณได้เช่นกัน หากได้รับอนุญาตอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษรจากคุณ

คุณต้องยื่นอุทธรณ์ภายใน 60 วัน นับจากวันที่บน NOA ที่คุณได้รับจากเรา หากเราตัดสินใจที่จะลด ระบุ หรือยุติบริการที่คุณได้รับในตอนนี้ คุณสามารถรับบริการนั้นต่อไปได้ในขณะที่รอให้มีการตัดสินใจการอุทธรณ์ ซึ่งจะเรียกว่า เงินช่วยเหลือระหว่างพิจารณาคดี หากต้องการรับเงินช่วยเหลือระหว่างพิจารณาคดี คุณจะต้องขอรับความต่อเนื่องด้านสวัสดิการภายใน 10 วันนับตั้งแต่



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ anthem.com/ca/medi-cal

วันที่บน NOA หรือก่อนวันที่ที่เราแจ้งว่าบริการจะหยุดลง ขึ้นอยู่กับว่าอย่างไรเกิดขึ้นภายหลัง เมื่อคุณขอเงินช่วยเหลือระหว่างพิจารณาคดีในสถานการณ์เหล่านี้ บริการจะดำเนินต่อไป

คุณสามารถยื่นอุทธรณ์ทางโทรศัพท์ได้ ไม่ว่าจะเป็นลายลักษณ์อักษรหรือออนไลน์:

- **ทางโทรศัพท์:** ติดต่อ Anthem ได้ตั้งแต่ วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ได้ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** แจ้งชื่อ หมายเลขรหัสแผนประกันสุขภาพและบริการที่ต้องการอุทธรณ์
- **ทางไปรษณีย์:** โทรหา Anthem ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** และขอให้ส่งแบบฟอร์มมาให้คุณ เมื่อคุณได้รับแบบฟอร์มแล้ว ให้กรอกแบบฟอร์มและลงนาม อย่าลืมระบุชื่อ หมายเลขรหัสแผนประกันสุขภาพ และบริการที่ต้องการอุทธรณ์

ส่งแบบฟอร์มไปยัง:

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

สำนักงานแพทย์ของคุณจะมีแบบฟอร์มอุทธรณ์ให้

- **ออนไลน์:** ไปที่เว็บไซต์ Anthem ไปที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

หากคุณต้องการความช่วยเหลือในการขอการอุทธรณ์พร้อมเงินช่วยเหลือระหว่างพิจารณาคดี เราช่วยคุณได้ เราสามารถให้บริการทางภาษาโดยไม่มีค่าใช้จ่าย โทรไปที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)**

เราจะส่งจดหมายแจ้งคุณว่าเราได้รับเรื่องแล้วภายใน 5 วันหลังจากได้รับการอุทธรณ์ ภายใน 30 วัน เราจะแจ้งผลการตัดสินใจการอุทธรณ์ของเราและส่งจดหมาย ประกาศผลการอุทธรณ์ (NAR) หากเราไม่ได้แจ้งผลการตัดสินใจการอุทธรณ์ของเราภายใน 30 วัน คุณสามารถขอให้มีการพิจารณาคดีจากรัฐโดย California Department of Social Services (CDSS) และการตรวจสอบทางการแพทย์โดยอิสระ (IMR) กับ DMHC แต่หากคุณขอรับการพิจารณาคดีจากรัฐก่อน และได้มีการเริ่มต้นการพิจารณาคดีจากรัฐไปแล้ว คุณจะไม่สามารถขอรับ IMR กับ DMHC ได้ ในกรณีนี้ การพิจารณาคดีจากรัฐจะมีผลเป็นอันสิ้นสุด

หากคุณหรือแพทย์ต้องการให้เราทำการตัดสินใจอย่างรวดเร็ว เนื่องจากระยะเวลาที่ใช้ในการตัดสินใจการอุทธรณ์จะทำให้ชีวิต สุขภาพ หรือความสามารถในการใช้ชีวิตของคุณต้องตกอยู่ในอันตราย คุณสามารถขอเร่งรัด (เร่ง) การตรวจสอบได้ หากต้องการขอให้มีการเร่งการตรวจสอบ ให้โทรหาเราที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** เราจะตัดสินใจภายใน 72 ชั่วโมงหลังจากรับการอุทธรณ์จากคุณ



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

หากคำขออุทธรณ์ถูกปฏิเสธ เราจะทำดังนี้:

- โอนย้ายระยะเวลาการอุทธรณ์ไปยังการไกล่เกลี่ยมาตรฐาน
- ดำเนินการอย่างสมเหตุสมผลในการแจ้งทางวาจาเกี่ยวกับการปฏิเสธเพื่อเร่งรัดการไกล่เกลี่ย
- ติดตามผลภายใน 2 วันปฏิทินพร้อมประกาศที่เป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งแจ้งถึงความล่าช้าและสิทธิ์ของคุณในการยื่นร้องทุก หากคุณไม่ยอมรับการตัดสินใจในการปฏิเสธการเร่งรัดการไกล่เกลี่ย

จะไม่มีผลการดำเนินการลงโทษคุณ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับอนุญาตจากคุณ หรือผู้ให้บริการในการขอให้เร่งรัดการอุทธรณ์

คุณหรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับอนุญาตจากคุณจะได้รับโอกาสที่สมเหตุสมผล ทั้งแบบต่อหน้าและลายลักษณ์อักษร ในการแสดงหลักฐานและพยาน รวมทั้งทำการกล่าวคำกล่าวออกมาอย่างชอบด้วยกฎหมายและเป็นข้อเท็จจริง คุณหรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับอนุญาตจากคุณจะสามารถเข้าถึงไฟล์เคสอาทิ ประวัติทางการแพทย์ เอกสารหรือบันทึกอื่นๆ ข้อมูลใหม่หรือเพิ่มเติมที่มีการพิจารณาระหว่างตรวจสอบการอุทธรณ์

ต้องทำอะไรหากคุณไม่เห็นด้วยกับการตัดสินใจของเรา

หากคุณขอรับการอุทธรณ์และได้จดหมาย NAR ที่แจ้งว่าเราไม่ได้เปลี่ยนการตัดสินใจ หรือคุณไม่ได้รับจดหมาย NAR โดยที่เวลาผ่านไป 30 วันแล้ว คุณสามารถทำดังนี้:

- ขอรับการพิจารณาดีจาก California กรมบริการทางสังคม (CDSS) จากนั้นผู้พิพากษาจะตรวจสอบคดีของคุณ หมายเลขโทรฟรีของ CDSS คือ **1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349)** และคุณสามารถขอรับการพิจารณาดีจากรัฐได้ด้วยที่ **cdss.ca.gov**
- ยื่นเอกสาร การตรวจสอบทางการแพทย์อิสระ/แบบฟอร์มร้องเรียน กับ กรมการดูแลสุขภาพที่ได้รับการจัดการ (DMHC) ให้ตรวจสอบการตัดสินใจของ Anthem หรือขอรับการตรวจสอบทางการแพทย์อิสระ (IMR) จาก DMHC หากข้อร้องเรียนของคุณมีสิทธิ์รับ การตรวจสอบทางการแพทย์อิสระ (IMR) จาก DMHC แพทย์ภายนอกที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของ Anthem จะตรวจสอบเคสของคุณและทำการตัดสินใจที่ Anthem ต้องปฏิบัติตาม หมายเลขโทรฟรีของ DMHC คือ **1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)** คุณสามารถค้นหาแบบฟอร์มและคำแนะนำ การตรวจสอบทางการแพทย์อิสระ/แบบฟอร์มร้องเรียน ออนไลน์ได้ในเว็บไซต์ของ DMHC: **dmhc.ca.gov**



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **anthem.com/ca/medi-cal**

คุณจะไม่ต้องชำระเงินค่าพิจารณาคดีให้รัฐหรือ IMR

คุณมีสิทธิ์ได้รับการพิจารณาคดีจากรัฐและ IMR แต่หากคุณขอรับการพิจารณาคดีจากรัฐก่อนและได้มีการเริ่มต้นการพิจารณาคดีจากรัฐไปแล้ว คุณจะไม่สามารถขอรับ IMR ในกรณีนี้ การพิจารณาคดีจากรัฐจะมีผลเป็นอันสิ้นสุด

หมวดด้านล่างนี้มีข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีขอรับการพิจารณาคดีจากรัฐและ IMR

ข้อร้องเรียนและการอุทธรณ์ที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการเภสัชกรรม Medi-Cal Rx ไม่ได้จัดการโดย Anthem คุณควรสามารถและอุทธรณ์ส่งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสวัสดิการเภสัชกรรม Medi-Cal Rx ได้โดยโทร **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) แล้วต่อ 5 หรือ 711** ข้อร้องเรียนและการอุทธรณ์ที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการเภสัชกรรมที่ไม่ขึ้นอยู่กับ Medi-Cal Rx อาจมีสิทธิ์ในการรับการตรวจสอบทางการแพทย์อิสระ (IMR)

หาก你不เห็นด้วยกับคำตัดสินที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการเภสัชกรรม Medi-Cal Rx ของคุณ คุณสามารถขอรับการพิจารณาคดีจากรัฐ คุณไม่สามารถขอให้ DMHC ดำเนินการ IMR สำหรับการตัดสินใจเรื่องสวัสดิการเภสัชกรรม Medi-Cal Rx

ข้อร้องเรียนและ การตรวจสอบทางการแพทย์อิสระ (IMR) ร่วมกับ กรมการดูแลสุขภาพที่ได้รับการจัดการ (DMHC)

IMR คือเมื่อแพทย์จากภายนอกที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับแผนสุขภาพของคุณมาตรวจสอบเคสของคุณ หากคุณต้องการ IMR คุณจะต้องยื่นอุทธรณ์กับ Anthem ก่อน หาก你不ได้รับแจ้งอะไรใดๆ จากแผนประกันสุขภาพภายใน 30 วันปฏิทิน หรือหาก你不พอใจกับผลการตัดสินใจในแผนสุขภาพของคุณ คุณก็สามารถขอให้มีการ IMR ได้ คุณต้องขอ IMR ภายใน 6 เดือนนับตั้งแต่วันที่ในประกาศที่แจ้งผลการตัดสินใจการอุทธรณ์แก่คุณ แต่คุณมีเวลาเพียง 120 วันในการขอให้มีการพิจารณาคดีจากรัฐ ดังนั้นหากคุณต้องการ IMR และการพิจารณาคดีจากรัฐ คุณจะต้องยื่นข้อร้องเรียนให้เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ แต่หาก你不ขอรับการพิจารณาคดีจากรัฐก่อน และได้มีการเริ่มต้นการพิจารณาคดีจากรัฐไปแล้ว คุณจะไม่สามารถขอรับ IMR ในกรณีนี้ การพิจารณาคดีจากรัฐจะมีผลเป็นอันสิ้นสุด

คุณอาจสามารถขอรับ IMR ได้ทันทีโดยไม่ต้องยื่นอุทธรณ์ก่อนกับ Anthem ซึ่งเป็นในกรณีที่ข้อกังวลด้านสุขภาพของคุณมีความเร่งด่วน เช่น เรื่องที่เกี่ยวข้องกับภัยอันตรายร้ายแรงต่อสุขภาพของคุณ

หาก你不ยื่นข้อร้องเรียนกับ DMHC เนื่องจาก你不ได้รับสิทธิ์ IMR แต่ DMHC จะยังคงทบทวนข้อร้องเรียนของคุณเพื่อให้แน่ใจว่า Anthem ตัดสินใจถูกต้องเมื่อคุณอุทธรณ์



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว
วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก
ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711
เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

หน่วยงานบริการสาธารณสุขที่มีการจัดการของ California รับผิดชอบในการกำกับดูแลแผนประกันสุขภาพ หากคุณมีการร้องทุกข์ต่อแผนประกันสุขภาพของคุณ ก่อนอื่นคุณควรโทรไปยังแผนประกันสุขภาพที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** และใช้กระบวนการร้องทุกข์ในแผนประกันสุขภาพของคุณก่อนติดต่อแผนก การดำเนินกระบวนการร้องทุกข์นี้มิได้จำกัดสิทธิหรือการเยียวยาตามกฎหมายที่คุณอาจได้รับแต่อย่างใด หากคุณต้องการความช่วยเหลือในการร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับเหตุฉุกเฉิน การร้องทุกข์ที่ไม่ได้รับการแก้ไขจนเป็นที่น่าพอใจโดยแผนประกันสุขภาพของคุณ หรือการร้องทุกข์ที่ยังไม่ได้รับการแก้ไขเป็นเวลานานกว่า 30 วัน คุณอาจติดต่อหน่วยงานเพื่อขอความช่วยเหลือได้นอกจากนี้คุณอาจมีสิทธิรับการตรวจสอบทางการแพทย์โดยอิสระ (IMR) ด้วย ถ้าคุณมีสิทธิรับ IMR กระบวนการ IMR จะทบทวนการตัดสินใจทางการแพทย์ของแผนประกันสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับความจำเป็นทางการแพทย์ของบริการหรือการรักษาที่เสนอ การตัดสินใจคุ้มครองสำหรับการรักษาเชิงทดลองหรือเชิงวิจัย และข้อพิพาทเรื่องการจ่ายค่าบริการฉุกเฉินหรือบริการทางการแพทย์เร่งด่วนอย่างเป็นทางการ และยังมีหมายเลขโทรศัพท์โทรฟรี **1-888-466-2219** และหมายเลข TDD (**1-877-688-9891**) สำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยินหรือการพูดด้วย คุณสามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มคำร้องเรียน คำขอ IMR และดูคำแนะนำออนไลน์ได้ที่เว็บไซต์ของกรมควบคุมฯ dmhc.ca.gov/

การพิจารณาดีจากรัฐ

การพิจารณาดีจากรัฐคือการประชุมกับ Anthem และผู้พิพากษาจาก CDSS ผู้พิพากษาจะช่วยให้ไกล่เกลี่ยปัญหาของคุณหรือแจ้งให้คุณทราบว่าเราตัดสินใจถูกต้องแล้ว คุณมีสิทธิ์ที่จะขอการพิจารณาดีจากรัฐ หากเคยขออุทธรณ์กับเราแล้วและยังไม่พอใจผลการตัดสินใจ หรือหากคุณไม่ได้รับผลการตัดสินใจหลังจากการอุทธรณ์ 30 วัน

คุณจะต้องขอรับการพิจารณาดีจากรัฐภายใน 120 วันนับตั้งแต่วันที่บนจดหมาย NAR หากเรามอบเงินช่วยเหลือระหว่างพิจารณาดีในระหว่างกระบวนการอุทธรณ์และคุณก็ต้องการให้บริการดังกล่าวดำเนินต่อไปจนกว่าจะมีผลการตัดสินใจจากการพิจารณาดีจากรัฐ คุณจะต้องส่งคำขอรับการพิจารณาดีจากรัฐภายใน 10 วันนับตั้งแต่วันที่ระบุไว้ในจดหมาย NAR ของเราหรือก่อนวันที่เราแจ้งว่าบริการจะยุติลง ขึ้นอยู่กับว่าอย่างไรเกิดขึ้นภายหลัง

หากคุณต้องการความช่วยเหลือเพื่อให้แน่ใจว่าเงินช่วยเหลือระหว่างพิจารณาดีจะดำเนินต่อไปจนกว่าการพิจารณาดีจากรัฐจะมีผลตัดสินที่สิ้นสุด โปรดติดต่อ Anthem ระหว่าง วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก โดยโทร **1-800-407-4627 (TTY 711)** หากคุณต้องการความช่วยเหลือด้านการฟังหรือการพูด โปรดโทร **711** เจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการที่ให้บริการอนุญาตจากคุณก็สามารถสอบถามเราเพื่อขอการพิจารณาดีจากรัฐให้คุณได้เช่นกัน หากได้รับอนุญาตอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษรจากคุณ



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ anthem.com/ca/medi-cal

ในบางกรณีคุณสามารถขอรับการพิจารณาดีจากรัฐโดยไม่ต้องเสร็จสิ้นกระบวนการอุทธรณ์กับเรา ตัวอย่างเช่น หากเราไม่ได้แจ้งคุณอย่างถูกต้องหรือตรงเวลาเกี่ยวกับบริการ คุณสามารถขอให้มีการพิจารณาดีจากรัฐโดยไม่ต้องดำเนินกระบวนการอุทธรณ์ของเราให้เสร็จสิ้น การทำเช่นนี้เรียกว่า การสัณสิทธิ ตัวอย่างของการสัณสิทธิมีดังต่อไปนี้:

- เราไม่ได้ออกจดหมาย NOA หรือ NAR แก่คุณในภาษาที่คุณต้องการ
- เราทำผิดพลาดซึ่งส่งผลต่อสิทธิใดๆ ของคุณ
- เราไม่ได้ให้จดหมาย NOA แก่คุณ
- เราไม่ได้ให้จดหมาย NAR แก่คุณ
- เราทำผิดพลาดในจดหมาย NAR ของเรา
- เราไม่ได้ตัดสินใจการอุทธรณ์ของคุณภายใน 30 วัน เราตัดสินใจว่าเคสของคุณเร่งด่วน แต่ไม่ได้ตอบสนองต่อการอุทธรณ์ของคุณภายใน 72 ชั่วโมง

คุณสามารถขอรับการพิจารณาดีจากรัฐได้ด้วยวิธีดังต่อไปนี้:

- **ออนไลน์:** ขอรับการพิจารณาดีจากรัฐได้ที่ www.CDSS.CA.GOV
- **โทรสาร:** กรอกแบบฟอร์มที่มาพร้อมกับประกาศการไกล่เกลี่ยการอุทธรณ์และส่งโทรสารมาที่แผนกการพิจารณาดีจากรัฐที่ 1-833-281-0905
- **ทางโทรศัพท์:** โทรหาแผนกการพิจารณาดีจากรัฐที่ 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349 หรือ 711)
- **ทางไปรษณีย์:** กรอกแบบฟอร์มที่มีให้พร้อมกับประกาศการไกล่เกลี่ยการอุทธรณ์และส่งไปที่:
California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, MS 09-17-442
Sacramento, CA 94244-2430

หากคุณต้องการความช่วยเหลือในการขอการพิจารณาดีจากรัฐ เราช่วยคุณได้ เราสามารถให้บริการทางภาษาโดยไม่มีค่าใช้จ่าย โทรไปที่ 1-800-407-4627 (TTY 711)

ในระหว่างการพิจารณาดี คุณจะเล่าจากมุมมองของคุณ เราจะเล่าจากมุมมองของเรา อาจใช้เวลาสูงสุดถึง 90 วันสำหรับผู้พิพากษาในการตัดสินใจของคุณ โดย Anthem จะต้องเคารพสิ่งที่ผู้พิพากษาคัดสิน

หากคุณต้องการให้ CDSS ตัดสินใจอย่างรวดเร็ว เนื่องจากระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาดีจากรัฐจะทำให้ชีวิต สุขภาพ หรือความสามารถในการใช้ชีวิตของคุณต้องตกอยู่ในอันตราย คุณหรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับอนุญาตจากคุณ หรือผู้ให้บริการสามารถติดต่อ CDSS เพื่อขอเร่งรัด (เร่ง) การพิจารณาดีจากรัฐได้ CDSS ต้องทำการตัดสินใจไม่เกิน 3 วันทำการหลังจากได้รับเอกสารจาก Anthem ครบแล้ว



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ 1-800-407-4627 (TTY 711) Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ anthem.com/ca/medi-cal

การร้องเรียน การทุจริต และการละเมิด

หากคุณสงสัยว่าผู้ให้บริการหรือบุคคลที่ได้รับ Medi-Cal ได้กระทำการฉ้อฉล ทุจริต หรือละเมิด ถือเป็นหน้าที่รับผิดชอบของคุณที่จะต้องรายงานโดยโทรไปยังหมายเลขโทรศัพท์ที่เป็นความลับ **1-800-822-6222 (TTY 711)** หรือส่งข้อร้องเรียนทางออนไลน์ที่ dhcs.ca.gov/

การฉ้อฉล การทุจริต และการละเมิดประกอบไปด้วย:

- การปลอมแปลงประวัติทางการแพทย์
- การจ่ายยามากกว่าที่จำเป็นทางการแพทย์
- ให้บริการสาธารณสุขมากกว่าที่จำเป็นทางการแพทย์
- เรียกเก็บเงินค่าบริการที่ไม่มีการให้บริการ
- เรียกเก็บเงินค่าบริการโดยที่ผู้เชี่ยวชาญไม่ได้ให้บริการ
- เสนอให้สินค้าและบริการฟรีหรือลดราคาแก่สมาชิก เพื่อส่งอิทธิพลให้สมาชิกเลือกผู้ให้บริการ
- การเปลี่ยนผู้ให้บริการหลักของสมาชิกโดยสมาชิกไม่ทราบ

การฉ้อฉล การทุจริต และการละเมิดโดยบุคคลที่ได้รับสวัสดิการ รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงสิ่งต่อไปนี้:

- การให้ยืม การขาย หรือการให้บัตรประจำตัวแผนประกันสุขภาพหรือบัตรระบุผู้รับสวัสดิการ (BIC) ของ Medi-Cal ให้แก่ผู้อื่น
- [การรับการรักษาเดียวกันหรือคล้ายกันจากผู้ให้บริการมากกว่าหนึ่งราย]
- [เข้าไปยังห้องฉุกเฉินเมื่อไม่มีเหตุฉุกเฉิน]
- ใช้ [หมายเลขประกันสังคม] ของผู้อื่นหรือหมายเลขประจำตัวแผนประกันสุขภาพ
- [โดยสารถีบริการการเดินทางทางการแพทย์หรือไม่เกี่ยวกับการแพทย์เพื่อใช้บริการที่ไม่ใช่บริการสาธารณสุข ใช้บริการที่ไม่ได้คุ้มครองโดย Medi-Cal หรือเมื่อคุณไม่มีการนัดหมายทางการแพทย์หรือยาสั่งจ่ายที่ต้องไปรับ]

หากต้องการรายงานการฉ้อฉล การทุจริต และการละเมิด ให้จดชื่อ ที่อยู่ หมายเลขประจำตัวของบุคคลที่กระทำการฉ้อฉล การทุจริต และการละเมิด ให้ข้อมูลให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้เกี่ยวกับบุคคล เช่น หมายเลขโทรศัพท์หรือความเชี่ยวชาญเฉพาะทางหากเป็นผู้ให้บริการ ระบุวันที่ของเหตุการณ์และข้อมูลสรุปว่าเกิดอะไรขึ้น

ส่งรายงานของคุณไปที่:

ทางไปรษณีย์: Attn: Special Investigations Unit (SIU)
Anthem Blue Cross
21215 Burbank Blvd.
Woodland Hills, CA 91367

ทางโทรศัพท์: สายด่วนการฉ้อฉล Anthem SIU: **1-888-231-5044 (TTY 711)**



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ anthem.com/ca/medi-cal

7. สิทธิและหน้าที่ รับผิดชอบ

ในฐานะสมาชิก Anthem คุณมีสิทธิและความรับผิดชอบบางประการ บทนี้จะอธิบายสิทธิและความรับผิดชอบเหล่านี้ นอกจากนี้บทนี้จะระบุประกาศทางกฎหมายที่คุณมีสิทธิได้รับในฐานะสมาชิก Anthem ด้วย

สิทธิของคุณ

สิ่งเหล่านี้คือสิทธิของคุณในฐานะสมาชิก Anthem:

- สิทธิที่จะได้รับการปฏิบัติอย่างมีเกียรติและศักดิ์ศรี ได้รับการพิจารณาอย่างเหมาะสมต่อสิทธิในความเป็นส่วนตัวและความจำเป็นในการรักษาความลับของข้อมูลทางการแพทย์
- สิทธิที่จะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแผนสุขภาพและบริการ รวมถึง บริการที่ได้รับสิทธิคุ้มครองแพทย์ และสิทธิและความรับผิดชอบของสมาชิก
- สิทธิที่จะได้รับข้อมูลสมาชิกเป็นลายลักษณ์อักษรที่แปลทั้งฉบับในภาษาที่คุณต้องการ รวมถึงประกาศการร้องเรียนและร้องทุกข์ทั้งหมด
- สิทธิที่จะให้คำแนะนำเกี่ยวกับนโยบายสิทธิและความรับผิดชอบของสมาชิก Anthem
- สิทธิที่จะสามารถเลือกผู้ให้บริการปฐมภูมิภายในเครือข่ายของ Anthem
- สิทธิที่จะเข้าถึงผู้ให้บริการในเครือข่ายอย่างทันท่วงที
- สิทธิที่จะเข้าร่วมในกระบวนการตัดสินใจกับผู้ให้บริการเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของตนเอง รวมถึงสิทธิในการปฏิเสธการรักษา
- สิทธิในการแจ้งข้อร้องเรียน ไม่ว่าจะด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร เกี่ยวกับองค์กรหรือการดูแลสุขภาพที่คุณได้รับ
- สิทธิที่จะทราบเหตุผลทางการแพทย์ของการตัดสินใจของ Anthem ที่จะปฏิเสธ ค่าซ้ำสิ้นสุด หรือเปลี่ยนค่าขอสำหรับการดูแลสุขภาพ
- สิทธิในการรับการประสานงานดูแลสุขภาพ
- สิทธิที่จะขออุทธรณ์การตัดสินใจเพื่อปฏิเสธ เลื่อนหรือจำกัดบริการหรือสวัสดิการ
- สิทธิในการรับบริการสามและแปลภาษาเป็นภาษาที่คุณใช้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ววันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711
เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

- สิทธิที่จะได้รับความช่วยเหลือทางกฎหมายฟรี ณ สำนักงานทางกฎหมายท้องถิ่นหรือกลุ่มอื่นๆ
- สิทธิที่จะร่างหนังสือแสดงเจตนาล่วงหน้า
- สิทธิที่จะขอการพิจารณาดีจากรัฐ หากบริการหรือสวัสดิการถูกปฏิเสธ และคุณได้ยื่นอุทธรณ์อีกครั้งกับ Anthem ไปแล้ว แต่คุณยังไม่พอใจผลการตัดสินใจ หรือหากคุณไม่ได้รับผลการตัดสินใจหลังจากการอุทธรณ์ 30 วันรวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ซึ่งสามารถเร่งรัดการพิจารณาดีจากรัฐได้
- สิทธิที่จะถอนตัวออกจาก Anthem และเปลี่ยนไปใช้แผนประกันสุขภาพอื่นในเคาน์ตีตามค่าขอ
- สิทธิที่จะเข้าถึงบริการที่ได้รับการยินยอมจากผู้เยาว์
- สิทธิที่จะได้รับข้อมูลสมาชิกที่เป็นลายลักษณ์อักษรในรูปแบบอื่นอย่างไม่มีค่าใช้จ่าย (เช่น อักษรเบรลล์ ตัวอักษรขยายใหญ่ เสียง และรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ ที่เข้าถึงได้) ตามคำขอและอย่างทันท่วงทีสำหรับรูปแบบที่ขอ และเป็นไปตาม Welfare and Institutions (W&I) Code มาตรา 14182 (b)(12)
- สิทธิที่จะเป็นอิสระจากการผูกมัดหรือการแยกจำกัดบริเวณที่ทาลงไปเพื่อเป็นการข่มขู่ บังคับ ลงโทษ เพื่อความสะดวก หรือเพื่อตอบโต้
- สิทธิในการพูดคุยถึงข้อมูลด้วยความสัตย์จริงเกี่ยวกับตัวเลือกและทางเลือกในการรักษาที่มีอยู่ โดยนำเสนอด้วยวิธีที่เหมาะสมต่อภาวะของคุณและความสามารถในการทำความเข้าใจ ไม่ว่าจะมียาใช้หรือความคุ้มครองเท่าใด
- สิทธิในการเข้าถึงและรับสำเนาประวัติทางการแพทย์ของคุณ และขอให้มีการแก้ไขหรือปรับเปลี่ยนได้ ตามที่ระบุไว้ใน 45 Code of Federal Regulations (CFR) มาตรา 164.524 และ 164.526
- สิทธิในการใช้สิทธิ์เหล่านี้โดยไม่ส่งผลเสียต่อวิธีที่คุณได้รับการปฏิบัติจาก Anthem ผู้ให้บริการหรือรัฐ
- สิทธิในการเข้าถึงบริการวางแผนครอบครัว ศูนย์ทำคลอด ศูนย์สุขภาพที่ได้รับการรับรองจากรัฐบาลกลาง คลินิกอนามัยชาวอินเดียน บริการพยาบาลผดุงครรภ์ ศูนย์อนามัยในพื้นที่ห่างไกล บริการดูแลผู้ติดเชื่อโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ และบริการฉุกเฉินภายนอกเครือข่าย Anthem ตามกฎหมายของรัฐบาลกลาง

หน้าที่รับผิดชอบของคุณ

สมาชิก Anthem มีความรับผิดชอบดังนี้:

- ติดต่อ PCP ของคุณทันทีเพื่อนัดหมาย การประเมินสุขภาพเบื้องต้น (ภายใน 120 วันหลังลงทะเบียน) สำหรับคุณหรือบุตรของคุณ



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

- ให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่เรา แพทย์ และผู้ให้บริการสาธารณสุขเพื่อช่วยให้คุณได้รับการดูแลที่ดีที่สุดที่ทำได้ และสวัสดิการทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ได้รับ
- ทำความเข้าใจปัญหาสุขภาพของคุณให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้และร่วมมือกับแพทย์หรือผู้ให้บริการรายอื่นเพื่อวางแผนการรักษาที่ทุกฝ่ายเห็นด้วย
- ปฏิบัติตามแผนการรักษาที่คุณได้ตกลงกับแพทย์คนอื่นๆ และผู้ให้บริการทางการแพทย์ด้วย
- ปฏิบัติตามคำแนะนำของแพทย์เกี่ยวกับการดูแลตนเอง
- ใช้แหล่งที่มาของการดูแลที่ถูกต้อง
- พกพาบัตรประจำตัว Anthem เสมอเมื่อพบแพทย์
- ปฏิบัติต่อแพทย์และผู้ให้ความดูแลรายอื่นๆ ด้วยความเคารพ
- มีความเข้าใจแผนประกันสุขภาพ
- ทราบและปฏิบัติตามกฎของแผนประกันสุขภาพแผนนี้
- ทราบถึงกฎหมายที่มีผลควบคุมแผนประกันสุขภาพแผนนี้และประเภทบริการที่คุณได้รับ
- ทราบว่าเราไม่สามารถเลือกปฏิบัติเพราะอายุ เพศ ชาติพันธุ์ เชื้อชาติ วัฒนธรรม ความต้องการทางภาษา เพศวิถี หรือสุขภาพ

ประกาศเกี่ยวกับการไม่เลือกปฏิบัติ

การเลือกปฏิบัติเป็นสิ่งที่ผิดกฎหมาย Anthem Blue Cross ปฏิบัติตามกฎหมายรัฐและกฎหมายสิทธิพลเรือนจากรัฐบาลกลาง Anthem ไม่เลือกปฏิบัติ กีดกันบุคคล หรือปฏิบัติต่อบุคคลด้วยวิธีที่แตกต่างกันไปอย่างไม่ชอบด้วยกฎหมายโดยมีสาเหตุมาจากเพศเชื้อชาติสีผิว ศาสนา เชื้อสาย ถิ่นกำเนิดตามประเทศ การระบุกลุ่มชาติพันธุ์ อายุ ความพิการทางจิต ความพิการทางกายสภาวะทางการแพทย์ ข้อมูลทางพันธุกรรม สถานะการสมรส เพศภาวะ อัตลักษณ์ทางเพศ หรือเพศวิถี

Anthem ได้จัดหาสิ่งต่อไปนี้ไว้:

- ความช่วยเหลือและบริการแบบไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบุคคลที่ทุพพลภาพ เพื่อช่วยให้คุณบุคคลเหล่านั้นสื่อสารได้ดียิ่งขึ้น เช่น:
 - ลามภาษามือที่ได้รับการรับรอง
 - ข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษรในรูปแบบอื่นๆ (สิ่งพิมพ์ขนาดใหญ่ เสียง รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเข้าถึงได้ และรูปแบบอื่นๆ)



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว
วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก
ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711
เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **anthem.com/ca/medi-cal**

- บริการทางภาษาแบบไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบุคคลที่ภาษาหลักไม่ใช่ภาษาอังกฤษ เช่น:
 - ล่ามที่ได้รับการรับรอง
 - ข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษรในภาษาอื่นๆ

หากคุณต้องการบริการเหล่านี้ ติดต่อ Anthem ระหว่าง วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก โดยโทร **1-800-407-4627 (TTY 711)** หากต้องการความช่วยเหลือด้านการฟังหรือการพูด โปรดโทร **711** เพื่อใช้บริการรีเลย์ของแคลิฟอร์เนีย

วิธีการยื่นข้อร้องทุกข์

หากคุณเชื่อว่า Anthem ผิดพลาดในการให้บริการเหล่านี้หรือเลือกปฏิบัติอย่างไม่ชอบด้วยกฎหมายด้วยวิธีอื่นใดอันมีพื้นฐานมาจากเพศ เชื้อชาติ สีผิว ศาสนา เชื้อสาย ถิ่นกำเนิดตามประเทศ การระบุกลุ่มชาติพันธุ์ อายุ ความพิการทางจิต ความพิการทางกาย สภาวะทางการแพทย์ ข้อมูลทางพันธุกรรม สถานะการสมรส เพศภาวะ อัตลักษณ์ทางเพศ หรือเพศวิถี คุณสามารถยื่นข้อร้องทุกข์กับผู้ประสานงานข้อร้องทุกข์ของ Anthem คุณสามารถยื่นข้อร้องทุกข์เป็นลายลักษณ์อักษร ยื่นด้วยตนเอง หรือทางอิเล็กทรอนิกส์:

- **ทางโทรศัพท์:** ติดต่อ ผู้ประสานงานการร้องทุกข์ Anthem ระหว่าง วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก โดยโทร **1-800-407-4627 (TTY 711)** หรือหากต้องการความช่วยเหลือด้านการฟังหรือการพูด โปรดโทร **711** เพื่อใช้บริการรีเลย์ของแคลิฟอร์เนีย
- **เป็นลายลักษณ์อักษร:** กรอกแบบฟอร์มข้อร้องเรียนหรือเขียนจดหมายแล้วส่งไปที่:
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
- **ยื่นด้วยตนเอง:** ไปที่สำนักงานแพทย์ของคุณหรือ Anthem แล้วแจ้งว่าคุณต้องการยื่นข้อร้องทุกข์
- **ทางอิเล็กทรอนิกส์:** เยี่ยมชมเว็บไซต์ของ Anthem
ได้ที่ mss.anthem.com/california-medicaid/benefits/member-materials.html%23MemberGrievanceForms



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711
เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ anthem.com/ca/medi-cal

สำนักงานสิทธิพลเมือง – สำนักงานบริการดูแลสุขภาพ California

นอกจากนี้ คุณยังสามารถยื่นข้อร้องเรียนด้านสิทธิพลเมืองกับ California กรมบริการดูแลสุขภาพ สำนักงานสิทธิพลเมือง ได้ทั้งทางโทรศัพท์ เป็นลายลักษณ์อักษรหรือทางอิเล็กทรอนิกส์ดังนี้:

- **ทางโทรศัพท์:** โทรหา **1-916-440-7370** หากท่านต้องการได้รับความช่วยเหลือด้านการพูดหรือฟัง โปรดโทร **711** (บริการถ่ายทอดการสื่อสารทางโทรคมนาคม)
- **เป็นลายลักษณ์อักษร:** กรอกแบบฟอร์มข้อร้องเรียนหรือเขียนจดหมายแล้วส่งไปที่:
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

โดยสามารถดาวน์โหลดแบบคำร้องเรียนได้ที่
dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx

- **ทางอิเล็กทรอนิกส์:** ส่งอีเมลไปที่ CivilRights@dhcs.ca.gov

สำนักงานสิทธิพลเมือง – กระทรวงสุขภาพและบริการมนุษย์ของ U.S.

หากคุณเชื่อว่าคุณถูกเลือกปฏิบัติอันมีพื้นฐานมาจากเชื้อชาติ สีผิว ถิ่นกำเนิดตามประเทศ อายุ ความพิการหรือเพศ คุณก็สามารถยื่นข้อร้องเรียนด้านสิทธิพลเมืองได้ที่สำนักงานสิทธิพลเมือง กระทรวงสุขภาพและบริการมนุษย์ของ U.S. ทั้งทางโทรศัพท์ เป็นลายลักษณ์อักษรหรือทางอิเล็กทรอนิกส์:

- **ทางโทรศัพท์:** โทร **1-800-368-1019** หากท่านต้องการได้รับความช่วยเหลือด้านการพูดหรือฟัง โปรดโทร (TTY **1-800-537-7697** หรือ **711**)
เพื่อใช้บริการรีเลย์ California
- **เป็นลายลักษณ์อักษร:** กรอกแบบฟอร์มข้อร้องเรียนหรือส่งจดหมายไปที่:
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

โดยสามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ที่ hhs.gov/ocr/complaints/index.html

- **ทางอิเล็กทรอนิกส์:** ไปที่พอร์ทัลข้อร้องเรียนของสำนักงานสิทธิพลเมืองได้ที่
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว
วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก
ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711
เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ anthem.com/ca/medi-cal

วิธีมีส่วนร่วมในฐานะสมาชิก

Anthem ต้องการทราบความคิดเห็นของคุณ ในแต่ละ ไตรมาส, Anthem มีการประชุมเพื่อพูดคุยว่า สิ่งใดเป็นไปได้ดีและสิ่งใดที่ Anthem จะปรับปรุงได้ โดยจะมีการเชิญให้สมาชิกเข้าร่วม มาเข้าร่วม ประชุมได้เลย

คณะกรรมการที่ปรึกษาชุมชน

Anthem มีกลุ่มชื่อว่า คณะกรรมการที่ปรึกษาชุมชน ซึ่งประกอบไปด้วยสมาชิก คณะกรรมการที่ปรึกษาชุมชน คุณสามารถเข้าร่วมกลุ่มนี้ได้หากต้องการ กลุ่มนี้จะพูดคุยเกี่ยวกับวิธีพัฒนานโยบาย Anthem และมีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้:

- หน้าที่รับผิดชอบของ คณะกรรมการที่ปรึกษาชุมชน
- ระบุนโอกาสในการเพิ่มการเข้าถึงการดูแลสุขภาพของสมาชิก
- แนะนำว่า Anthem จะพัฒนาบริการได้อย่างไร
- ให้ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมและการประเมินความต้องการด้านภาษา

หากต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มนี้ โปรดโทรไปที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** หรือไปที่ **anthem.com/ca/medi-cal**

คณะกรรมการนโยบายสาธารณะ

Anthem มีอีกกลุ่มชื่อว่า คณะกรรมการนโยบายสาธารณะ ซึ่งจะนัดพบกันปีละสี่ครั้ง ประกอบไปด้วยการเข้าร่วมจากแพทย์ในเครือข่ายและสมาชิก Medi-Cal ของ Anthem สมาชิกจะพูดคุยกันเกี่ยวกับวิธีพัฒนาบริการสาธารณสุขในชุมชน

กลุ่มจะทำงานดังนี้:

- ร่วมมือกับผู้นำในชุมชนสาธารณสุข
- ร่วมมือกับผู้นำอาวุโสใน Anthem
- แนะนำว่า Anthem จะพัฒนาบริการและการส่งมอบ รวมถึงโครงการขยายบริการอย่างไร
- ตรวจสอบเอกสารของสมาชิกเพื่อให้แน่ใจว่ามีความเหมาะสมทางวัฒนธรรม

ประกาศเรื่องหลักปฏิบัติด้านความเป็นส่วนตัว

คำแถลงที่อธิบายนโยบายและขั้นตอนของ Anthem ในการรักษาความลับของประวัติทางการแพทย์ที่มีให้และจะมอบให้แก่คุณตามคำขอ



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **anthem.com/ca/medi-cal**

หากคุณมีอายุและสามารถให้ความยินยอมต่อการบริการที่ละเอียดอ่อนได้ คุณไม่จำเป็นต้องได้รับการอนุญาตจากสมาชิกคนอื่น ๆ เพื่อรับบริการที่ละเอียดอ่อนหรือส่งการเรียกร้องขอรับบริการที่ละเอียดอ่อน คุณสามารถอ่านข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการที่ละเอียดอ่อนได้ใน “การดูแลสุขภาพที่มีความละเอียดอ่อน” ของฉบับนี้

คุณสามารถขอให้ Anthem ส่งการสื่อสารเกี่ยวกับบริการที่ละเอียดอ่อนไปยังที่อยู่ไปรษณีย์ ที่อยู่อีเมล หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่คุณเลือกได้ หลักการนี้เรียกว่า “คำขอการสื่อสารที่เป็นความลับ” หากคุณขอการสื่อสารที่เป็นความลับ Anthem จะไม่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการดูแลสุขภาพที่ละเอียดอ่อนแก่ผู้อื่นโดยไม่ได้รับอนุญาตอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษรจากคุณ หากคุณไม่ได้ให้ที่อยู่ไปรษณีย์ อีเมล หรือหมายเลขโทรศัพท์ Anthem จะส่งการสื่อสารในนามของคุณไปยังที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ตามที่มีบันทึกไว้

Anthem จะเคารพคำขอของคุณที่จะรับการสื่อสารแบบเป็นความลับในรูปแบบที่คุณขอ หรือเราจะตรวจสอบว่าการสื่อสารนั้นง่ายต่อการนำมาจัดไว้ในแบบฟอร์มและรูปแบบที่คุณขอ เราจะส่งไปยังสถานที่ที่คุณเลือก คำขอการสื่อสารที่เป็นความลับของคุณจะยังคงอยู่จนกว่าคุณจะยกเลิกหรือส่งคำขอใหม่สำหรับการสื่อสารที่เป็นความลับ

การสื่อสารข้อมูลทางการแพทย์ที่เป็นความลับ

สมาชิกคนใดก็ตาม รวมถึงผู้ใหญ่หรือผู้เยาว์ที่สามารถให้การยินยอมต่อการบริการสาธารณสุขโดยไม่ต้องได้รับความยินยอมจากบิดามารดาหรือผู้ปกครอง โดยปฏิบัติตามรัฐหรือกฎหมายรัฐบาลกลาง อาจส่งคำขอการสื่อสารที่เป็นความลับ ไม่ว่าจะเป็นแบบลายลักษณ์อักษรหรืออิเล็กทรอนิกส์ สามารถส่งคำขอการสื่อสารที่เป็นความลับอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษรที่ Anthem Blue Cross, P.O. Box 60007, Los Angeles, CA 90060-0007 สำหรับคำขออิเล็กทรอนิกส์ ให้ทำตามขั้นตอนที่เว็บไซต์ anthem.com/ca สมาชิกอาจโทรหาเราตามหมายเลขโทรศัพท์ที่ด้านหลังของบัตรประจำตัวด้วย

คำขอการสื่อสารที่เป็นความลับจะมีผลต่อการสื่อสารทั้งหมดที่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับทางการแพทย์หรือชื่อและที่อยู่ของผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับบริการที่บุคคลที่ขอคำขอการสื่อสารที่เป็นความลับได้รับ

คำขอการสื่อสารที่เป็นความลับจะมีผลจนกว่าจะมีการเพิกถอนคำขอจากสมาชิกที่เป็นผู้ขอให้มีการสื่อสารที่เป็นความลับ หรือได้รับคำขอการสื่อสารที่เป็นความลับใหม่ Anthem จะใช้คำขอการสื่อสารที่เป็นความลับภายในเจ็ด (7) วันทำการหลังจากได้รับคำขออิเล็กทรอนิกส์หรือคำขอทางโทรศัพท์ หรือภายในสิบสี่ (14) วันปฏิทินหลังจากที่เราได้รับคำขออย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษร นอกจากนี้เราจะรับทราบว่าคุณได้รับคำขอและจะแจ้งสถานะหากสมาชิกติดต่อเรา

คำแถลงของ Anthem เกี่ยวกับนโยบายและขั้นตอนในการป้องกันข้อมูลทางการแพทย์ของคุณ (เรียกว่า “ประกาศเรื่องหลักปฏิบัติด้านความเป็นส่วนตัว”) จะพบได้ที่

dhcs.ca.gov/formsandpubs/laws/priv/Documents/Notice-of-Privacy-Practices-English.pdf



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ anthem.com/ca/medi-cal

ประกาศเกี่ยวกับกฎหมาย

คู่มือสมาชิกฉบับนี้อยู่ภายใต้บังคับของกฎหมายหลายฉบับ ซึ่งกฎหมายดังกล่าวอาจส่งผลต่อสิทธิและหน้าที่ของคุณแม้ว่ากฎหมายนั้นจะไม่ได้ระบุหรืออธิบายไว้ในคู่มือฉบับนี้ก็ตาม กฎหมายหลักที่นำมาใช้บังคับคู่มือฉบับนี้คือกฎหมายของรัฐบาลกลางและรัฐบัญญัติเกี่ยวกับโครงการ Medi-Cal ทั้งนี้ อาจมีรัฐบัญญัติและกฎหมายของรัฐอื่นๆ ที่นำมาใช้บังคับด้วยเช่นกัน

ประกาศเกี่ยวกับ Medi-Cal ในฐานะผู้จ่ายลำดับสุดท้าย ความคุ้มครองสุขภาพอื่นๆ และการกู้คืนการละเมิด

โครงการ Medi-Cal ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของรัฐบาลกลางและรัฐบัญญัติเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางกฎหมายของบุคคลที่สามในบริการสาธารณสุขต่อสมาชิก Anthem จะดำเนินการทุกมาตรการเพื่อรับรองว่าโครงการ Medi-Cal เป็นผู้จ่ายลำดับสุดท้าย

สมาชิก Medi-Cal สามารถมีความคุ้มครองสุขภาพอื่นๆ (OHC) หรือที่เรียกว่าประกันสุขภาพส่วนตัว เพื่อเป็นเงื่อนไขของการมีสิทธิใน Medi-Cal คุณจะต้องสมัครหรือรักษา OHC ใดๆ ที่มีโดยไม่มีค่าใช้จ่าย

กฎหมายของรัฐบาลกลางและรัฐบัญญัติกำหนดให้สมาชิก Medi-Cal ต้องรายงาน OHC และการเปลี่ยนแปลงใดๆ ของ OHC ที่มีอยู่ คุณอาจต้องชำระ DHCS ใหม่อีกครั้งสำหรับสวัสดิการใดๆ ที่ชำระโดยข้อผิดพลาดหากคุณไม่ได้ชำระ OHC โดยเร็ว ส่ง OHC ออนไลน์ของคุณได้ที่ dhcs.ca.gov/OHC

หากคุณไม่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ คุณสามารถรายงาน OHC ไปยัง Anthem หรือโทร 1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 หรือ 711) ในแคลิฟอร์เนีย หรือ 1-916-636-1980 (นอกแคลิฟอร์เนีย)

California กรมบริการดูแลสุขภาพ (DHCS) มีสิทธิและหน้าที่ในการเรียกเก็บค่าบริการ Medi-Cal ที่ได้รับสิทธิคุ้มครอง ซึ่ง Medi-Cal ไม่ใช่ผู้จ่ายลำดับแรก ตัวอย่างเช่น หากคุณประสบอุบัติเหตุทางรถยนต์หรือหากคุณได้รับบาดเจ็บที่ทำงาน ประกันภัยของพนักงานหรือรถยนต์ต้องเป็นผู้จ่ายเงินให้ก่อน หรือชดเชยให้กับ Medi-Cal

หากคุณได้รับบาดเจ็บ และอีกฝ่ายหนึ่งมีความรับผิดชอบต่ออาการบาดเจ็บของคุณ คุณหรือตัวแทนทางกฎหมายของคุณจะต้องแจ้ง DHCS ภายใน 30 วันของการยื่นดำเนินการทางกฎหมายหรืออ้างสิทธิ ส่งประกาศออนไลน์:

- โครงการการบาดเจ็บส่วนบุคคล dhcs.ca.gov/PI
- โครงการฟื้นฟูเงินชดเชยพนักงาน dhcs.ca.gov/WC

ดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ dhcs.ca.gov/tplrd หรือโทร 1-916-445-9891



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ 1-800-407-4627 (TTY 711) Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ anthem.com/ca/medi-cal

ประกาศเกี่ยวกับการกู้คืนอสังหาริมทรัพย์

โครงการ Medi-Cal จะต้องชำระเงินคืนแก่อสังหาริมทรัพย์ที่ถูกพิสูจน์พินัยกรรมของสมาชิกที่ ล่วงลับสำหรับสวัสดิการ Medi-Cal ที่ได้รับในวันที่หรือหลังจากวันเกิดปีที่ 55 การชำระเงินคืน ประกอบไปด้วยการเบิกจ่ายตามบริการ (FFS) และสินไหมการดูแลสุขภาพที่ได้รับการจัดการ หรือการชำระเงินเหมาจ่ายรายหัวสำหรับบริการสถานพยาบาล บริการที่มุงเน้นบ้านและชุมชน รวมถึงบริการจากโรงพยาบาลและบริการยาที่จ่ายโดยแพทย์ที่เกี่ยวข้องที่ได้รับ เมื่อสมาชิกเคยเป็นผู้ป่วยในสถานพยาบาลและได้รับการดูแลที่บ้านและชุมชน ทั้งนี้การชำระเงินคืนจะไม่สามารถเกินยอดอสังหาริมทรัพย์ที่ถูกพิสูจน์พินัยกรรมของสมาชิก

ดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์การกู้คืนอสังหาริมทรัพย์ DHCS ได้ที่ dhcs.ca.gov/er หรือโทร 1-916-650-0590

ประกาศเกี่ยวกับการดำเนินการ

Anthem จะส่งจดหมาย ประกาศการดำเนินการ (NOA) ทุกเมื่อที่ Anthem ปฏิเสธ ล่าช้า สิ้นสุด หรือปรับเปลี่ยนค่าขอสำหรับบริการสาธารณสุข หากคุณไม่เห็นด้วยกับการตัดสินใจของ Anthem คุณสามารถยื่นอุทธรณ์ต่อแผนของ Anthem ได้ โปรดไปที่หมวดอุทธรณ์ข้างต้นเพื่อดูข้อมูลสำคัญในการกรอกการอุทธรณ์ เมื่อ Anthem ส่ง NOA มาให้คุณ จะมีการระบุสิทธิ์ทั้งหมดที่คุณมีหาก你不เห็นด้วยกับการตัดสินใจของเรา

เนื้อหาในประกาศ

หาก Anthem อ้างถึงการปฏิเสธ ความล่าช้า การสิ้นสุด หรือการเปลี่ยนแปลงทั้งหมดหรือบางส่วนเนื่องจากความจำเป็นทางการแพทย์ NOA ต้องประกอบไปด้วยสิ่งต่อไปนี้:

- ค่าแถลงการดำเนินการที่ Anthem ตั้งใจว่าจะดำเนินการ
- คำอธิบายที่ชัดเจนและกระชับถึงเหตุผลการตัดสินใจของ Anthem
- วิธีที่ Anthem ตัดสิน รวมถึงกฎที่ Anthem ใช้
- เหตุผลทางการแพทย์เพื่อการตัดสินใจ Anthem จะต้องระบุอย่างชัดเจนว่าสถานะของสมาชิกไม่เป็นไปตามกฎหรือหลักเกณฑ์อย่างไร

คำแปลภาษา

Anthem จำเป็นต้องแปลภาษาทั้งฉบับและมอบข้อมูลสมาชิกเป็นลายลักษณ์อักษรที่ในภาษาที่คุณต้องการ รวมถึงประกาศการร้องเรียนและร้องทุกข์ทั้งหมด



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ 1-800-407-4627 (TTY 711) Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ anthem.com/ca/medi-cal

ประกาศที่แปลทั้งฉบับจะต้องระบุเหตุผลทางการแพทย์เกี่ยวกับการตัดสินใจของ Anthem ในการปฏิเสธ ค่าใช้จ่าย เปลี่ยนแปลง ลด ระบุ หรือยุติค่าบริการสาธารณสุข

หากภาษาที่คุณต้องการไม่พร้อมใช้งาน Anthem ต้องเสนอให้ความช่วยเหลือทางวาจาด้วยภาษาที่คุณต้องการ เพื่อให้คุณจะสามารถเข้าใจข้อมูลที่คุณได้รับ



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว
วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก
ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711
เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

8. หมายเลขและคำศัพท์สำคัญที่ควรทราบ

หมายเลขโทรศัพท์ที่สำคัญ

- ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Medi-Cal): **1-800-407-4627 (TTY 711)**
วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก
- ฝ่ายดูแลลูกค้า (MRMIP): **1-877-687-0549 (TTY 711)**
วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก
- ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Medi-Cal): **1-800-227-3238 (TTY 711)** วันจันทร์ถึงวันศุกร์
ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก
- Medi-Cal Rx ที่ **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)**
และต่อ 5 หรือ 711
- สายด่วนพยาบาล ตลอด 24 ชั่วโมง: **1-800-224-0336 (TTY 711)**
ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง
- Modivcare (บริการเดินทาง): **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)**
- สุขภาพเชิงพฤติกรรม (BH): **1-888-831-2246 (TTY 711)**
- เกสซ์กรรม (Medi-Cal): **1-833-205-6004 (TTY 711)**
- เกสซ์กรรม (MRMIP): **1-833-214-3605 (TTY 711)**
- การจัดการการดูแล Anthem: **1-888-334-0870**
- กรมการดูแลสุขภาพที่ได้รับการจัดการ: **1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)**
- Medi-Cal หันตกรรม: **1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922)**
- แผนบริการทางการแพทย์: **1-844-239-7644 (TTY 1-800-428-4833)**
- สำนักวางแผนครอบครัว กรมบริการสุขภาพ: **1-800-942-1054**
- หน่วยสอบสวนและตอบสนองสาธารณะ กรมบริการสังคม: **1-800-952-5253**
- การดูแลสุขภาพที่ได้รับการจัดการ Medi-Cal ของกรมบริการสุขภาพ:
1-888-452-8609
- Health Care Options: **1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 หรือ 711)**
- บริการสุขภาพชาวอินเดียน: **1-916-930-3927**



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว
วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก
ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711
เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ anthem.com/ca/medi-cal

- สายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์: 711 สาย TTY มีไว้สำหรับสมาชิกที่ต้องการความช่วยเหลือด้านการฟังหรือการสูญเสียคำพูดเท่านั้น
- สายด่วนช่วยเหลือด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ Anthem: 1-800-400-4889

คำศัพท์สำคัญที่ควรทราบ

ระยะคลอดที่ปากมดลูกเปิด: ระยะเวลาที่สตรีอยู่ในสามระยะของการคลอดและไม่สามารถเคลื่อนย้ายอย่างปลอดภัยไปยังโรงพยาบาลก่อนคลอดหรือการเคลื่อนย้ายอาจส่งผลเสียต่อสุขภาพและความปลอดภัยของสตรีหรือลูกในครรภ์ได้

เจ็บพลัน: ภาวะทางการแพทย์ที่เกิดขึ้นสั้นๆ ทันทีที่ต้องรับการรักษาโดยเร็ว

ชาวอินเดียนอเมริกัน: บุคคลที่ถือว่าเป็นไปตามนิยามคำว่า "อินเดียน" ภายใต้กฎหมายรัฐบาลกลาง 42 CFR มาตรา 438.14 นิยามไว้ว่าบุคคลจะเป็น "อินเดียน" หากเป็นไปตามข้อใดข้อหนึ่งต่อไปนี้:

- เป็นสมาชิกของเผ่าอินเดียนที่รัฐบาลกลางทราบ
- อาศัยอยู่ในศูนย์กลางของเมืองและเป็นไปตามหนึ่งในต่อไปนี้
 - เป็นสมาชิกเผ่า กลุ่ม หรือกลุ่มประเภทอื่นๆ ที่มีชาวอินเดียน ประกอบไปด้วยเผ่า กลุ่ม หรือกลุ่มที่สิ้นสุดนับตั้งแต่ปี 1940 และกลุ่มที่เป็นที่รู้จักในปัจจุบันหรือในอนาคตโดยรัฐที่พำนักอยู่ หรือผู้ที่มีบรรพบุรุษอยู่ในรุ่นแรกหรือรุ่นที่สองของสมาชิกนั้นๆ หรือ
 - เป็นชาวเอสกีโม อะลิวต์ หรือชนพื้นเมืองอะแลสกา หรือ
 - ได้รับการพิจารณาจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยว่าเป็นชาวอินเดียนด้วยจุดประสงค์ใดก็ตาม หรือ
 - ได้รับการพิจารณาว่าเป็นชาวอินเดียนภายใต้ระเบียบข้อบังคับที่ออกโดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย หรือ
- ได้รับการพิจารณาจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยว่าเป็นชาวอินเดียนด้วยจุดประสงค์ใดก็ตาม หรือ
- ได้รับการพิจารณาโดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสุขภาพและบริการมนุษย์สหรัฐให้เป็นชาวอินเดียนด้วยจุดประสงค์การมีสิทธิในการเข้าถึงสาธารณสุขอินเดียน รวมถึงในฐานะชาวอินเดียน เอสกีโม อะลิวต์ หรือชนพื้นเมืองอะแลสกาอื่นๆ ในแคลิฟอร์เนีย



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ 1-800-407-4627 (TTY 711) Anthem มาถึงแล้ว
วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก
ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711
เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ anthem.com/ca/medi-cal

การอุทธรณ์: คำขอให้ Anthem ตรวจสอบและเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจเกี่ยวกับการคุ้มครองบริการที่ขอ

สวัสดิการ: บริการและยาที่อยู่ในความคุ้มครองภายใต้แผนประกันสุขภาพนี้

บริการดูแลผู้เยาว์ในแคลิฟอร์เนีย (CCS): โครงการของ Medi-Cal ที่ให้บริการแก่ผู้เยาว์อายุต่ำกว่า 21 ปีที่มีภาวะสุขภาพ โรค หรือปัญหาสุขภาพเรื้อรังบางประการ

ผู้จัดการการดูแล: พยาบาลวิชาชีพหรือนักสังคมสงเคราะห์ที่สามารถช่วยให้คุณเข้าใจปัญหาสุขภาพส่วนใหญ่และจัดการการดูแลสุขภาพจากผู้ให้บริการของคุณได้

พยาบาลผดุงครรภ์ที่ได้รับการรับรอง (CNM): บุคคลที่มีใบประกอบวิชาชีพในฐานะพยาบาลวิชาชีพและได้รับการรับรองเป็นพยาบาลผดุงครรภ์โดยสมาคมพยาบาลวิชาชีพแห่งแคลิฟอร์เนีย พยาบาลผดุงครรภ์ที่ได้รับการรับรองจะได้รับอนุญาตให้เข้าร่วมทำคลอดปกติ

นักโครแพรดคิก: ผู้ให้บริการที่รักษากระดูกสันหลังด้วยวิธีการจัดกระดูก

ภาวะเรื้อรัง: โรคหรือปัญหาทางการแพทย์อื่นๆ ที่ไม่สามารถรักษาให้หายสนิทหรืออย่าแย่ลงเมื่อเวลาผ่านไปหรือต้องได้รับการรักษาจึงจะไม่น่าแย่ง

คลินิก: สถานที่ที่สมาชิกสามารถเลือกให้เป็นผู้ให้บริการปฐมภูมิได้ (PCP) ซึ่งสามารถเป็นศูนย์สุขภาพที่ได้รับการรับรองจากรัฐบาลกลาง (FQHC), คลินิกชุมชน, คลินิกอนามัยในพื้นที่ห่างไกล (RHC), ผู้ให้บริการสาธารณสุขชาวอินเดียน (IHCP) หรือสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ให้บริการปฐมภูมิอื่นๆ

บริการดูแลผู้สูงอายุในชุมชน (CBAS): บริการผู้ป่วยนอกในสถานที่สำหรับการบริบาลโดยผู้เชี่ยวชาญ สังคมสงเคราะห์ การบำบัด การดูแลส่วนบุคคล การฝึกอบรมและสนับสนุนครอบครัวและผู้ดูแล บริการโภชนาการ การเดินทาง และบริการอื่นๆ สำหรับสมาชิกที่มีสิทธิ์

ข้อร้องเรียน: การแสดงออกทางวาจาหรือลายลักษณ์อักษรของสมาชิกที่แสดงความไม่พอใจต่อบริการที่คุ้มครองโดย Medi-Cal, Anthem, แผนประกันสุขภาพจิตในเคาน์ตี หรือผู้ให้บริการ Medi-Cal ข้อร้องเรียนเหมือนกับการร้องทุกข์

ความต่อเนื่องในการดูแลสุขภาพ: ความสามารถของสมาชิกในแผนประกันสุขภาพที่จะได้รับบริการของ Medi-Cal ต่อไปจากผู้ให้บริการนอกเครือข่ายที่มีอยู่เป็นเวลาสูงสุด 12 เดือนหากผู้ให้บริการและ Anthem ตกลง

รายชื่อยาในสัญญา (CDL): รายชื่อยาที่ได้รับอนุมัติจาก Medi-Cal Rx ซึ่งผู้ให้บริการอาจสั่งยาที่คุ้มครองที่คุณต้องการ

การประสานสิทธิประโยชน์ (COB): กระบวนการพิจารณาว่าความคุ้มครองประกันใด (Medi-Cal, Medicare, ประกันเชิงพาณิชย์ หรืออื่นๆ) มีความรับผิดชอบในการรักษาและชำระเงินหลักสำหรับสมาชิกที่มีความคุ้มครองประกันสุขภาพมากกว่าหนึ่งราย



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว
วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก
ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711
เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **anthem.com/ca/medi-cal**

การร่วมจ่าย (ร่วมจ่าย): การชำระเงินที่คุณดำเนินการ ณ ขณะที่รับบริการนอกเหนือจากการชำระเงินจากผู้รับประกันภัย

คุ้มครอง (บริการที่ได้รับสิทธิคุ้มครอง): บริการของ Medi-Cal ซึ่ง Anthem รับผิดชอบต่อการชำระเงิน บริการที่ได้รับสิทธิคุ้มครองอยู่ภายใต้ข้อกำหนด เงื่อนไข ข้อจำกัด และการยกเว้นของสัญญา Medi-Cal และระบุไว้ในหลักฐานการคุ้มครอง (EOC) และการแก้ไขใดๆ

DHCS: สำนักงานบริการดูแลสุขภาพ California เป็นหน่วยงานรัฐที่ดูแลโครงการ Medi-Cal

การยกเลิกการลงทะเบียน: เพื่อยุติการใช้แผนประกันสุขภาพนี้เนื่องจากคุณไม่มีคุณสมบัติอีกต่อไปหรือเปลี่ยนไปใช้แผนอื่น คุณจะต้องกรอกแบบฟอร์มที่ระบุว่าคุณไม่ต้องการใช้แผนประกันสุขภาพนี้อีกต่อไปหรือโทรไปยัง HCO แล้วยกเลิกการลงทะเบียนทางโทรศัพท์

DMHC: สำนักงานบริการดูแลสุขภาพ California เป็นหน่วยงานรัฐที่ดูแลแผนประกันสุขภาพที่ได้รับการจัดการ

ครุภัณฑ์ทางการแพทย์ (DME): อุปกรณ์ที่มีความจำเป็นทางการแพทย์ และสั่งโดยแพทย์หรือผู้ให้บริการรายอื่น Anthem เป็นผู้ตัดสินใจว่าจะเข้าหรือซื้อ DME ค่าเข้าจะต้องไม่เกินค่าใช้จ่ายในการซื้อ

การคัดกรองล่วงหน้าและเป็นระยะๆ รวมทั้งการวินิจฉัยและการรักษา (EPSDT):

ที่แคลิฟอร์เนีย บริการ EPSDT เรียกว่า Medi-Cal สำหรับผู้เยาว์และวัยรุ่น ซึ่งเป็นสวัสดิการสำหรับสมาชิก Medi-Cal ที่อายุต่ำกว่า 21 ปีเพื่อช่วยให้สุขภาพแข็งแรง สมาชิกจะต้องได้รับการตรวจสุขภาพที่เหมาะสมสำหรับอายุและการคัดกรองเพื่อค้นหาปัญหาสุขภาพและทำการรักษาความเจ็บป่วยได้รวดเร็ว รวมทั้งการรักษาใดๆ เพื่อช่วยดูแลหรือบรรเทาภาวะที่อาจพบได้ในการตรวจสุขภาพ

ภาวะฉุกเฉินทางการแพทย์: ภาวะทางการแพทย์หรือทางจิตที่มีอาการรุนแรง เช่น ระยะเวลาที่ปากมดลูกเปิด (ดูข้างต้น) หรืออาการเจ็บอย่างรุนแรง ระดับที่บุคคลที่มีสติสัมปชัญญะที่มีความรู้โดยทั่วไปเกี่ยวกับสุขภาพและยาจะเชื่อได้อย่างสมเหตุสมผลว่าการไม่พาไปพบแพทย์อาจทำให้เกิดดังนี้:

- ทำให้สุขภาพหรือสุขภาพของลูกในครรภ์ของคุณตกอยู่ในอันตรายร้ายแรง
- ก่อให้เกิดความบกพร่องต่อการทำงานของร่างกาย
- ทำให้ส่วนหนึ่งของร่างกายหรืออวัยวะทำงานไม่ปกติ

บริการฉุกเฉิน: การกระทำที่ดำเนินการโดยแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ภายใต้คำสั่งของแพทย์ ตามที่อนุญาตโดยกฎหมายในการค้นหาว่าภาวะทางการแพทย์มีอยู่จริงหรือไม่ บริการที่มีความจำเป็นทางการแพทย์เพื่อให้คุณมีความเสถียรทางคลินิกภายในความสามารถของสถานที่ที่รับบริการ



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ววันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711
เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

การเดินทางทางการแพทย์ฉุกเฉิน: การเดินทางในโรงพยาบาลหรือยานพาหนะฉุกเฉินไปยังห้องฉุกเฉินเพื่อรับบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน

ผู้ลงทะเบียน: บุคคลที่เป็นสมาชิกแผนประกันสุขภาพและรับบริการผ่านแผน

ผู้ป่วยที่มีอยู่: ผู้ป่วยที่มีความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการอยู่แล้ว และก่อนหน้านี้เคยมีการนัดหมายหลายครั้งโดยเดินทางไปหาผู้ให้บริการรายนั้นหลายครั้งตามจำนวนครั้งที่กำหนดไว้ในแผนสุขภาพ

บริการที่ยกเว้น: บริการที่ไม่ได้คุ้มครองโดยโครงการ Medi-Cal ของแคลิฟอร์เนีย

บริการระยะทดลอง: ยา อุปกรณ์ หัตถการ หรือบริการที่อยู่ในช่วงทดลองในห้องปฏิบัติการหรือทดลองกับสัตว์ก่อนทดลองในมนุษย์ บริการระยะทดลองไม่ได้อยู่ภายใต้การทดลองทางคลินิก

บริการวางแผนครอบครัว: บริการเพื่อป้องกันหรือให้เกิดความล่าช้าในการตั้งครรภ์

ศูนย์สุขภาพที่ได้รับการรับรองจากรัฐบาลกลาง (FQHC): ศูนย์สุขภาพในพื้นที่ที่ไม่มีผู้ให้บริการสาธารณสุขหลายราย คุณสามารถรับการดูแลรักษาหลักและดูแลรักษาเชิงป้องกันได้ที่ FQHC

การเบิกจ่ายตามบริการ (FFS) ของ Medi-Cal: บางครั้งแผน Medi-Cal ของคุณก็ไม่ได้คุ้มครองบริการ แต่คุณยังสามารถรับบริการได้ผ่าน Medi-Cal FFS เช่นบริการเภสัชกรหลายแห่งใน Medi-Cal Rx

การดูแลเพื่อติดตามผล: การดูแลทั่วไปของแพทย์เพื่อตรวจสอบความคืบหน้าหลังจากเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลหรือในระหว่างการรับการรักษา

การฉ้อฉล: การกระทำที่เจตนาหลอกลวงหรือทำให้เข้าใจผิดโดยบุคคลที่ทราบว่าการหลอกลวงอาจส่งผลให้เกิดผลประโยชน์ที่ไม่ได้รับอนุญาตสำหรับบุคคลนั้นๆ หรือผู้อื่น

ศูนย์การคลอด (FBC): ศูนย์สุขภาพที่มีการวางแผนการคลอดไกลจากสถานที่พำนักอาศัยของสตรี ซึ่งมีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพหรือได้รับอนุมัติจากรัฐในการให้บริการระหว่างคลอดและการคลอดหรือดูแลหลังคลอด รวมทั้งบริการผู้ป่วยนอกที่รวมอยู่ในแผน สถานพยาบาลนี้ไม่ใช่โรงพยาบาล

การร้องทุกข์: การแสดงออกจากทางวาจาหรือลายลักษณ์อักษรที่ไม่พอใจเกี่ยวกับ Anthem, ผู้ให้บริการ, คุณภาพในการดูแล หรือบริการที่มอบให้ คาร์รอนเรียนที่ยื่นต่อ Anthem เกี่ยวกับผู้ให้บริการเครือข่ายเป็นตัวอย่างของการร้องทุกข์

บริการและอุปกรณ์ฟื้นฟูสมรรถภาพ: บริการนี้มีไว้เพื่อช่วยให้คุณรักษาเรียนรู้ หรือพัฒนาทักษะและความสามารถในการใช้ชีวิตประจำวัน

Health Care Options (HCO): โครงการที่คุณสามารถลงทะเบียนหรือยกเลิกการลงทะเบียนได้จากแผนประกันสุขภาพ



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว
วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก
ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711
เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **anthem.com/ca/medi-cal**

ผู้ให้บริการทางการแพทย์: แพทย์และแพทย์เฉพาะทาง เช่น ศัลยแพทย์ แพทย์ผู้รักษามะเร็ง หรือแพทย์ที่รักษาอวัยวะใดๆ โดยเฉพาะของร่างกาย และแพทย์ที่ทำงานร่วมกับ Anthem หรืออยู่ในเครือข่าย Anthem เครือข่าย Anthem จะต้องมีใบอนุญาตประกอบอาชีพในแคลิฟอร์เนียและให้บริการที่ Anthem คุมครอง

โดยปกติคุณจำเป็นต้องได้รับการส่งต่อจาก PCP เพื่อพบแพทย์เฉพาะทาง PCP ของคุณต้องได้รับการอนุมัติล่วงหน้าจาก Anthem ก่อนได้รับการดูแลจากแพทย์เฉพาะทาง

คุณไม่ต้องได้รับการส่งต่อจาก PCP ไปยังบริการบางประเภท เช่น การวางแผนครอบครัว การดูแลฉุกเฉิน บริการสูตินรีเวช หรือบริการที่มีความละเอียดอ่อน

ประกันสุขภาพ: คุมครองการประกันสุขภาพที่ชำระค่าใช้จ่ายทางการแพทย์และการผ่าตัดด้วยการชำระค่านายหน้าประกันภัยสำหรับค่าใช้จ่ายจากความเจ็บป่วยหรือการบาดเจ็บ หรือจะชำระโดยตรงกับผู้ให้บริการก็ได้

การดูแลสุขภาพที่สถานที่ที่พำนักอาศัย: การดูแลจากพยาบาลวิชาชีพและบริการอื่นๆ ที่บ้าน

ผู้ให้บริการดูแลสุขภาพที่บ้าน: ผู้ให้บริการการดูแลจากพยาบาลวิชาชีพและบริการอื่นๆ ที่บ้าน

การดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้าย: การดูแลเพื่อลดความไม่สบายทางกาย ทางอารมณ์ ทางสังคม และทางใจสำหรับสมาชิกที่ป่วยระยะสุดท้าย การดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายนิยามไว้สำหรับสมาชิกที่มีอายุขัยที่คาดไว้ไม่เกิน 6 เดือน

โรงพยาบาล: สถานที่ที่คุณรับการดูแลแบบผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน จากแพทย์และพยาบาล

การดูแลสุขภาพแบบผู้ป่วยนอก: การดูแลสุขภาพหรือผ่าตัดที่ดำเนินการในโรงพยาบาลโดยไม่ต้องแอดมิตเป็นผู้ป่วยใน

การเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล: การแอดมิตเข้าโรงพยาบาลเพื่อรับการรักษาเป็นผู้ป่วยใน

ผู้ให้บริการทางการแพทย์ชาวอินเดียน (IHCP): โครงการทางการแพทย์ที่ดำเนินงานโดยสำนักงานบริการสาธารณสุขชาว Indian (IHS) รวมถึงชนเผ่าอินเดียน โครงการรักษาสุขภาพชาวอินเดียน องค์กรเผ่า หรือองค์กรเผ่าในเมือง ตามที่ระบุไว้ในมาตราที่ 4 ของกฎหมายว่าด้วยการพัฒนาทางสาธารณสุขของชาว Indian (25 U.S.C. section 1603)

การดูแลแบบผู้ป่วยใน: เมื่อคุณต้องค้างคืนที่โรงพยาบาลหรือสถานที่อื่นเพื่อรับการดูแลที่จำเป็น

สถานพยาบาลขั้นกลางหรือบ้าน: การดูแลภายในสถานที่ดูแลระยะยาวหรือบ้านที่ให้บริการพำนักลด 24 ชั่วโมง ประเภทของสถานพยาบาลขั้นกลางหรือบ้าน ได้แก่ สถานที่สำหรับการดูแลผู้ป่วยระยะกลาง/มีความพิการทางพัฒนาการ (ICF/DD), สถานที่สำหรับการดูแลผู้ป่วยระยะกลาง/มีความพิการทางพัฒนาการเชิงฟื้นฟู (ICF/DD-H) สถานที่สำหรับการดูแลผู้ป่วยระยะกลาง/มีความพิการทางพัฒนาการเชิงบริหาร (ICF/DD-N)



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว
วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก
ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711
เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

การรักษาเชิงค้นคว้าวิจัย ยารักษา ผลิตภัณฑ์ชีวภาพ หรืออุปกรณ์ที่เสริมขั้นแรกของการศึกษารายที่ได้รับอนุมัติโดย FDA แต่ยังไม่ได้รับอนุมัติให้นำไปใช้อย่างเป็นวงกว้างและยังคงอยู่ภายใต้การสืบสวนในคลินิกที่ได้รับอนุมัติใน FDA

ผู้ให้การดูแลระยะยาว: การให้ความดูแลในสถานที่ที่มีระยะเวลานานกว่าหนึ่งเดือนบวกอีก 1 เดือน

การดูแลสุขภาพที่ได้รับการจัดการ: แผน Medi-Cal ที่ใช้เฉพาะแพทย์ แพทย์เฉพาะทาง คลินิก เกสซ์กร และโรงพยาบาลบางรายสำหรับผู้รับ Medi-Cal ที่ลงทะเบียนในแผนนั้นๆ Anthem เป็นแผนการดูแลสุขภาพที่ได้รับการจัดการ

Medi-Cal Rx: An FFS Medi-Cal หรือที่รู้จักกันว่า “Medi-Cal Rx” ที่ให้ประโยชน์และบริการด้าน เกสซ์กร รวมถึงการส่งจ่ายยาและเวชภัณฑ์บางประการสำหรับทุกบริษัทในเครือข่ายของ Medi-Cal

บ้านทางการแพทย์: โครงสร้างความปลอดภัยที่ให้คุณภาพที่ดีกว่า เพิ่มการจัดการตนเองโดยสมาชิก ที่ดูแลตนเอง และลดต้นทุนที่หลีกเลี่ยงได้ในอนาคต

ความจำเป็นทางการแพทย์: บริการที่มีความจำเป็นทางการแพทย์ประกอบไปด้วยบริการสำคัญที่ สมเหตุสมผลและปกป้องชีวิต การดูแลดังกล่าวมีความจำเป็นต่อการรักษาไม่ให้ผู้ป่วยเจ็บป่วยหนัก หรือพิการ การดูแลนั้นบรรเทาความเจ็บปวดด้วยการรักษาโรค ความเจ็บป่วย หรืออาการบาดเจ็บ สำหรับสมาชิกที่อายุต่ำกว่า 21 ปี บริการ Medi-Cal เป็นบริการที่มีความจำเป็นทางการแพทย์ รวมถึงการดูแลสุขภาพที่มีจำเป็นในการแก้ไขหรือช่วยบรรเทาความเจ็บป่วยหรือภาวะทางกายหรือทาง จิต และความผิดปกติในการใช้สาร ตามที่ระบุไว้ในมาตรา 1396d(r) ของบทที่ 42 ของกฎหมาย United States

การเดินทางทางการแพทย์: การเดินทางเมื่อคุณไม่สามารถไปยังการนัดหมายที่คุ้มครองได้ หรือ รับยาทางรถยนต์ รถประจำทาง รถไฟ หรือแท็กซี่ และผู้ให้บริการจ่ายยาให้คุณ Anthem ชำระ เงินขั้นต่ำในการเดินทางสำหรับความจำเป็นทางการแพทย์ของคุณเมื่อคุณต้องการโดยสารไปยัง การนัดหมายของคุณ

Medicare: โครงการประกันสุขภาพของรัฐบาลกลางสำหรับบุคคลที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป วัยรุ่นที่มีความพิการ และผู้ที่เป็นโรคไตเรื้อรังร้ายแรง (ไตวายถาวรที่จำเป็นต้องฟอกไตหรือปลูกถ่าย บางครั้งเรียกว่า ESRD)

สมาชิก: สมาชิก Medi-Cal ที่มีสิทธิ์รายใดก็ตามที่ลงทะเบียนกับ Anthem ที่มีสิทธิ์ได้รับบริการที่ คุ้มครอง

ผู้ให้บริการสุขภาพจิต: ผู้ให้บริการสุขภาพจิตที่ได้รับการรับรองและให้บริการสุขภาพจิตและบริการ สุขภาพเชิงพฤติกรรมแก่ผู้ป่วย



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

บริการผดุงครรภ์: ให้การดูแลก่อนคลอด ระหว่างคลอด และหลังคลอด รวมถึงการวางแผนดูแลครอบครัวสำหรับมารดา และการดูแลเด็กแรกเกิดโดยทันที ให้บริการโดยพยาบาลผดุงครรภ์ที่ได้รับการรับรอง (CNM) และพยาบาลผดุงครรภ์วิชาชีพ (LM)

เครือข่าย: กลุ่มแพทย์ คลินิก โรงพยาบาล และผู้ให้บริการรายอื่นๆ ที่ร่วมงานกับ Anthem ในการให้บริการ

ผู้ให้บริการเครือข่าย (หรือผู้ให้บริการในเครือข่าย): ไปที่ “ผู้ให้บริการที่เข้าร่วม”

บริการที่ไม่คุ้มครอง: บริการที่ Anthem ไม่คุ้มครอง

การเดินทางส่งที่ไม่เกี่ยวกับการแพทย์: การเดินทางเมื่อเดินทางไปกลับจากการนัดหมายจากบริการที่คุ้มครองของ Medi-Cal ที่ได้รับอนุญาตจากผู้ให้บริการของคุณและเมื่อรับยาสั่งจ่ายและเวชภัณฑ์

ผู้ให้บริการที่ไม่เข้าร่วม: ผู้ให้บริการที่ไม่ได้อยู่ในเครือข่าย Anthem

การคุ้มครองสุขภาพอื่นๆ (OHC): การคุ้มครองสุขภาพอื่นๆ (OHC) หมายถึงประกันสุขภาพส่วนตัวและผู้ชำระค่าบริการนอกเหนือจาก Medi-Cal บริการอาจประกอบไปด้วยการแพทย์ทันตกรรม การมองเห็น เกล็ดขักรม หรือแผน Medicare supplemental (Part C & D)

กายอุปกรณ์เสริม: อุปกรณ์ที่ใช้เป็นเปลือกหรือสิ่งค้ำที่ติดอยู่ภายนอกร่างกายเพื่อพยุงหรือจัดตำแหน่งส่วนของร่างกายที่บาดเจ็บร้ายแรงที่มีความจำเป็นทางการแพทย์สำหรับการฟื้นตัวของสมาชิก

บริการนอกพื้นที่ให้บริการ: บริการขณะที่สมาชิกอยู่ภายนอกพื้นที่ให้บริการ

ร้านขายยานอกเครือข่าย: ผู้ให้บริการที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของเครือข่าย Anthem

การดูแลผู้ป่วยนอก: เมื่อคุณไม่จำเป็นต้องค้างคืนที่โรงพยาบาลหรือสถานที่อื่นเพื่อรับการดูแลที่จำเป็น

บริการสุขภาพจิตแบบผู้ป่วยนอก: บริการผู้ป่วยนอกสำหรับสมาชิกที่มีภาวะทางสุขภาพจิตเล็กน้อยจนถึงปานกลาง ได้แก่:

- การประเมินหรือรักษาสุขภาพจิตรายบุคคลและรายกลุ่ม (จิตบำบัด)
- การทดสอบทางจิตวิทยา เมื่อมีการบ่งชี้ทางคลินิกให้ประเมินภาวะสุขภาพจิต
- บริการผู้ป่วยนอกเพื่อเฝ้าติดตามการบำบัดด้วยยา
- การให้คำปรึกษาทางจิตเวช
- ห้องปฏิบัติการผู้ป่วยนอก เวชภัณฑ์ และอาหารเสริม



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

การดูแลแบบประคับประคอง: การดูแลเพื่อลดความไม่สบายทางกาย ทางอารมณ์ ทางสังคม และทางใจสำหรับสมาชิกที่ป่วยระยะสุดท้าย การดูแลผู้ป่วยแบบประคับประคองไม่ได้ नियามให้สมาชิกมีอายุขัยที่คาดไว้ไม่เกิน 6 เดือน

โรงพยาบาลที่เข้าร่วม: โรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองและทำสัญญาร่วมกับ Anthem เพื่อให้บริการแก่สมาชิก ณ เวลาที่สมาชิกได้รับการดูแล บริการที่ได้รับสิทธิคุ้มครองที่โรงพยาบาลบางแห่งที่เข้าร่วมอาจมีให้แกสมาชิกจะจำกัดไว้ตามนโยบายการรับรองคุณภาพและการตรวจสอบการนำไปใช้ของ Anthem หรือตามสัญญาของ Anthem กับโรงพยาบาล

ผู้ให้บริการที่เข้าร่วม (หรือแพทย์ที่เข้าร่วม): แพทย์ โรงพยาบาล หรือผู้เชี่ยวชาญด้านสาธารณสุขวิชาชีพอื่นๆ หรือสถานพยาบาลที่ได้รับการรับรอง รวมถึงสถานพยาบาลแบบกึ่งเจ็บป่วยที่ทำสัญญาร่วมกับ Anthem เพื่อให้บริการแก่สมาชิก ณ เวลาที่สมาชิกได้รับการดูแล

บริการแพทย์: บริการที่มอบให้โดยบุคคลที่ได้รับการรับรองภายใต้กฎหมายของรัฐในการปฏิบัติการทางการแพทย์หรือออสติโอพาธี ไม่รวมถึงบริการที่แพทย์เสนอในขณะที่คุณแอดมิทในโรงพยาบาลที่มีการเรียกเก็บในใบเรียกเก็บเงินของโรงพยาบาล

แผน: ไปที่ “แผนการดูแลที่ได้รับการจัดการ”

บริการหลังอาการคงตัว: บริการที่ได้รับสิทธิคุ้มครองเกี่ยวกับภาวะทางการแพทย์ฉุกเฉินที่ให้บริการหลังจากสมาชิกมีอาการคงตัว เพื่อให้สมาชิกมีอาการคงตัวต่อไป บริการหลังอาการคงตัวจะอยู่ในความคุ้มครองและได้รับการชำระเงิน ทั้งนี้อาจต้องรับการอนุมัติล่วงหน้า (การอนุมัติล่วงหน้า) สำหรับโรงพยาบาลนอกเครือข่าย

การอนุมัติล่วงหน้า (การอนุมัติล่วงหน้า): กระบวนการที่คุณหรือผู้ให้บริการจะต้องขออนุมัติจาก Anthem สำหรับบริการบางอย่างเพื่อให้แน่ใจว่า Anthem คุ้มครองบริการนั้นๆ การส่งต่อไม่ใช่การอนุมัติ การอนุมัติล่วงหน้ามีความหมายเดียวกันกับการอนุมัติล่วงหน้า

การคุ้มครองยาที่สั่งจ่ายโดยแพทย์: การคุ้มครองยาที่สั่งจ่ายโดยผู้ให้บริการ

ยาที่สั่งจ่ายโดยแพทย์: ยาที่ตามกฎหมายกำหนดให้มีการสั่งจ่ายจากผู้ให้บริการที่ได้รับการรับรอง ซึ่งไม่เหมือนกับยาที่ซื้อได้โดยไม่มีการสั่งจ่าย (“OTC”)

การดูแลปฐมภูมิ: ไปที่ “การดูแลสุขภาพแบบเป็นกิจวัตร”

ผู้ให้บริการดูแลปฐมภูมิ (PCP): ผู้ให้บริการที่ได้รับการรับรองที่คุณใช้บริการโดยส่วนใหญ่ในการดูแลสุขภาพ PCP ของคุณจะช่วยให้คุณได้รับการรักษาพยาบาลที่จำเป็น

PCP ของคุณอาจเป็นดังนี้:

- แพทย์เวชปฏิบัติทั่วไป
- แพทย์ฝึกหัด
- กุมารแพทย์



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

- แพทย์วางแผนครอบครัว
- สูตินรีแพทย์
- ผู้ให้บริการดูแลสุขภาพชาวอินเดียน (IHCP)
- ศูนย์สุขภาพที่ได้รับการรับรองจากรัฐบาลกลาง (FQHC)
- คลินิกอนามัยพื้นที่ห่างไกล (RHC)
- พยาบาลเวชปฏิบัติ
- ผู้ช่วยแพทย์
- คลินิก

การอนุมัติล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า): กระบวนการที่คุณหรือผู้ให้บริการจะต้องขออนุมัติจาก Anthem สำหรับบริการบางอย่างเพื่อให้แน่ใจว่า Anthem คำนึงถึงบริการนั้นๆ การส่งต่อไม่ใช่การอนุมัติ การอนุมัติล่วงหน้ามีความหมายเดียวกันกับการอนุญาตล่วงหน้า

อุปกรณ์อวัยวะเทียม: อุปกรณ์สังเคราะห์ที่แนบติดกับร่างกายเพื่อแทนที่อวัยวะที่หายไป

รายชื่อผู้ให้บริการ: รายชื่อผู้ให้บริการในเครือข่าย Anthem

ภาวะฉุกเฉินทางจิตเวช: ความผิดปกติทางจิตซึ่งมีอาการที่ร้ายแรงหรือรุนแรงมากจนก่อให้เกิดอันตรายอย่างเร่งด่วนต่อตนเองหรือผู้อื่น หรือคุณไม่สามารถจัดหาหรือรับประทานอาหาร อยู่อาศัย หรือใช้เครื่องแต่งกายเนื่องจากความผิดปกติทางจิต

บริการสาธารณสุขของรัฐ: บริการสาธารณสุขที่ตั้งเป้าไปยังประชากรทั้งหมด ซึ่งประกอบไปด้วยการวิเคราะห์สถานการณ์ทางสาธารณสุข การสอดส่องดูแลทางสาธารณสุข การส่งเสริมสุขภาพ บริการป้องกัน การควบคุมโรคติดต่อ การปกป้องสภาพแวดล้อมและอนามัย การเตรียมตัวให้พร้อม และตอบสนองต่อภัยพิบัติ และอาชีวอนามัย

ผู้ให้บริการที่ได้รับการรับรอง: แพทย์ที่ได้รับการรับรองในสาขาที่เหมาะสมที่จะรักษาภาวะของคุณ

ศัลยกรรมตกแต่ง: ศัลยกรรมเพื่อแก้ไขหรือซ่อมแซมโครงสร้างที่ผิดปกติของร่างกาย เพื่อปรับปรุงหรือสร้างรูปลักษณ์ที่เป็นปกติตามขอบเขตที่เป็นไปได้ โครงสร้างที่ผิดปกติของร่างกายหมายถึงความผิดปกติจากความบกพร่องของอวัยวะเพศ ความผิดปกติในพัฒนาการ การบาดเจ็บ การติดเชื้อ เนื้องอก หรือโรค

การส่งต่อ: เมื่อ PCP ของคุณแจ้งว่าคุณสามารถรับการดูแลจากผู้ให้บริการรายอื่นได้ บริการที่อยู่ในความคุ้มครองบางรายการจำเป็นต้องมีการส่งต่อและการอนุมัติล่วงหน้า (การอนุญาตล่วงหน้า)

บริการและอุปกรณ์ฟื้นฟูสมรรถภาพและพักฟื้น: บริการและอุปกรณ์ที่จะช่วยผู้ที่มีอาการบาดเจ็บ ความพิการ หรือภาวะเรื้อรังอื่นๆ ในการฟื้นฟูหรือฟื้นคืนทักษะทางจิตและทางกาย



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ววันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

การดูแลสุขภาพแบบเป็นกิจวัตร: บริการที่จำเป็นทางการแพทย์และบริการเชิงป้องกัน การเยี่ยมผู้เยาว์ หรือการดูแลเช่น การดูแลเพื่อติดตามผลเป็นกิจวัตร เป้าหมายของการดูแลสุขภาพแบบเป็นกิจวัตรคือการป้องกันปัญหาด้านสุขภาพ

คลินิกอนามัยพื้นที่ห่างไกล (RHC): ศูนย์สุขภาพในพื้นที่ที่ไม่มีผู้ให้บริการสาธารณสุขหลายราย คุณสามารถรับการดูแลรักษาหลักและดูแลรักษาเชิงป้องกันได้ที่ RHC

บริการที่ละเอียดอ่อน: บริการที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิตหรือสุขภาพเชิงพฤติกรรม, สุขภาพทางเพศและการสืบพันธุ์, การวางแผนครอบครัว, การติดเชื้อโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์, HIV/AIDS, การถูกทำร้ายทางเพศและการทำแท้ง, ความผิดปกติในการใช้สาร, การดูแลเพื่อยืนยันเพศ และความรุนแรงจากความสัมพันธ์

ความเจ็บป่วยร้ายแรง: โรคหรือภาวะที่จะต้องได้รับการรักษาและอาจถึงแก่ชีวิต

พื้นที่ให้บริการ: พื้นที่ภูมิศาสตร์ที่ Anthem ให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยเคาน์ตี Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kern, Kings, Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare และ Tuolumne

การบริหารโดยผู้เชี่ยวชาญ: บริการที่ได้รับสิทธิคุ้มครองที่ให้บริการโดยพยาบาลที่ได้รับการรับรอง ช่างเทคนิคหรือนักบำบัดในระหว่างการพำนักที่สถานพยาบาลหรือในสถานที่พำนักของสมาชิก

บริการสถานอำนวยความสะดวกทางการแพทย์โดยผู้เชี่ยวชาญ: สถานที่ให้บริการบริบาลตลอด 24 ชั่วโมงโดยผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพที่ได้รับการฝึกอบรมมาเท่านั้น

แพทย์เฉพาะทาง (หรือแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ): แพทย์ที่รักษาปัญหาสุขภาพบางประเภทเท่านั้น เช่น ศัลยแพทย์กระดูกจะรักษาเฉพาะกระดูกหักเท่านั้น แพทย์ภูมิแพ้จะรักษาภูมิแพ้ และแพทย์หัวใจจะรักษาปัญหาเกี่ยวกับหัวใจ ในกรณีส่วนใหญ่ คุณจะต้องได้รับการส่งต่อจาก PCP ของคุณไปยังแพทย์เฉพาะทาง

บริการสุขภาพจิตเฉพาะทาง: บริการสำหรับสมาชิกที่มีความต้องการรับบริการสุขภาพจิตบกพร่องที่สูงกว่าระดับเล็กน้อยจนถึงปานกลาง

สถานพยาบาลกึ่งเฉียบพลัน (ผู้ใหญ่หรือกุมารเวช): สถานพยาบาลที่ให้การดูแลระยะยาวและเป็นองค์รวมสำหรับบุคคลที่มีความเปราะบางทางการแพทย์และต้องการบริการพิเศษ เช่น การบำบัดด้วยการสูดดม การดูแลการเจาะคอ การให้สารน้ำทางหลอดเลือดดำ และการดูแลจัดการแผลที่ซับซ้อน

ความเจ็บป่วยวิกฤต: ภาวะทางการแพทย์ที่ย้อนกลับไม่ได้และมีความเป็นไปได้สูงที่จะถึงแก่ชีวิตภายในหนึ่งปีหรือเร็วกว่านั้นหากปล่อยให้ดำเนินตามกระบวนการของโรค



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว
วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก
ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711
เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**

การกู้คืนการละเมิด: เมื่อมีการให้สวัสดิการหรือจะให้สวัสดิการแก่สมาชิก Medi-Cal เนื่องจาก การบาดเจ็บโดยที่อีกฝ่ายเป็นผู้รับผิดชอบ DHCS คำนวณตามมูลค่าที่สมเหตุสมผลของสวัสดิการที่มอบให้ แก่สมาชิกที่บาดเจ็บรายดังกล่าว

การคัดแยก (หรือการคัดกรอง): การประเมินสุขภาพของคุณโดยแพทย์หรือพยาบาลที่ได้รับการ ฝึกอบรมมาเพื่อคัดกรองตามจุดประสงค์ในการพิจารณาความเร่งด่วนที่คุณต้องการการดูแล

การดูแลสุขภาพเร่งด่วน (หรือบริการเร่งด่วน): บริการที่จัดหามาให้เพื่อรักษาความเจ็บป่วย อาการบาดเจ็บ หรือสภาวะที่จำเป็นต้องได้รับการดูแลทางการแพทย์ที่ไม่ฉุกเฉิน คุณสามารถรับ บริการที่จำเป็นเร่งด่วนจากผู้ให้บริการนอกเครือข่ายในกรณีที่ผู้ให้บริการในเครือข่ายไม่สามารถ ให้บริการได้หรือเข้าถึงไม่ได้



โทรหา ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ **1-800-407-4627 (TTY 711)** Anthem มาถึงแล้ว วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ 7:00 น. จนถึง 19:00 น. ตามเวลามาตรฐานแปซิฟิก ไม่มีค่าบริการในการโทร หรือโทรหาสายด่วนแคลิฟอร์เนียรีเลย์ที่ 711 เยี่ยมชมช่องทางออนไลน์ได้ที่ **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**