Довідник учасника

Що вам потрібно знати про свої пільги

Об’єднана форма Anthem Blue Cross із свідотством страхової відповідальності (EOC) та дозволенням на передання інформації

2024 р.

1056672CAMUKABC LP 07/23

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

Інші мови й формати

Інші мови

Ви можете безкоштовно отримати цей Довідник учасника й інші матеріали стосовно планів іншими мовами. Anthem надає письмові переклади від кваліфікованих перекладачів. Зателефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Дзвінок безкоштовний. Прочитайте цей Довідник учасника, щоб дізнатися

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

більше про мовні послуги у сфері охорони здоров’я, як-от послуги перекладачів.

Інші формати

Ви можете безкоштовно отримати цю інформацію в інших форматах, як-от шрифтом Брайля, великим шрифтом 20 пт, в аудіоверсії, а також у доступних електронних форматах. Зателефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Дзвінок безкоштовний.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Послуги усного перекладу

Anthem цілодобово й безкоштовно надає послуги з усного перекладу від кваліфікованого перекладача. Вам не обов’язково залучати члена сім’ї чи друга як перекладача. Ми не рекомендуємо залучати неповнолітніх як перекладачів, якщо це не невідкладна ситуація. Послуги усного перекладача, лінгвістичні й культурні послуги доступні для вас безкоштовно. Допомога доступна 24 hours a day, 7 days a week. Щоб отримати мовну допомогу

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

або отримати цей довідник іншою мовою, зателефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Дзвінок безкоштовний.

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

الشعار بالعربية (Arabic) يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ **1-800-407-4627 (TTY 711).** تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريل والخط الكبير. اتصل بـ **1-800-407-4627 (TTY 711).** هذه الخدمات مجانية.

<u>Հայերեն պիտակ (Armenian)</u>

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

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

հեռախոսահամարով: Այդ ծառայություններն անվճար են:

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

<u>简体中文标语 (Chinese)</u> 请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

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

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

आवश्यकता है, तो **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें। दिव्यांग लोगों के लिए सहायता और सेवाएं जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट वाले दस्तावेज़ भी उपलब्ध हैं। **1-800-407-4627 (TTY 711)** पर कॉल करें। ये सेवाएं निःशुल्क हैं।

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

---

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

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。

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

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

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian) ປະກາດ:
ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາ ຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-800-407-4627 (TTY 711)**. ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການ

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

ບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ 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 hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx

---

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

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

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **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**

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

(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.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

<u>แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)</u> โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-800-407-4627 (TTY 711)** นอกจากนี้ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่างๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-800-407-4627 (TTY 711)** ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

<u>Примітка українською (Ukrainian)</u>
УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

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

---

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

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.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Ласкаво просимо до Anthem!

Дякуємо, що приєдналися до Anthem. Anthem — це план медичного страхування для людей, які мають Medi-Cal. Anthem співпрацює зі штатом California, щоб допомогти вам отримати необхідну медичну допомогу.

Довідник учасника

У цьому Довіднику учасника ви знайдете інформацію про покриття за Anthem. Будь ласка, прочитайте його уважно й повністю. Це допоможе вам зрозуміти ваші пільги, доступні вам послуги

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

й те, як отримати потрібну вам допомогу. Тут також пояснюються ваші права та обов'язки як учасника Anthem. Якщо у вас є особливі медичні потреби, обов'язково прочитайте всі розділи, які стосуються вас.

Цей Довідник учасника також називають Об'єднаною формою із свідотством страхової відповідальності (EOC) та дозволенням на передання інформації. Це зведення правил і політик Anthem, що засновується на контракті між Anthem і Департаментом охорони здоров'я (DHCS). Якщо вам потрібна додаткова інформація, зателефонуйте до Anthem за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

У цьому Довіднику учасника Anthem іноді називають «ми» або «нас». Учасників іноді називають «ви». У цьому Довіднику учасника

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

деякі слова з великої літери мають особливе значення.

Щоб подати запит на копію договору між Anthem і DHCS, зателефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Ви можете подати запит на іншу копію Довідника учасника безкоштовно. Ви також можете знайти Довідник учасника на вебсайті Anthem: **anthem.com/ca/medi-cal**. Ви також можете попросити безкоштовну копію непатентованих клінічних і адміністративних політик і процедур Anthem. Їх також можна знайти на вебсайті Anthem.

Зв’яжіться з нами

Представники Anthem завжди раді допомогти. Якщо виникнуть запитання, телефонуйте за номером

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

1-800-407-4627 (TTY 711). Представники Anthem до ваших послуг з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний.

Ви також можете у будь-який час перейти за посиланням: **anthem.com/ca/medi-cal**.

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

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Зміст

Інші мови й формати..... 3
Інші мови 3
Інші формати..... 4
Послуги усного перекладу 5
Ласкаво просимо до Anthem! 20
Довідник учасника 20
Зв’яжіться з нами 22
1. Почати як учасник..... 30
Як отримати допомогу..... 30
Хто може стати учасником..... 32
Ідентифікаційні (ID) картки..... 35
2. Про ваш план медичного страхування 37
Огляд плану медичного страхування 37

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Як працює ваш план 43
Зміна планів медичного обслуговування 45
Студенти, які переїжджають до нового округу або за межи штату California 47
Безперервність догляду 53
Витрати..... 62

3. Як отримати догляд..... 74
Отримання медичних послуг 74
Постачальник послуг первинної медичної допомоги (PCP) 78
Мережа постачальників 90
Прийоми 125
Прибуття до місця прийому 127
Скасування та перенесення..... 128
Оплата..... 129

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Направлення 134
Попереднє схвалення
(попередній дозвіл) 140
Отримання альтернативної думки..... 145
Конфіденційний медичний догляд..... 148
Екстренна допомога..... 158
Невідкладна допомога 163
Цілодобова лінія медсестринського
консультування 24/7..... 168
Завчасне розпорядження..... 169
Донорство органів і тканин..... 171

4. Пільги й послуги 173

Що покриває ваш план медичного
страхування..... 173
Пільги Medi-Cal, що підпадають
під покриття Anthem 187

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Інші пільги й програми, які підпадають під покриття Anthem..... 257
Інші програми й послуги Medi-Cal..... 284
Послуги, які ви не можете отримати через Anthem або Medi-Cal..... 305

5. Профілактичний догляд за дітьми й молоддю..... 307

Педіатричні послуги (діти до 21 року)..... 308
Огляди й профілактика здоров'я дитини..... 311
Аналіз крові на отруєння свинцем..... 316
Допомога в отриманні послуг із догляду за дітьми й молоддю..... 316

6. Повідомлення та вирішення проблем.... 326

Скарги..... 330

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Оскарження 335
Що робити, якщо ви не згодні
з рішенням щодо оскарження 341
Скарги й розгляди справ незалежними
медичними спеціалістами (IMR)
у Департаменті керованого
медичного обслуговування (DMHC) 344
Слухання штату..... 349
Шахрайство, марнотратство
й зловживання..... 354

7. Права й обов'язки 359
Ваші права 359
Ваші обов'язки..... 365
Повідомлення про недопущення
дискримінації 368
Способи залучення як учасника 376

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Повідомлення про методи забезпечення конфіденційності 379
Повідомлення про закони 384
Повідомлення про відшкодування за рахунок майна..... 388
Повідомлення про дію..... 389

8. Важливі номери телефонів і терміни..... 392
Важливі номери телефонів..... 392
Словник 395

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

1. Почати як учасник

Як отримати допомогу

Anthem бажає, щоб ви були задоволені своїм здоров'ям. Якщо у вас є запитання чи сумніви щодо вашого догляду, Anthem хоче почути їх від вас!

Центр обслуговування клієнтів

Представники Центру обслуговування клієнтів Anthem раді вам допомогти. Представники Anthem можуть:

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Дати відповіді на запитання про ваш план медичного страхування та послуги, що покриваються Anthem
- Допомогти вибрати або змінити постачальника первинної медичної допомоги (PCP)
- Повідомити, де отримати необхідну допомогу
- Допомогти отримати послуги усного перекладача, якщо ви не володієте англійською
- Допомогти отримати інформацію іншими мовами й в інших форматах

Якщо потрібна допомога, телефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представники Anthem до ваших послуг з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Anthem має забезпечити, щоб під час дзвінка час очікування не перевищував 10 хвилин.

Ви також у будь-який час можете відвідати Центр обслуговування клієнтів онлайн: **anthem.com/ca/medi-cal.**

Хто може стати учасником

Кожен штат може мати програму Medicaid. В California, Medicaid називається **Medi-Cal**.

Ви відповідаєте критеріям Anthem, бо відповідаєте критеріям Medi-Cal і проживаєте в одному з цих округів: Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kern, Kings, Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare й Tuolumne. Ви можете поставити

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

запитання щодо того, чи відповідаєте критеріям Тимчасового Medi-Cal, у вашому місцевому відділі охорони здоров'я та соціальних служб округу за посиланням: http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx. Ви також можете отримати право на Medi-Cal через соціальне забезпечення, оскільки ви отримуєте SSI або SSP.

Щоб отримати відповіді на запитання щодо реєстрації, телефонуйте до Health Care Options за номером **1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 або 711)**. Або перейдіть за посиланням: http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/.
З питань соціального страхування телефонуйте в Управління соціального захисту за номером **1-800-772-1213**. Або переходьте за посиланням: https://www.ssa.gov/locator/.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Тимчасовий Medi-Cal

Тимчасовий Medi-Cal також називають «Medi-Cal для людей, що працюють». Ви можете отримати Transitional Medi-Cal, якщо перестаєте бути учасником Medi-Cal, бо:

- ви почали заробляти більше грошей, або
- ваша сім'я почала отримувати більше аліментів на дітей або подружжя.

Ви можете поставити запитання щодо критеріїв для Тимчасового Medi-Cal у вашому місцевому окружному відділі охорони здоров'я та представників соціальних служб за посиланням:

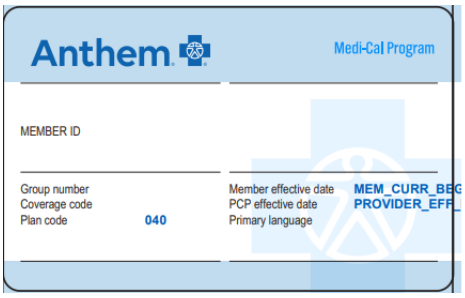
http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx

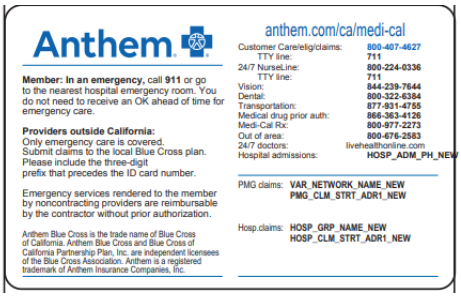
Або зателефонуйте до Health Care Options за номером **1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 або 711)**.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Ідентифікаційні (ID) картки

Як учасник Anthem ви отримаєте нашу ID-картку Anthem. Вам необхідно показати свої ID-картку Anthem **і** вашу ідентифікаційну картку пільг (BIC) Medi-Cal, коли отримуєте медичні послуги або рецепти. Ваша картка BIC — це картка пільг Medi-Cal, надіслана вам штатом California. Вам необхідно завжди мати при собі всі медичні картки. Ваші картки BIC і Ідентифікаційні (ID) картки Anthem виглядають так:





Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Якщо ви не отримали ID-картку Anthem протягом кількох тижнів після дати реєстрації або якщо вашу картку пошкоджено, втрачено чи вкрадено, одразу зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів. Anthem надішле вам нову картку безкоштовно. Зателефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

2. Про ваш план медичного страхування

Огляд плану медичного страхування

Anthem — це план медичного страхування для осіб, які мають Medi-Cal у таких округах: Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kern, Kings, Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare й Tuolumne. Anthem співпрацює зі штатом California, щоб допомогти вам отримати необхідну медичну допомогу.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Поспілкуйтеся з одним із представників Центру обслуговування клієнтів Anthem, щоб дізнатися більше про план медичного страхування та про те, як змусити його працювати на вас. Зателефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Де починається і закінчується ваше страхове покриття

Коли вам буде зараховано до учасників Anthem, ми надішлемо вам Ідентифікаційну (ID) картку Anthem протягом двох тижнів після дати реєстрації. Коли ви отримуєте медичні послуги або рецепти, вам потрібно показати і ID-картку Anthem, і картку BIC Medi-Cal.

Ваше страхове покриття за Medi-Cal потрібно буде поновлювати щороку. Якщо ваш місцевий

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

окружний офіс не може продовжити ваше страхове покриття Medi-Cal в електронному вигляді, округ надішле вам попередньо заповнену форму поновлення Medi-Cal. Заповніть цю форму й надішліть її до місцевого окружного агентства соціальних служб. Ви можете повернути свою інформацію особисто, телефоном, поштою, онлайн або іншими електронними засобами, доступними у вашому окрузі.

Ви можете попросити припинити страхове покриття Anthem і в будь-який час вибрати інший план медичного страхування. Щоб отримати допомогу щодо вибору нового плану, зателефонуйте до Health Care Options за номером **1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 або 711)**. Або відвідайте вебсайт:

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov. Ви також можете подати запит на припинення Medi-Cal.

Anthem — це план медичного страхування для учасників Medi-Cal, що живуть в округах Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kern, Kings, Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare й Tuolumne. Знайдіть свій місцевий офіс за посиланням: http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx.

Право бути учасником Anthem може закінчитися, якщо стається щось із наведеного нижче:

- Ви переїхали з округів Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kern, Kings, Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare й Tuolumne

---

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- У вас більше немає Medi-Cal
- Ви отримуєте право на участь в альтернативній програмі, за умовами якої ви мусите зареєструватися в програмі Medi-Cal із платою за послуги за тарифом (Fee-for-Service, FFS)
- Ви перебуваєте у в’язниці

Якщо ви втратите страхове покриття Anthem Medi-Cal, ви все ще можете відповідати критеріям FFS Medi-Cal. Якщо ви не впевнені, що все ще маєте страхове покриття Anthem, зателефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Особливі умови для американських індіанців для керованого догляду

Американські індіанці мають право не реєструватися в керованому плані медичного

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

страхування Medi-Cal. Або вони можуть залишити свій керований план медичного страхування Medi-Cal і повернутися до FFS Medi-Cal у будь-який час і з будь-якої причини.

Якщо ви американський індіанець, ви маєте право на отримання медичних послуг в індіанському постачальнику медичних послуг (IHCP). Ви також можете залишитися або вийти з членства Anthem, якщо отримуєте медичні послуги із цих місць. Детальніше про реєстрацію та вихід із членства можна дізнатися за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Anthem має забезпечувати координацію лікування для вас, у тому числі керування позамережевим обслуговуванням. Якщо ви подаєте запит на отримання послуг від IHCP, а в мережі немає

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

доступних IHCP, Anthem має допомогти вам знайти таку організацію поза мережею IHCP. Щоб дізнатися більше, прочитайте розділ 3 «Мережа постачальника послуг» цього довідника.

Як працює ваш план

Anthem — це керований план медичного страхування, що має договір із DHCS. Anthem працює з лікарями, лікарнями й іншими постачальниками медичних послуг в області обслуговування Anthem для надання медичної допомоги нашим учасникам. Як учасник Anthem ви можете отримати право на деякі послуги, що надаються через FFS Medi-Cal. До них відносяться амбулаторні рецепти, безрецептурні ліки й деякі медичні товари, які отримують через Medi-Cal Rx.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Представники Центру обслуговування клієнтів розкажуть вам, як працює Anthem, як отримати потрібну вам допомогу, як записатися на прийом до постачальника послуг в робочий час, як подати запит на безкоштовні послуги усного й письмового перекладу або письмову інформацію в альтернативних форматах і як дізнатися, чи маєте ви право на транспортні послуги.

Щоб дізнатися більше, телефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Ви також можете знайти інформацію про обслуговування учасників онлайн: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Зміна планів медичного обслуговування

Ви можете залишити Anthem і будь-коли приєднатися до іншого плану медичного страхування у вашому окрузі проживання. Щод вибрати новий план, зателефонуйте до Health Care Options за номером **1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 або 711)**. Телефонувати можна з 08:00 до 18:00, з понеділка по п’ятницю. Або перейдіть за посиланням: http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/.

Для того, щоб обробити ваш запит на вихід із членства Anthem і зареєструватися в іншому плані у вашому окрузі, може знадобитися до 30 або більше днів. Щоб дізнатися статус вашого

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

запиту, зателефонуйте до Health Care Options за номером **1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 або 711)**.

Якщо ви бажаєте залишити Anthem швидше, ви можете зателефонувати до Health Care Options, щоб просити про прискорений (швидкий) вихід із членства.

Учасники, які можуть надіслати запит на прискорений вихід із членства, включають (без обмежень) дітей, які отримують послуги за програмами прийомної опіки чи допомоги при усиновленні, учасників з особливими потребами в охороні здоров’я та учасників, які вже зареєстровані в Medicare чи іншій програмі Medi-Cal, або комерційному керованому плані медичного страхування.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Ви можете подати запит на вихід із членства Anthem, звернувшись до місцевого окружного відділу охорони здоров'я та соціальних служб. Знайдіть свій місцевий офіс за посиланням:

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

Або зателефонуйте до Health Care Options за номером **1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 або 711)**.

Студенти, які переїжджають до нового округу або за межи штату California

Ви можете отримати невідкладну й екстренну допомогу будь-де в Сполучених Штатах, включно

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

з територіями США. Планове й профілактичне обслуговування покриваються лише у вашому окрузі проживання. Якщо ви студент, який переїжджає до нового округу в штат California, щоб отримати вищу освіту, включно з коледжем, Anthem покриватиме послуги відділення невідкладної допомоги й екстренної допомоги у вашому новому окрузі. Ви також можете отримати планове або профілактичне обслуговування у вашому новому окрузі, але ви повинні повідомити свого MCP. Детальніше читайте нижче.

Якщо ви зареєстровані в Medi-Cal і є студентом в окрузі, що не є округом штату California, де ви проживаєте, вам не потрібно подавати заявку на Medi-Cal у цьому окрузі.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Якщо ви тимчасово переїжджаєте з дому, щоб стати студентом в іншому окрузі в штаті California, у вас є два варіанти. Ви можете:

- Повідомте свого працівника з питань відповідності у вашому місцевому офісі соціальних служб округу онлайн: http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx, що ви тимчасово переїжджаєте, щоб відвідувати навчальний заклад для здобуття вищої освіти, і повідомте йому свою адресу в новому окрузі. Округ оновить записи про вашу нову адресу й код округу. Вам треба це зробити, якщо ви бажаєте родовжувати отримувати планове або профілактичне обслуговування, поки живете в новому окрузі. Якщо Anthem не обслуговує округ, де ви навчатиметеся

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

в коледжі, можливо, вам доведеться змінити план медичного обслуговування. Оскільки Anthem — це план медичного обслуговування для людей, які мають Medi-Cal у таких округах: Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kern, Kings, Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare й Tuolumne. Якщо у вас виникли запитання та щоб запобігти затримці приєднання до нового плану медичного страхування, зателефонуйте до Health Care Options за номером **1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 або 711)**.

Або

- Якщо Anthem не обслуговує новий округ, у якому ви навчаєтеся в коледжі, і ви не зміните свій план медичного обслуговування на той, який обслуговує цей округ, у новому

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

окрузі ви отримуватимете лише послуги з невідкладної та екстренної медичної допомоги за деяких умов. Щоб дізнатися більше, прочитайте розділ 3 «Як отримати допомогу». Для отримання планового або профілактичного медичного обслуговування вам потрібно буде скористатися мережею постачальників Anthem, які знаходяться в окрузі проживання глави родини.

Якщо ви тимчасово залишаєте штат California, щоб стати студентом в іншому штаті, і бажаєте зберегти своє покриття Medi-Cal, зв'яжіться зі своїм працівником з питань відповідності за посиланням: http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx. Поки ви відповідаєте вимогам, Medi-Cal покриватиме невідкладну й екстренну допомогу в іншому

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

штаті. Якщо Anthem затверджує послугу, а лікар і лікарня відповідають правилам Medi-Cal, Medi-Cal також покриватиме невідкладну допомогу, яка вимагає госпіталізації в Канаді й Мексиці.

Планове й профілактичне обслуговування, включно з ліками, що відпускаються за рецептом, не підпадають під покриття, коли ви перебуваєте за межами штату California. Ви не відповідатимете критеріям Medi-Cal. Anthem не буде оплачувати ваше медичне обслуговування. Якщо ви хочете отримати Medicaid в іншому штаті, вам потрібно буде подати заявку в тому штаті. Medi-Cal не покриває невідкладну, екстрену або будь-яку іншу медичну допомогу за межами Сполучених Штатів, за винятком Канади та Мексики, як зазначено в розділі 3.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Безперервність догляду

Безперервність догляду для постачальника поза мережею

Як учасник Anthem, ви отримуватимете медичне обслуговування від постачальників у мережі Anthem. Щоб дізнатися, чи є в мережі постачальник медичних послуг Anthem, ознайомтеся з каталогом постачальників онлайн: **anthem.com/ca/medi-cal**. Постачальники, яких немає в каталозі, можуть не входити у мережу Anthem.

У деяких випадках ви можете отримати допомогу від постачальників, які не входять до мережі Anthem. Якщо вам потрібно змінити свій план медичного обслуговування або перейти з FFS на

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

кероване лікування, або у вас був постачальник, який був у мережі, але зараз перебуває за межами мережі, ви можете зберегти свого постачальника, навіть якщо він не входить до мережі Anthem. Це називається безперервністю догляду.

Якщо вам потрібна допомога від постачальника, який не входить до мережі, зателефонуйте до Anthem, щоб подати запит на безперервність догляду. Ви можете отримати безперервний догляд протягом 12 місяців або більше, якщо виконуються такі умови:

- У вас є постійні відносини з постачальником поза мережею до реєстрації в Anthem
- Ви зверталися до постачальника для не невідкладного візиту принаймні один раз протягом 12 місяців до реєстрації в Anthem

---

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Постачальник поза мережею готовий працювати з Anthem і погоджується з вимогами договору й оплатою послуг Anthem
- Постачальник поза мережею відповідає професійним стандартам Anthem
- Постачальник поза мережею зареєстрований і бере участь у програмі Medi-Cal

Щоб дізнатися більше, телефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Якщо ваші постачальники не підключаються до мережі Anthem протягом 12 місяців, не погоджується на ставки оплати Anthem, або не відповідає вимогам щодо якості обслуговування, вам потрібно буде змінити постачальника послуг на одного із мережі Anthem. Щоб обговорити

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

вибір, зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Anthem не потрібно забезпечувати безперервність лікування постачальником певних допоміжних (додаткових) послуг поза мережею, як-от радіологія, лабораторія, діалізні центри або транспортування. Ви отримаєте ці послуги від постачальника в мережі Anthem.

Щоб дізнатися більше про безперервність догляду та якщо ви відповідаєте вимогам, зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів.

Надання послуг, що покриваються, від постачальника поза мережею

Як учасник Anthem ви отримаєте покриті послуги від постачальників у мережі Anthem. Якщо ви лікуєтеся від певних захворювань на момент

? Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

реєстрації в Anthem або в той час, коли ваш постачальник покинув мережу Anthem, ви також можете отримати послуги Medi-Cal від постачальника поза мережею.

Можливо, ви зможете продовжити лікування у постачальника поза мережею протягом певного періоду часу, якщо вам потрібні послуги, що покриваються, щодо таких захворювань:

Захворювання	**Період часу**
Гострі стани (медична проблема, яка потребує негайної уваги)	Доки триває ваше гострий стан
Серйозні хронічні фізичні й поведінкові захворювання (серйозні проблеми	Протягом часу, що необхідний для завершення курсу лікування та

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

зі здоров'ям, які ви мали протягом тривалого часу)	вашого безпечного переведення до нового лікаря в мережі Anthem
Вагітність та післяпологовий догляд	Під час вагітності й до 12 місяців після закінчення вагітності
Психіатрична допомога для матері	До 12 місяців з моменту встановлення діагнозу або з моменту закінчення вагітності, залежно від того, що настане пізніше

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Догляд за новонародженою дитиною від народження до 36 місяців	До 12 місяців з дати початку покриття або дати закінчення договору постачальника з Anthem
Смертельна хвороба (медична проблема, яка загрожує життю)	Доки триває ваша хвороба. Ви все ще можете отримувати послуги протягом понад 12 місяців із дати реєстрації в Anthem або протягом часу припинення роботи постачальника з Anthem

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Виконання хірургічного втручання або іншої медичної процедури постачальником поза мережею, якщо воно покривається, є необхідним з медичної точки зору та дозволено Anthem як частина задокументованого курсу лікування й рекомендованого та задокументованого постачальником	Хірургічне втручання або інша медична процедура повинна бути проведена протягом 180 днів після дати припинення договору з постачальником послуг або 180 днів від дати вступу в силу вашої реєстрації в Anthem

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Щоб дізнатися про інші умови, які можуть відповідати вимогам, телефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Якщо постачальник поза мережею не бажає продовжувати надавати послуги або не погоджується з вимогами договору, умовами оплати чи іншими умовами надання медичної допомоги Anthem, ви не зможете отримати продовження лікування від постачальника. Ви можете продовжувати отримувати послуги від іншого постачальника в мережі Anthem.

Щоб отримати допомогу у виборі постачальника послуг за договором, щоб продовжити ваше лікування, або якщо у вас виникли запитання чи проблеми з отриманням послуг, що охоплюються покриттям, від постачальника, якого більше немає

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

в мережі Anthem, зателефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Anthem не має зобов’язання забезпечувати безперервне надання послуг, які не покриває Medi-Cal або не покриває договір Medi-Cal з DHCS. Щоб дізнатися більше про безперервність догляду, відповідність вимогам і доступні послуги, зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів.

Витрати

Витрати учасників

Anthem надає послуги людям, які мають право на Medi-Cal. У більшості випадків учасники Anthem не повинні сплачувати за послуги, що підпадають під покриття, премії або франшизи.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Якщо ви американський індіанець, вам не потрібно сплачувати внески за реєстрацію, внески, франшизи, доплати, розподіл витрат чи інші подібні збори. MCP не повинні стягувати плату з учасників, які є американськими індіанцями, які отримують товар або послугу безпосередньо від IHCP або через направлення до IHCP, або зменшувати виплати через IHCP на суму будь-якого вступного внеску, премії, франшизи, доплати, розподілу витрат або подібних зборів.

Якщо ви зареєстровані в Програмі дитячого медичного страхування штату California (CCHIP) в округах Santa Clara, San Francisco або San Mateo або зареєстровані в Medi-Cal для сімей, ви можете мати щомісячну премію та доплати.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Вам потрібно отримати попереднє схвалення (попередній дозвіл) від Anthem, за винятком випадків невідкладної допомоги, екстренної допомоги або конфіденційного медичного догляду перед тим, як відвідати постачальника за межами мережі Anthem. Якщо ви не отримали попереднього схвалення (попереднього дозволу) і звернулися до постачальника за межами мережі за допомогою, яка не є невідкладною, екстренною чи конфіденційною, можливо, вам доведеться заплатити за допомогу, яку ви отримали від такого постачальника. Щоб отримати список пільг, які підпадають під покриття, прочитайте розділ 4 «Пільги й послуги» цього довідника. Ви також можете знайти каталог постачальників на вебсайті Anthem: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Для учасників із довгостроковим доглядом і часткою вартості

Можливо, вам щомісяця доведеться сплачувати частку вартості за послуги довгострокового догляду. Сума вашої частки витрат залежить від вашого доходу й ресурсів. Щомісяця ви оплачуватимете власні рахунки за медичне обслуговування, включно з (без обмеження) таким: рахунки за довгострокову підтримку (LTSS), поки сума, яку ви заплатили, не зрівняється з вашою часткою витрат. Після цього Anthem покриє ваш довгостроковий догляд за цей місяць. Anthem не покриватиме ваше лікування, доки ви не сплатите всю частину вартості довгострокового догляду за місяць.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Як постачальник отримує гроші

Anthem платить постачальникам у такий спосіб:

- Платежі за одну особу
  - Anthem платить деяким постачальникам певну суму грошей щомісяця за кожного учасника Anthem. Це називається платежем за одну особу. Anthem і постачальники працюють разом, щоб вирішити, якою буде сума платежу.
- Платежі FFS
  - Деякі постачальники надають допомогу учасникам Anthem і направляють Anthem рахунок за надані послуги. Він називається платежем FFS. Anthem і постачальники працюють разом, щоб вирішити, скільки коштує кожна послуга.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Щоб дізнатися більше про те, як Anthem платить постачальникам, зателефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Заохочення постачальників

Anthem має програми заохочення постачальників, розроблені для покращення вашого догляду й досвіду роботи з постачальниками Anthem. Ці програми допомагають покращити:

- Якість догляду
- Надані послуги
- Задоволеність учасників

Щоб дізнатися більше про ці програми, зателефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Якщо ви отримуєте рахунок від постачальника медичних послуг

Послуги, що підпадають під покриття, — це медичні послуги, які Anthem має оплачувати. Якщо ви отримуєте рахунок за комісію за послуги підтримки, доплату або комісію за реєстрацію за послугу, що підпадає під покриття, не оплачуйте цей рахунок. Одразу зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Якщо ви отримуєте в аптеці рахунок за рецептурний препарат, витратні матеріали або добавки, зателефонуйте до служби підтримки клієнтів Medi-Cal Rx за номером **1-800-977-2273** (цілодобово, без вихідних). Користувачі TTY можуть телефонувати **711** з понеділка

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

по п’ятницю з 08:00 до 17:00. Ви також можете перейти на вебсайт Medi-Cal Rx: https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/.

Як попросити Anthem повернути вам витрати

Якщо ви заплатили за послуги, які вже отримали, ви можете претендувати на відшкодування (повернення коштів), якщо ви відповідаєте **всім** таким умовам:

- Послуга, яку ви отримуєте, покривається послугою, щодо якої Anthem несе відповідальність за оплату. Anthem не відшкодовуватиме вам витрати за послугу, оплату якої Anthem не покриває.
- Ви отримали послугу, що підпадає під покриття, після того, як стали відповідним учасником Anthem.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Ви просите повернути вам кошти протягом одного року з дати отримання послуг, що підпадають під покриття.
- Ви надаєте підтвердження того, що ви оплатили послугу, що підпадає під покриття, наприклад детальну квитанцію від постачальника.
- Ви отримали послуг, що підпадає під покриття, від постачальника, який зареєстрований у мережі Medi-Cal Anthem. Вам не потрібно відповідати цій умові, якщо ви отримали невідкладну допомогу, послуги з планування сім'ї чи інші послуги, які Medi-Cal дозволяє надавати постачальникам поза мережею без попереднього схвалення (попереднього дозволу).

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Якщо послуга, що підпадає під покриття, зазвичай потребує попереднього схвалення (попереднього дозволу), вам потрібно надати доказ від постачальника, який підтверджує медичну потребу в послузі, що підпадає під покриття.

Anthem повідомить вам, чи відшкодують вам витрати, у листі під назвою Повідомлення про дії (Notice of Action, NOA). Якщо ви відповідаєте всім наведеним вище умовам, зареєстрований постачальник Medi-Cal має повернути вам повну суму, яку ви сплатили. Якщо постачальник відмовляється повернути вам гроші, Anthem поверне вам всю сплачену суму. Ми повинні відшкодувати вам таку суму протягом 45 робочих днів з моменту отримання претензії.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Якщо постачальник зареєстрований в Medi-Cal, але не входить до мережі Anthem і відмовляється повертати вам гроші, Anthem поверне вам гроші, але лише в межах суми, яку сплатить FFS Medi-Cal. Anthem поверне вам повну суму зі своєї кишені за невідкладну допомогу, послуги з планування сім'ї чи інші послуги, які Medi-Cal дозволяє надавати постачальникам поза мережею без попереднього схвалення (попередній дозвіл). Якщо ви не відповідаєте одній із наведених вище умов, Anthem не поверне вам гроші.

Anthem не поверне вам гроші, якщо:

- Ви просили надати й отримали послуги, які не підпадають під покриття Medi-Cal, як-от косметичні послуги

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Послуга не є послугою, що підпадає під покриття Anthem
- У вас є незадоволена частка витрат Medi-Cal
- Ви звернулися до лікаря, який не приймає Medi-Cal, і ви підписали форму, у якій сказано, що ви все одно хочете, щоб вас оглянули, і ви сплачуєте за послуги самостійно
- Ви маєте доплату за рецептами Medicare, Частина D, які покриваються вашим планом Medicare, Частина D

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

3. Як отримати догляд

Отримання медичних послуг

БУДЬ ЛАСКА, ПРОЧИТАЙТЕ ІНФОРМАЦІЮ, ЩО НАВЕДЕНА НИЖЧЕ, ЩОБ ДІЗНАТИСЯ, ВІД КОГО АБО ЯКОЇ ГРУПИ ПОСТАЧАЛЬНИКІВ МОЖНА ОТРИМАТИ МЕДИЧНУ ДОПОМОГУ.

Ви можете почати отримувати медичні послуги з дати вступу в силу реєстрації в Anthem. Завжди носіть із собою свою ідентифікаційну (ID) картку Anthem, ідентифікаційну картку пільг (BIC) Medi-Cal та будь-які інші картки медичного страхування. Ніколи не дозволяйте іншим

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

використовувати вашу картку BIC або ID-картку Anthem.

Нові учасники, які мають лише покриття Medi-Cal, повинні вибрати постачальника первинної медичної допомоги (PCP) у мережі Anthem. Новим учасникам, які мають як Medi-Cal, так і всебічне інше медичне страхування, не потрібно обирати PCP.

Мережа Anthem — це група лікарів, лікарень та інших постачальників, які працюють із Anthem. Вам необхідно вибрати PCP протягом 30 днів з моменту, коли ви стали учасником Anthem. Якщо ви не виберете PCP, Anthem вибере його замість вас.

Ви можете вибрати того самого PCP або різних PCP для всіх членів родини в Anthem, якщо такі PCP доступні.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Якщо у вас є лікар, якого ви хочете залишити, або ви хочете знайти нового PCP, перейдіть до каталогу постачальників, щоб отримати список усіх PCP та інших постачальників у мережі Anthem. Довідник постачальників містить іншу інформацію, яка допоможе вам вибрати PCP. Якщо вам потрібен каталог постачальників, зателефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Ви також можете знайти каталог постачальників на вебсайті Anthem: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Якщо ви не можете отримати необхідну допомогу від постачальника, який бере участь у мережі Anthem, ваш PCP або спеціаліст у мережі Anthem має подати запит до Anthem на схвалення, щоб відправити вас до постачальника поза мережею. Це називається направленням.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Вам не потрібне направлення, щоб звернутися до постачальника поза мережею, щоб отримати послуги конфіденційного медичного догляду, що перелічені під заголовком «Конфіденційний медичний догляд» далі в цьому розділі.

Прочитайте решту цього розділу, щоб дізнатися більше про PCP, каталог постачальників і мережу постачальників.

Програма Medi-Cal Rx забезпечує <u>покриття</u> ліків за рецептом для амбулаторних пацієнтів. Щоб дізнатися більше, прочитайте розділ «Інші програми й послуги Medi-Cal» у розділі 4.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Постачальник послуг первинної медичної допомоги (PCP)

Ваш постачальник послуг первинної медичної допомоги (PCP) є ліцензованим постачальником, до якого ви звертаєтесь для отримання більшості медичних послуг. Ваш PCP також допоможе вам отримати інші види необхідного догляду. Ви повинні вибрати PCP протягом 30 днів після реєстрації в Anthem. Залежно від вашого віку й статі ви можете вибрати лікаря загальної практики, акушера/гінеколога, сімейного лікаря, терапевта або педіатра як свого PCP.

Практикуюча медична сестра (NP), асистент лікаря (PA) або сертифікована медсестра-акушерка також може виконувати функції вашого PCP. Якщо ви обираєте NP, PA або

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

сертифіковану медсестру-акушерку, вам може бути призначений лікар для нагляду за вашим доглядом. Якщо ви зареєстровані як у Medicare, так і в Medi-Cal, або якщо ви також маєте інше комплексне медичне страхування, вам не потрібно обирати PCP.

Ви можете вибрати індіанського постачальника медичних послуг (IHCP), федеральний кваліфікований центр здоров'я (FQHC) або сільську поліклініку (RHC) як вашого PCP. Залежно від типу постачальника, ви можете вибрати одного PCP для себе й інших членів родини, які є учасниками Anthem, за умови, що PCP доступний.

Примітка. Американські індіанці можуть вибрати IHCP як свого PCP, навіть якщо IHCP не входить до мережі Anthem.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Якщо ви не виберете PCP протягом 30 днів після реєстрації, Anthem призначить вам PCP. Якщо вам призначено PCP і хочете його змінити, зателефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Зміна настає першого числа наступного місяця.

Ваш PCP:

- Дізнайтеся про вашу медичну історію та потреби
- Зберігайте ваші медичні записи
- Забезпечте вам необхідну профілактичну й регулярну медичну допомогу
- Направить вас до спеціаліста, якщо він вам потрібен
- Організує госпітальну допомогу, якщо вона вам потрібна

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Ви можете переглянути каталог постачальників, щоб знайти PCP у мережі Anthem. У каталозі постачальників є список IHCP, FQHC і RHC, які працюють з Anthem.

Ви можете знайти каталог постачальників Anthem онлайн: **anthem.com/ca/medi-cal**. Або ви можете попросити надіслати вам каталог постачальників поштою за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Ви також можете зателефонувати, щоб дізнатися, чи потрібний вам PCP приймає нових пацієнтів.

Вибір лікарів та інших постачальників

Ви найкраще знаєте свої медичні потреби, тому найкращим варіантом є вибір свого PCP. Найкраще залишатися з одним PCP, щоб він міг дізнатися про ваші медичні потреби. Якщо ви

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

хочете змінити його на нового PCP, ви можете зробити це будь-коли. Вам необхідно вибрати PCP, який входить до мережі постачальників Anthem і приймає нових пацієнтів.

Ваш новий вибір стане вашим PCP у перший день наступного місяця після внесення змін.

Щоб змінити PCP, телефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)** з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом, або відвідайте **anthem.com/ca/medi-cal**.

Anthem може змінити вашого PCP, якщо PCP не приймає нових пацієнтів, залишив мережу Anthem, не надає допомогу пацієнтам вашого віку або якщо є проблеми з якістю PCP, які не вирішено. Anthem або ваш PCP може також

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

попросити вас змінити PCP на нового, якщо ви не можете дійти спільної думки з вашим PCP або не погоджуєтеся з ним, або якщо ви пропускаєте або запізнюєтеся на прийом. Якщо Anthem потрібно змінити вашого PCP, Anthem повідомить вас про це письмово.

Якщо ваш PCP зміниться, ви отримаєте лист і нову ID-картку учасника Anthem поштою. Вона міститиме назву вашого нового PCP. Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів, якщо у вас виникли запитання щодо отримання нової ID-картки.

Про що слід подумати при виборі PCP:

- Чи надає PCP послуги з медичної допомоги дітям?

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Чи працює PCP у клініці, якою я люблю користуватися?
- Чи знаходиться офіс PCP поблизу мого дому, роботи чи школи моїх дітей?
- Чи знаходиться офіс PCP поруч із моїм місцем проживання та чи легко дістатися до офісу PCP?
- Чи говорять лікарі та персонал моєю мовою?
- Чи працює PCP з лікарнею, яка мені подобається?
- Чи надає PCP потрібні мені послуги?
- Чи відповідають робочі години PCP моєму графіку?
- Чи працює PCP з фахівцями, допомогою яких я користуюся?

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Початковий медичний огляд (IHA)

Anthem рекомендує вам, як новому учаснику, відвідати свого нового PCP протягом 120 днів для початкового медичного огляду (IHA). Мета IHA полягає в тому, щоб допомогти вашому PCP дізнатися про вашу медичну історію та потреби. Ваш PCP може поставити вам запитання про вашу медичну історію або може попросити вас заповнити анкету. Ваш PCP також розкаже вам про консультації та заняття з санітарної освіти, які можуть вам допомогти.

Коли ви телефонуєте, щоб запланувати IHA, скажіть людині, яка відповідає на телефонний дзвінок, що ви є учасником Anthem. Укажіть свій ідентифікаційний номер Anthem.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Візьміть на прийом свою картку BIC та ID-картку Anthem. Також бажано взяти з собою на прийом список ваших ліків і запитань. Будьте готові поговорити зі своїм PCP про свої медичні потреби й проблеми.

Обов’язково зателефонуйте до офісу свого PCP, якщо можете запізнитися або не можете прийти на прийом.

Якщо у вас виникли запитання щодо IHA, зателефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Планове медичне обслуговування

Планове медичне обслуговування — це регулярний догляд за здоров’ям. Сюди входить профілактичний догляд, який також називають оздоровчим. Він допомагає вам залишатися

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

здоровим і не захворіти. Профілактика включає регулярні огляди, санітарно-освітню роботу та консультації.

Anthem рекомендує, щоб діти отримували плановий і профілактичний догляд. Учасники Anthem можуть отримати всі рекомендовані послуги ранньої профілактики, рекомендовані Американською академією педіатрії та Центрами медичної допомоги й послугами Medicaid. Такі огляди включають перевірку слуху та зору, яка може допомогти забезпечити здоровий розвиток і навчання. Щоб отримати список рекомендованих педіатром послуг, прочитайте рекомендації Американської академії педіатрії «Bright Futures»: https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Плановий догляд також включає обслуговування, коли ви хворі. Anthem охоплює плановий догляд від вашого PCP.

Ваш PCP буде:

- надавати вам більшу частину планового догляду, включно із регулярними оглядами, щепленнями, лікуванням, рецептами й медичними консультаціями;
- зберігати ваші медичні записи;
- за необхідності направляти (відправляти) вас до спеціалістів;
- замовляти рентген, мамографію або лабораторні дослідження, якщо вони вам потрібні.

Коли вам знадобиться планове обслуговування, ви маєте зателефонувати своєму лікарю,

---

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

щоб записатися на прийом. Обов’язково зателефонуйте своєму PCP, перш ніж отримати медичну допомогу, якщо це не невідкладна ситуація. У разі невідкладної ситуації зателефонуйте **911** або зверніться до найближчого відділення невідкладної допомоги.

Щоб дізнатися більше про медичне обслуговування та послуги, які покриває ваш план, а також про те, що він не покриває, прочитайте розділ 4 «Пільги й послуги» й розділ 5 «Профілактичний догляд за дітьми й молоддю» цього довідника.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Усі постачальники Anthem можуть використовувати допоміжні засоби й послуги для спілкування з людьми з обмеженими можливостями. Вони також можуть спілкуватися з вами іншою мовою чи в іншому форматі. Розкажіть своєму постачальнику або Anthem, що вам потрібно.

Мережа постачальників

Anthem працює з великою кількістю лікарів, спеціалістів, лікарень та інших постачальників медичних послуг. Деякі з цих постачальників працюють у мережі, яку іноді називають медичною групою або об’єднанням, яке здійснює незалежну

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

практику у сфері охорони здоров’я (IPA). Ці постачальники також можуть укласти прямі контракти з Anthem. Ваш постачальник послуг первинної медичної допомоги (PCP) направить вас до спеціалістів і служб, які пов’язані з його медичною групою, IPA або Anthem. Якщо ви вже йдете до спеціаліста, поговоріть зі своїм PCP або телефонуйте до Центру обслуговування клієнтів з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представники Центру обслуговування клієнтів допоможе вам відвідати такого постачальника, якщо ви маєте право на безперервність догляду. Для отримання додаткової інформації перейдіть до розділу «Безперервність догляду» в цьому довіднику.

Мережа постачальників Medi-Cal — це група лікарів, лікарень та інших постачальників, які

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

співпрацюють із Anthem, щоб надавати послуги, які покриває Medi-Cal, для учасників Medi-Cal.

Anthem — це керований план медичного страхування. Коли ви обираєте наш план Medi-Cal, ви вирішуєте отримати медичне обслуговування через нашу програму медичного обслуговування. Ви маєте отримати більшість послуг, які покриваються вашим планом, через Anthem від наших постачальників у мережі. Ви можете звернутися до постачальника поза мережею без направлення чи попереднього погодження для надання невідкладної допомоги чи послуг з планування сім'ї. Ви також можете звернутися до поза мережею постачальника послуг для екстренної допомоги за межами регіону, коли ви перебуваєте в регіоні, який ми не обслуговуємо. Ви повинні мати

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

направлення або попереднє схвалення для всіх інших послуг, що надаються поза мережею, інакше вони не підпадатимуть під покриття.

Примітка. Американські індіанці можуть вибрати IHCP як свого PCP, навіть якщо IHCP не входить до мережі Anthem.

Якщо ваш PCP, лікарня чи інший постачальник має моральний протест проти надання вам послуг, які покриваються, наприклад, планування сім'ї або аборт, зателефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Щоб отримати додаткові відомості про моральний протест, прочитайте пункт «Моральний протест» далі в цьому розділі.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Якщо ваш постачальник має моральний протест проти надання вам медичних послуг, що покриваються, він може допомогти вам знайти іншого постачальника, який надасть вам необхідні послуги. Anthem також може допомогти вам знайти постачальника, який надасть послугу.

Постачальники в мережі

Ви будете користуватися послугами постачальників у мережі Anthem для більшості своїх потреб у сфері охорони здоров'я. Ви отримаєте профілактичну й планову допомогу від постачальників у мережі. Ви також будете користуватися послугами спеціалістів, лікарень та інших постачальників у мережі Anthem .

Щоб отримати каталог постачальників у мережі, зателефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Ви також можете знайти каталог постачальників онлайн: **anthem.com/ca/medi-cal**. Щоб отримати копію списку препаратів за контрактом, зателефонуйте за номером Medi-Cal Rx **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) і натисність 7 або 711**. Або перейдіть на вебсайт Medi-Cal Rx: https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/.

Ви повинні отримати попереднє схвалення (попередній дозвіл) від Anthem перед тим, як звернутися до постачальника за межами мережі Anthem, включно із зоною обслуговування Anthem, за винятком таких випадків:

- Якщо вам потрібна невідкладна допомога, зателефонуйте до 911 або зверніться до найближчого відділення невідкладної допомоги

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Якщо ви перебуваєте за межами зони обслуговування Anthem і потребуєте екстренної допомоги, зверніться до будь-якого закладу екстренної допомоги.
- Якщо вам потрібні послуги з планування сім'ї, зверніться до будь-якого постачальника Medi-Cal без попереднього схвалення (попереднього дозволу).
- Якщо вам потрібні послуги з питань психічного здоров'я, зверніться до постачальника в мережі або до постачальника плану психічного здоров'я округу без попереднього схвалення (попереднього дозволу).

Якщо жоден із випадків, перелічених вище, не підходить і ви не отримали попереднє схвалення (попередній дозвіл) перед отриманням медичної

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

допомоги від постачальника за межами мережі, ви можете нести відповідальність за оплату будь-якої медичної допомоги, яку ви отримали поза мережею постачальників.

Постачальники поза мережею, що знаходяться в зоні обслуговування

Постачальники поза мережею — це постачальники медичних послуг, які не мають угоди про співпрацю з Anthem. За винятком невідкладної допомоги, вам, можливо, доведеться платити за будь-яку допомогу, яку ви отримуєте від постачальників поза мережею. Якщо вам потрібні необхідні з медичної точки зору медичні послуги, недоступні в мережі, ви можете безкоштовно отримати їх від постачальника поза мережею.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Anthem може схвалити направлення до постачальника поза мережею, якщо потрібні вам послуги недоступні в мережі або постачальники розташовані дуже далеко від вашого дому. Якщо ми надамо вам направлення до постачальника поза мережею, ми оплатимо ваше лікування.

Щоб отримати екстренну допомогу в межах зони обслуговування Anthem, вам потрібно звернутися до постачальника екстренної допомоги в мережі Anthem. Вам не потрібне попереднє схвалення (попередній дозвіл), щоб отримати екстренну допомогу від постачальника в мережі. Вам потрібно отримати попереднє схвалення (попередній дозвіл), щоб отримати екстренну допомогу від постачальника поза мережею в зоні обслуговування Anthem.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Якщо ви отримуєте екстренну допомогу від постачальника поза мережею в зоні обслуговування Anthem, можливо, вам доведеться заплатити за цю допомогу. Ви можете прочитати більше про невідкладну допомогу, екстренну допомогу й послуги конфіденційного медичного догляду, в цьому розділі.

Примітка. Якщо ви американський індіанець, ви можете отримати допомогу в IHCP за межами нашої мережі постачальників без направлення. IHCP поза мережею може також направити американських індіанців-учасників до постачальника в мережі без попередньої вимоги направлення від мережевого PCP.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Якщо вам потрібна допомога з послугами поза мережею, телефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Поза зоною обслуговування

Якщо ви перебуваєте за межами зони обслуговування Anthem і потребуєте допомоги, яка **не є** невідкладною чи екстренною, негайно зателефонуйте своєму PCP. Або телефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Щоб отримати невідкладнк допомогу, зателефонуйте до **911** або зверніться до найближчого відділення невідкладної допомоги. Anthem охоплює невідкладну допомогу поза мережею. Якщо ви подорожуєте до Канади чи Мексики й потребуєте екстренної допомоги, яка вимагає госпіталізації, Anthem покриє ваше

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

лікування. Якщо ви подорожуєте за межі Канади чи Мексики й потребуєте невідкладної допомоги, екстренної допомоги чи будь-яких інших медичних послуг, Anthem **не** покриває вашу допомогу.

Якщо ви заплатили за невідкладну допомогу, яка вимагає госпіталізації в Канаді чи Мексиці, ви можете попросити Anthem повернути вам гроші. Anthem розгляне ваш запит.

Якщо ви перебуваєте в іншому штаті або на території US, як-от American Samoa, Guam, Northern Mariana Islands, Puerto Rico або US Virgin Islands, невідкладна допомога підпадає під покриття. Не всі лікарні й лікарі приймають Medicaid. (Medi-Cal — Medicaid так називається лише в штаті California.) Якщо вам потрібна невідкладна допомога за межами штату California, якнайшвидше повідомте лікаря

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

лікарні чи відділення невідкладної допомоги, що ви маєте Medi-Cal і є учасником Anthem.

Попросіть лікарню зробити копії вашої ID-картки Anthem. Скажіть лікарні й лікарям виставити рахунок Anthem. Якщо ви отримали рахунок за послуги, які були надані в іншому штаті, негайно зателефонуйте до Anthem. Ми співпрацюватимемо з лікарнею та/або лікарем, щоб організувати оплату Anthem за ваше лікування.

Якщо ви перебуваєте за межами штату California й маєте невідкладну потребу отримати амбулаторні ліки за рецептом, попросіть аптеку зателефонувати до Medi-Cal Rx за номером **1-800-977-2273**.

Примітка. Американські індіанці можуть отримати послуги поза IHCP в мережі.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Якщо у вас є запитання щодо догляду поза мережею або поза зоною обслуговування, телефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Якщо офіс закритий і вам потрібна допомога представника, зателефонуйте за номером **1-800-224-0336 (TTY 711)**.

Якщо вам потрібна екстренна допомога поза зоною обслуговування Anthem, зверніться до найближчого закладу екстренної допомоги. Якщо ви подорожуєте за межі Сполучених Штатів і потребуєте екстренної допомоги, Anthem не покриває таку допомогу. Щоб дізнатися більше про екстренну допомогу, прочитайте пункт «Екстренна допомога» далі в цьому розділі.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

процеси переведення постачальників до основних постачальників

Anthem працює з великою кількістю лікарів, спеціалістів, лікарень та інших постачальників медичних послуг. Деякі з цих постачальників працюють у мережі, яку іноді називають медичною групою або об’єднанням, яке здійснює незалежну практику у сфері охорони здоров’я (IPA). Ці постачальники також можуть укласти прямі контракти з Anthem. Ваш постачальник послуг первинної медичної допомоги (PCP) направить вас до спеціалістів і служб, які пов’язані з його медичною групою, IPA або Anthem. Якщо ви вже йдете до спеціаліста, поговоріть зі своїм PCP або зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом за

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

безкоштовним номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Представники Центру обслуговування клієнтів допоможе вам відвідати такого постачальника, якщо ви маєте право на безперервність догляду. Для отримання додаткової інформації перейдіть до розділу «Безперервність догляду» в цьому довіднику.

Принципи керованого догляду

Anthem — це керований план медичного страхування. Anthem забезпечує надання послуг учасникам, які живуть або працюють в округах Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kern, Kings, Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare й Tuolumne. При керованому догляді ваш PCP, спеціалісти, клініка, лікарня та інші постачальники працюють разом, щоб піклуватися про вас.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Anthem укладає контракти з медичними групами на надання допомоги учасникам Anthem. До медичної групи належать лікарі PCP і спеціалісти. Медична група співпрацює з іншими постачальниками, як-от лабораторії та постачальники довговічного медичного обладнання. Медична група також пов’язана зі стаціонаром. Перевірте свою ID-картку Anthem, щоб знайти назви свого PCP, медичної групи й лікарні.

Коли ви приєднуєтеся до Anthem, ви обираєте або отримуєте призначеного PCP. Ваш PCP є частиною медичної групи. Ваш PCP і медична група керують наданням послуг за всіма вашими медичними потребами. Ваш PCP може направити вас до спеціалістів або замовити лабораторні дослідження та рентген. Якщо вам потрібні

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

послуги, для яких потрібне попереднє схвалення (попередній дозвіл), Anthem або ваша медична група перегляне попереднє схвалення (попередній дозвіл) і вирішить, чи схвалювати послугу.

У більшості випадків вам доведеться звернутися до спеціалістів та інших медичних працівників, які працюють з тією ж медичною групою, що й ваш PCP. За винятком екстрених випадків, ви також повинні отримати госпітальну допомогу в лікарні, пов’язаній з вашою медичною групою.

Іноді вам може знадобитися послуга, недоступна у постачальника з медичної групи. У такому випадку ваш PCP направить вас до постачальника, який належить до іншої медичної групи або не входить у мережу. Ваш PCP подасть запит на

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

попереднє схвалення (попередній дозвіл), щоб ви звернулися до цього постачальника.

У більшості випадків ви повинні отримати попередній дозвіл від свого PCP, медичної групи або Anthem, перш ніж ви зможете звернутися до постачальника поза мережею або постачальника, який не входить до вашої медичної групи. Вам не потрібне попереднє схвалення (попередній дозвіл) для невідкладних послуг, послуг з планування сім'ї або послуг щодо психічного здоров'я в мережі.

Учасники, у яких є як Medicare, так і Medi-Cal

Оскільки у вас є страховка Medicare, ваше планове (термінове) лікування покривається вашим планом Medicare. Ви обираєте primary care provider у межах свого плану Medicare.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Перегляньте обсяг страхової відповідальності Medicare, щоб зрозуміти роль primary care provider, хто може бути primary care provider, як змінити свого primary care provider та як отримати послуги. Обсяг страхової відповідальності Medicare MCO міститиме детальну інформацію про ваші пільги Medicare і ваші пільги щодо ліків, що відпускаються за рецептом, а також про те, як вони взаємодіють із вашими пільгами Medicaid. Якщо ви маєте покриття Medicare в іншій страховій компанії Medicare, зверніться до довідника й інформації, яку вам надіслали.

Що мені потрібно взяти з собою на прийом до лікаря?

Коли ви йдете на прийом до лікаря, візьміть із собою таке:

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Ваша звичайна ідентифікаційна картка Medicare або ідентифікаційна картка плану Medicare Advantage
- Якщо ваш план Medicare є планом MCO Advantage, покажіть свою ідентифікаційну картку MCO Advantage
- Ваша ідентифікаційна картка Medi-Cal
- Будь-які ліки, які ви приймаєте
- Ваші довідки про щеплення

Лікарі

Ви оберете лікаря з каталогу постачальників Anthem як свого PCP. Вибраний вами лікар має бути постачальником послуг у мережі. Щоб отримати копію каталогу постачальників Anthem, зателефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Або знайдіть його в Інтернеті за посиланням: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Якщо ви обираєте нового PCP, вам також слід зателефонувати до PCP, до якого ви хочете записатися, щоб переконатися, що він приймає нових пацієнтів.

Якщо у вас був лікар до того, як ви стали учасником Anthem, і цей лікар не входить до мережі Anthem, ви можете мати можливість обслуговуватися у цього лікаря протягом обмеженого часу. Це називається безперервністю догляду. Ви можете прочитати більше про безперервність догляду в цьому довіднику. Щоб дізнатися більше, телефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Якщо вам потрібен спеціаліст, ваш PCP направить вас до спеціаліста в мережі Anthem. Деякі спеціалісти не вимагають направлення.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Щоб дізнатися більше про направлення, прочитайте пункт «Направлення» далі в цьому розділі.

Пам’ятайте: якщо крім Medi-Cal у вас немає іншого комплексного медичного страхування, і ви не виберете PCP, Anthem вибере його замість вас. Ви знаєте, що ваше здоров’я потребує найкращого, тому це найкращий вибір. Якщо ви зареєстровані як у Medicare, так і в Medi-Cal, або якщо у вас є інше медичне страхування, вам не потрібно вибирати PCP з Anthem.

Якщо ви хочете змінити свого PCP, вам потрібно вибрати PCP із каталогу постачальників Anthem. Переконайтеся, що PCP приймає нових пацієнтів. Щоб змінити PCP, зателефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)** або відвідайте **anthem.com/ca/medi-cal**.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Лікарні

У невідкладних випадках зателефонуйте до **911** або зверніться до найближчої лікарні.

Якщо це не невідкладна ситуація і вам потрібна лікарняна допомога, ваш PCP вирішить, до якої лікарні вам потрібно звернутися. Вам потрібно буде звернутися до лікарні, якою користується ваш PCP та яка входить до мережі постачальників Anthem. Каталог постачальників містить перелік лікарень у мережі Anthem.

Спеціалісти із жіночого здоров’я

Ви можете звернутися до спеціаліста із жіночого здоров’я в мережі Anthem, щоб отримати лікування, що підпадає піл покриття, необхідне для надання стандартних послуг для жінок. Щоб отримати ці послуги, вам не потрібне

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

направлення або дозвіл від вашого PCP. Щоб отримати допомогу в пошуку спеціаліста із жіночого здоров'я, ви можете зателефонувати за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Ви можете зателефонувати на Цілодобову лінію медсестринського консультування за номером **1-800-224-0336 (TTY 711)**.

Каталог постачальників

Каталог постачальників Anthem містить перелік постачальників у мережі Anthem. Мережа — це група постачальників, які працюють із Anthem.

У каталозі постачальників Anthem перераховані лікарні, PCP, фахівці, практикуючі медсестри, практикуючі медсестри, медсестри-акушерки, асистенти лікаря, постачальники послуг з планування сім'ї, FQHC, постачальники

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

в рамках програми удосконаленого керування медичною допомогою (EMC), постачальники підтримки спільноти (CS), постачальники послуг громадських медичних працівників, доули, амбулаторні постачальники психіатричних послуг, постачальники керованих довгострокових послуг й підтримки (MLTSS), автономні пологові центри (FBC), IHCP і RHC.

Каталог постачальників містить назви, спеціалізації, адреси, номери телефонів, години роботи та мови спілкування постачальників у мережі Anthem. У ньому міститься інформація про те, чи постачальник приймає нових пацієнтів. Також є дані про фізичну доступність будівлі, наприклад паркування, пандуси, сходи з поручнями й туалети з широкими дверима та поручнями. Щоб дізнатися більше про

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

освіту лікаря, навчання та сертифікацію ради, зателефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Ви можете знайти онлайн-каталог постачальників за посиланням: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Якщо вам потрібен друкований каталог постачальників, зателефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Ви можете знайти список аптек, які працюють з Medi-Cal Rx, у довіднику аптек Medi-Cal Rx за посиланням: https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/. Ви також можете знайти аптеку поблизу, зателефонувавши до Medi-Cal Rx за номером **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) і натиснувши 7 або 711.**

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Вчасний доступ до медичного обслуговування

Ваш постачальник послуг у мережі має забезпечити своєчасний доступ до медичного обслуговування відповідно до ваших медичних потреб. Як мінімум, він повинен запропонувати вам зустріч, зазначену в часових рамках у таблиці нижче.

Тип прийому	У вас має бути можливість записатися на прийом протягом такого часу:
Прийоми для екстренної медичної допомоги, які не потребують попереднього погодження (попереднього дозволу)	48 годин

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Прийоми для екстренної медичної допомоги, які потребують попереднього погодження (попереднього дозволу)	96 годин
Прийоми для неакстренної (планової) первинної медичної допомоги	10 робочих днів
Прийоми до спеціалістів для неекстренної (планової) медичної допомоги	15 робочих днів
Прийоми до постачальника (не лікаря) психіатричної допомоги для неекстренного (планового) обслуговування	10 робочих днів

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Прийоми до постачальника (не лікаря) психіатричної допомоги для неекстренного (планового) спостереження після курсу лікування	10 робочих днів після останнього прийому
Прийоми для неекстренної (планової) медичної допомоги для надання додаткових (допоміжних) послуг з діагностики або лікування травми, хвороби чи іншого стану здоров’я	15 робочих днів

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Інші стандарти часу очікування	У вас має бути можливість з’єднатися протягом такого часу:
Центр обслуговування клієнтів: час очікування по телефону в звичайний робочий час	10 хвилин
Час очікування по телефону для Цілодобової лінії медсестринського консультування	30 хвилин (медсестра)

Іноді довше чекати на прийом не є проблемою. Ваш постачальник може призначити вам прийом пізніше, якщо це не зашкодить вашому здоров’ю. У вашій медичній картці має бути зазначено, що довший час очікування не зашкодить вашому

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

здоров'ю. Крім того, якщо ви бажаєте зачекати на пізніший прийом, час якого краще відповідатиме вашому розкладу, або піти до іншого постачальника на ваш вибір, ваш постачальник або Anthem поважатимуть ваше бажання.

Ваш лікар може порекомендувати певний графік профілактичних послуг, подальшого лікування при наявних захворюваннях або постійне направлення до спеціалістів залежно від ваших потреб.

Повідомте нам, чи потрібні вам послуги перекладача, коли ви телефонуєте Anthem або коли отримуєте послуги, на які поширюється покриття. Послуги усного перекладача, включно з мовою жестів, доступні для вас безкоштовно.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Ми наполегливо не рекомендуємо залучати неповнолітніх або членів родини як усних перекладачів. Щоб дізнатися більше про послуги усного перекладача, які ми пропонуємо, зателефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Якщо вам потрібні послуги усного перекладача, включно з мовою жестів, в аптеці Medi-Cal Rx, телефонуйте в службу підтримки клієнтів Medi-Cal Rx **1-800-977-2273**, цілодобво, 7 днів на тиждень. Користувачі TTY можуть телефонувати за номером 711 з понеділка по п’ятницю з 8:00 до 17:00.

Час у дорозі або відстань до закладу

Anthem має відповідати стандартам часу в дорозі або відстані до закладу для отримання медичної

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

допомоги. Ці стандарти допомагають гарантувати, що ви можете отримати допомогу, не від'їжджаючи надто далеко від вашого місця проживання. Стандарти для часу у дорозі або відстані залежать від округу, у якому ви проживаєте.

Якщо Anthem не в змозі надати вам допомогу в рамках цих стандартів часу в дорозі або відстані, DHCS може дозволити інший стандарт, який називається альтернативним стандартом доступу. Щоб дізнатися про стандарти часу чи відстані Anthem для вашого місця проживання, відвідайте **anthem.com/ca**. Або зателефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Якщо вам потрібна допомога від постачальника, який знаходиться далеко від вашого місця проживання, зателефонуйте за номером

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

1-800-407-4627 (TTY 711). Вам можуть допомогти знайти постачальника, який знаходиться ближче до вас. Якщо Anthem не може знайти для вас найближчого постачальника, ви можете попросити Anthem організувати транспортування для вас до вашого постачальника, навіть якщо цей постачальник розташований далеко від місця вашого проживання.

Якщо вам потрібна допомога від постачальників-аптек, зателефонуйте за номером Medi-Cal Rx **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) і натисність 7 або 711**.

Вважається, що це далеко, якщо ви не можете дістатися до цього постачальника в межах часу в дорозі або відстані Anthem для вашої країни, незалежно від будь-якого

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

альтернативного стандарту доступу Anthem, який може використовуватися для вашого поштового індексу.

Прийоми

Коли вам потрібна медична допомога:

- Зателефонуйте своєму PCP
- Під час дзвінка тримайте під рукою свій ідентифікаційний номер Anthem
- Залиште повідомлення зі своїм ім’ям і номером телефону, якщо офіс закритий
- Візьміть із собою картку BIC і ID-картку Anthem
- За потреби попросіть транспортування до місця прийому

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Попросіть необхідну мовну допомогу або послуги усного перекладача перед призначенням прийому, щоб отримати послуги під час вашого відвідування
- Приходьте на прийом вчасно, приходьте на кілька хвилин раніше, щоб увійти, заповнити форми й відповісти на будь-які запитання, які можуть виникнути у вашого PCPЯкщо ви не можете прийти на прийом або запізнюєтеся, негайно телефонуйте
- Підготуйте свої запитання та інформацію про ліки

Якщо у вас невідкладна ситуація, зателефонуйте до **911** або зверніться до найближчого відділення невідкладної допомоги. Якщо вам потрібна допомога у визначенні того, наскільки терміново

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

вам потрібна допомога, а ваш PCP не готовий поговорити з вами, зателефонуйте на цілодобову лінію медсестринського консультування.

Прибуття до місця прийому

Якщо у вас немає способу дістатися на прийом для отримання послуг і назад, Anthem може допомогти організувати транспорт для вас. Залежно від вашої ситуації ви можете претендувати на медичне транспортування або на немедичне транспортування. Такі транспортні послуги не призначені для невідкладних ситуацій і можуть бути доступні для вас безкоштовно.

Якщо у вас невідкладна ситуація, зателефонуйте до **911**. Транспортування доступне для послуг і прийомів, не пов’язаних з невідкладною

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

допомогою. Вони можуть бути доступні для вас безкоштовно.

Щоб дізнатися більше, прочитайте нижче пункт «Пільги на транспортування в ситуаціях, які не є надзвичайними».

Скасування та перенесення

Якщо ви не можете потрапити на прийом, негайно зателефонуйте до офісу свого постачальника. Більшість лікарів вимагають від вас зателефонувати за 24 години (1 робочий день) до прийому, якщо вам потрібно скасувати його. Якщо ви пропустите повторні прийоми, ваш лікар може припинити надавати вам допомогу, і вам доведеться шукати нового лікаря.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Оплата

Вам **не** потрібно платити за послуги, що підпадають під покриття, якщо тільки у вас немає частки вартості довгострокового догляду. Щоб дізнатися більше, прочитайте розділ «Для учасників із довгостроковим доглядом і часткою вартості» у розділі 2. У більшості випадків ви не отримаєте рахунок від постачальника. Вам необхідно показати свою ID-картку Anthem і свою картку BIC Medi-Cal, коли отримуєте медичні послуги або рецепти, щоб ваш постачальник знав, кому виставляти рахунки. Ви можете отримати пояснення пільг (EOB) або виписку від постачальника. EOB і виписки не є рахунками.

Якщо отримаєте рахунок, зателефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Якщо ви

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

отримаєте рахунок за рецепти, зателефонуйте до Medi-Cal Rx за номером **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) і натисніть 7 або 711**. Або відвідайте вебсайт Medi-Cal Rx: https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/.

Повідомте Anthem суму, яку ви заплатили, дату надання послуги й причину виставлення рахунку. Вам не потрібно сплачувати постачальникам будь-яку суму, яку Anthem має заплатити за будь-яку послугу, що підпадає під покриття. Вам необхідно отримати попереднє схвалення (попередній дозвіл) від Anthem, перш ніж відвідати постачальника поза мережею, за винятком таких випадків:

- Вам потрібна невідкладна допомога, у такому випадку наберіть 911 або зверніться до найближчої лікарні.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Вам потрібні послуги з планування сім’ї або послуги, пов’язані з аналізами на інфекції, що передаються статевим шляхом, і в цьому випадку ви можете звернутися до будь-якого постачальника Medi-Cal без попереднього погодження (попереднього дозволу).
- Якщо вам потрібні послуги з питань психічного здоров’я, ви можете звернутися до постачальника послуг у мережі або до постачальника плану психічного здоров’я округу без попереднього схвалення (попереднього дозволу).

Якщо ви отримуєте медичне обслуговування від постачальника послуг поза мережею і не отримали попереднього схвалення (попереднього дозволу) від Anthem, можливо, вам доведеться заплатити за отримане лікування. Якщо вам

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

потрібна необхідна з медичної точки зору медична допомога від постачальника поза мережею, оскільки вона недоступна в мережі Anthem, вам не доведеться платити, доки ця допомога є послугою, що підпадає під охоплення Medi-Cal, і ви отримали попереднє схвалення (попередній дозвіл) від Anthem щодо неї. Щоб дізнатися більше про невідкладну допомогу, екстренну допомогу й конфіденційні послуги, перейдіть до відповідних заголовків цього розділу.

Якщо ви отримуєте рахунок або вас просять сплатити доплату, яку ви не вважаєте за потрібне платити, зателефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Якщо ви оплачуєте рахунок, ви можете подати форму претензії до Anthem. Вам потрібно буде повідомити Anthem письмово, чому вам довелося заплатити за товар

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

або послугу. Anthem прочитає вашу заяву й вирішить, чи можете ви повернути гроші. Із запитаннями або для отримання форми претензії телефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Якщо ви отримуєте послуги в системі у справах ветеранів або отримуєте непокриті чи неавторизовані послуги за межами штату California, ви можете нести відповідальність за оплату.

Anthem не поверне вам гроші, якщо:

- Такі послуги, як-от косметичні послуги, не підпадають під покриття Medi-Cal
- У вас є незадоволена частка витрат Medi-Cal
- Ви звернулися до лікаря, який не приймає Medi-Cal, і ви підписали форму, у якій сказано, що ви все одно хочете,

---

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

щоб вас оглянули, і ви сплачуєте за послуги самостійно

- Ви попросили повернути вам компенсацію за доплату за рецептами, що покриваються вашим планом Medicare, Частина D

Направлення

Якщо вам потрібен спеціаліст для лікування, ваш PCP або інший спеціаліст надасть вам направлення до нього. Спеціаліст — це постачальник, який зосереджується на одному виді медичних послуг. Лікар, який надав вам направлення, разом з вами підбере спеціаліста. Щоб переконатися, що ви можете своєчасно звернутися до спеціаліста, DHCS встановлює часові рамки для учасників, щоб записатися

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

на прийом. Ці часові рамки вказані в розділі «Вчасний доступ до медичного обслуговування» цього довідника. Офіс вашого PCP може допомогти вам записатися на прийом до спеціаліста.

Інші послуги, для яких може знадобитися направлення, включають процедури в офісі, рентгенівські знімки, лабораторні роботи.

Ваш PCP може надати вам форму, щоб віднести її до спеціаліста. Спеціаліст заповнить форму й надішле її назад вашомую PCP. Спеціаліст буде лікувати вас стільки, скільки, на його думку, ви потребуєте лікування.

Якщо у вас є проблема зі здоров'ям, яка потребує спеціальної медичної допомоги протягом тривалого часу, вам може знадобитися

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

постійне направлення. Це означає, що ви можете відвідати одного й того ж спеціаліста кілька разів, не отримуючи направлення кожного разу.

Якщо у вас виникли проблеми з отриманням постійного направлення або ви бажаєте отримати копію політики направлення Anthem, зателефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Вам **не** потрібне направлення для такого:

- Відвідування PCP
- Відвідування акушера/гінеколога (OB/GYN)
- Візити невідкладної або екстренної допомоги
- Конфіденційні послуги для дорослих, як-от допомога жертвам сексуального насильства

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Послуги з планування сім'ї (щоб дізнатися більше, зателефонуйте до інформаційно-консультаційної служби планування сім'ї за номером **1-800-942-1054**)
- Тестування на ВІЛ і консультування (12 років і старше) Послуги щодо лікування інфекцій, що передаються статевим шляхом (12 років і старше)
- Послуги з хіропрактики (може знадобитися направлення, якщо такі послуги надаються FQHC, RHC і IHCP поза мережею)
- Первинна оцінка психічного здоров'я

Неповнолітні також можуть отримувати певні амбулаторні послуги з питань психічного здоров'я, конфіденційні послуги та послуги, пов'язані зі зловживанням психоактивними речовинами, без згоди батьків. Щоб дізнатися

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

більше, прочитайте «Послуги за згоди неповнолітніх» у цьому розділі та «Послуги з лікування розладів, пов’язаних із вживанням психоактивних речовин» у розділі 4 цього довідника.

Направлення відповідно до Закону штату California про рівність при наданні онкологічної допомоги

Ефективне лікування складних видів раку залежить від багатьох факторів. До них належать постановка правильного діагнозу й своєчасне лікування з боку онкологічних експертів. Якщо у вас діагностовано складний вид раку, новий Закон штату California про про рівність при наданні онкологічної допомоги дозволяє вам попросити направлення у свого лікаря, щоб отримати лікування раку

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

і онкологічному центрі в межах мережі, призначеному Національним інститутом раку (NCI), в місці, пов’язаному з Програмою онкологічних досліджень спільноти NCI (NCI NCORP), або в кваліфікаційному академічному онкологічному центрі.

Якщо у мереж Anthem не має онкологічного центру, призначеного Національним інститутом раку (NCI), Anthem дозволить вам попросити направлення на лікування раку в одному з цих центрів поза межами мережі в штаті California, якщо один із центрів поза мережею і Anthem узгоджують платіж, якщо ви не вибрали іншого постачальника лікування раку.

Якщо у вас виявили рак, зверніться до Anthem, щоб дізнатися, чи маєте ви право на послуги в одному з цих онкологічних центрів.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Готові кинути палити? Щоб дізнатися про послуги англійською, зателефонуйте за номером 1-800-300-8086. Щоб дізнатися про послуги іспанською, зателефонуйте за номером 1-800-600-8191.

Щоб дізнатися більше, перейдіть на вебсайт www.kickitca.org.

Попереднє схвалення (попередній дозвіл)

Для деяких типів медичної допомоги ваш PCP або спеціаліст повинні подати запит на дозвіл Anthem та/або вашої делегованої групи, перш ніж отримати допомогу. Це називається запитом

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

попереднього схвалення або дозволу. Це означає, що Anthem і/або ваша делегована група має переконатися, що допомога необхідна з медичної точки зору.

Послуги, необхідні з медичної точки зору, є обґрунтованими й необхідними, щоб захистити ваше життя, уберегти вас від тяжкої хвороби чи інвалідності або зменшити сильний біль від діагностованої хвороби чи травми. Для учасників віком до 21 року послуги Medi-Cal включають догляд, необхідний з медичної точки зору для лікування або полегшення фізичної або психічної хвороби або стану.

Наведені нижче послуги завжди потребують попереднього схвалення (попереднього дозволу), навіть якщо ви отримуєте їх від постачальника в мережі Anthem:

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Госпіталізація, якщо не невідкладна
- Послуги за межами зони обслуговування Anthem, якщо це не невідкладна чи екстренна допомога
- Амбулаторна хірургія
- Довготерміновий догляд або послуги кваліфікованої медсестри у закладі догляду Спеціальне лікування, візуалізація, аналізи й процедури
- Послуги з медичного транспортування, якщо це не невідкладна ситуація
- Підтримка спільноти (CS)

Послуги невідкладної швидкої допомоги не вимагають попереднього схвалення (попереднього дозволу).

Відповідно до розділу 1367.01(h)(1) Кодексу охорони здоров’я та безпеки 1 Anthem 1 має

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

5 робочих днів з моменту, коли 1 Anthem 1 отримує інформацію, обґрунтовано необхідну для прийняття рішення (схвалення чи відхилення) запитів на попереднє схвалення (попередній дозвіл). Щодо запитів, зроблених постачальником, або коли Anthem виявляє, що дотримання стандартних часових проміжків може серйозно загрожувати вашому життю чи здоров'ю або здатності досягати, підтримувати чи відновлювати максимальну функцію, Anthem прийме прискорене (швидке) рішення про попереднє затвердження (попередній дозвіл).

Anthem сповістить вас так швидко, як цього вимагатиме стан вашого здоров'я, але не пізніше ніж через 72 години після отримання запиту на послуги.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Клінічний або медичний персонал, як-от лікарі, медсестри й фармацевти, розглядає запити на попереднє затвердження (попередній дозвіл).

Anthem жодним чином не впливає на рішення осіб, що здійснює розгляд, щодо відмови чи схвалення покриття чи послуги. Якщо Anthem не схвалить запит, Anthem надішле вам Повідомлення про дії (NOA). У NOA буде вказано, як подати оскарження, якщо ви не згодні з рішенням.

Anthem зв'яжеться з вами, якщо Anthem знадобиться більше інформації або більше часу, щоб розглянути ваш запит.

Вам ніколи не потрібне попереднє схвалення (попередній дозвіл) для невідкладної допомоги, навіть якщо вона виходить поза межі мережі або вашої зони обслуговування. Сюди відносяться

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

пологи й народження дитини, якщо ви вагітні. Вам не потрібне попереднє схвалення (попередній дозвіл) на певні послуги конфіденційного медичного догляду. Щоб дізнатися більше про послуги Конфіденційного медичного догляду, прочитайте пункт «Конфіденційий медичний догляд» далі в цьому розділі.

З питань попереднього погодження (попереднього дозволу) телефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711).**

Отримання альтернативної думки

Вам може знадобитися альтернативна думка щодо лікування, яке, за словами вашого постачальника, вам потрібно, або щодо вашого діагнозу чи плану лікування. Наприклад, вам може знадобитися альтернативна думка, якщо ви хочете

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

переконатися, що ваш діагноз правильний, ви не впевнені, що вам потрібне призначене лікування чи операція, або ви намагалися дотримуватися плану лікування, але він не спрацював.

Якщо ви хочете отримати альтернативну думку, ми скеруємо вас до кваліфікованого постачальника в мережі, який може надати вам альтернативну думку. Щоб отримати допомогу у виборі постачальника, зателефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Anthem заплатить за альтернативну думку, якщо ви або ваш постачальник у мережі попросите про це, і ви отримаєте альтернативну думку від постачальника в мережі. Вам не потрібне попереднє схвалення (попередній дозвіл) від

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Anthem, щоб отримати альтернативну думку від постачальника в мережі. Ваш постачальник послуг у мережі може допомогти вам отримати направлення для отримання альтернативної думки, якщо вона вам потрібна.

Якщо в мережі Anthem немає постачальника, який може надати вам альтернативну думку, Anthem платить за альтернативну думку від постачальника поза мережею. Anthem повідомить вам протягом 5 робочих днів, чи схвалено постачальника, якого ви оберете для отримання альтернативної думки. Якщо у вас є хронічна, важка або тяжка хвороба, або ви маєте безпосередню та серйозну загрозу своєму здоров'ю, включно з (без обмежень) втратою життя, кінцівок або більшої частини тіла чи функцій організму, Anthem повідомить вас письмово протягом 72 годин.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Якщо Anthem відхиляє ваш запит на альтернативну думку, ви можете подати скаргу. Щоб дізнатися більше про скарги, прочитайте пункт «Скарги» в розділі 6 цього довідника.

Конфіденційний медичний догляд

Послуги за згоди неповнолітніх

Якщо вам менше 18 років, ви можете отримати деякі послуги без дозволу батьків або опікунів. Ці послуги називаються послугами за згоди неповнолітніх.

Ви можете отримати такі послуги без дозволу батьків або опікунів:

- Послуги з допомоги щодо сексуального насильства, включно із амбулаторною та психіатричною допомогою

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Вагітність
- Планування сім’ї та контроль народжуваності
- Послуги з абортів

Якщо вам виповнилося 12 років, ви також можете отримати такі послуги без дозволу батьків або опікунів:

- Амбулаторна психічна допомога щодо такого:
  - сексуальне насильство;
  - інцест;
  - фізичне насилля;
  - жорстоке поводження з дитиною;
  - коли у вас виникають думки завдати шкоди собі або іншим.
- Профілактика, тестування та лікування ВІЛу/СНІДу

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Профілактика, обстеження та лікування інфекцій, що передаються статевим шляхом
- Лікування розладів, пов’язаних із вживанням психоактивних речовин
  - Щоб дізнатися більше, прочитайте «Послуги з лікування розладів, пов’язаних із вживанням психоактивних речовин» у розділі 4 цього довідника.

Для тестування на вагітність, послуг з планування сім’ї, послуг з контролю народжуваності чи послуг щодо лікування інфекцій, що передаються статевим шляхом, лікар або клініка не обов’язково мають належати до мережі Anthem. Ви можете вибрати будь-якого постачальника Medi-Cal і звернутися до нього

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

за цими послугами без направлення або попереднього схвалення (попереднього дозволу).

Щоб отримати послуги за згоди неповнолітніх, які не є спеціалізованими послугами з питань психічного здоров'я, ви можете звернутися до постачальника в мережі без направлення та без попереднього схвалення (попереднього дозволу). Ваш PCP не повинен давати вам направлення, і вам не потрібно отримувати попереднє схвалення (попередній дозвіл) від Anthem, щоб отримати послуги за згоди неповнолітніх, що підпадають під покриття.

Послуги за згоди неповнолітніх, які є спеціалізованими послугами з питань психічного здоров'я, не підпадають під покриття. Спеціальні послуги з охорони психічного здоров'я

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

підпадають під покриття плану охорони психічного здоров’я округу, де ви проживаєте.

Неповнолітні можуть приватно поговорити з представником про свої проблеми зі здоров’ям, зателефонувавши на цілодобову лінію медсестринського консультування за номером **1-800-224-0336 (TTY 711)**.

Anthem не надсилатиме інформацію про отримання конфіденційних послуг, батькам або опікунам. Щоб дізнатися більше про те, як попросити про конфіденційне спілкування, пов’язане з конфіденційними послугами, прочитайте «Повідомлення про методи забезпечення конфіденційності» в розділі 7 цього довідника.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Конфіденційний медичний догляд для дорослих

Як доросла людина віком від 18 років, ви, можливо, не захочете звертатися до свого PCP для отримання певного конфіденційного медичного догляду, або приватної допомоги. Ви можете вибрати будь-якого лікаря або клініку для таких видів допомоги:

- Планування сім'ї та контроль народжуваності, включно зі стерилізацією для дорослих віком від 21 року і старше
- Тестування на вагітність та консультування з цього приводу
- Профілактика та тестування на ВІЛ/СНІД
- Профілактика, обстеження та лікування інфекцій, що передаються статевим шляхом

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Догляд за жертвами сексуального насильства
- Послуги з амбулаторного аборту

Для надання конфіденційного медичного догляду, лікар або клініка не обов’язково мають входити до мережі Anthem. Ви можете звернутися до будь-якого постачальника Medi-Cal для отримання цих послуг без рекомендації або попереднього схвалення (попереднього дозволу) від Anthem. Якщо ви отримуєте медичне обслуговування, яке не вказано у цьому документі як конфіденційий медичний догляд від постачальника поза мережею, можливо, вам доведеться за нього заплатити.

Якщо вам потрібна допомога з пошуком лікаря чи клініки, щоб отримати ці послуги, або

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

допомога з тим, щоб отримати ці послуги (включно з транспортом), зателефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Або зателефонуйте на цілодобову лінію медсестринського консультування за номером **1-800-224-0336 (TTY 711)**.

Anthem не розголошуватиме медичну інформацію, пов’язану з конфіденційними послугами, будь-якому іншому учаснику без письмового дозволу від вас, учасника, який отримує допомогу. Щоб дізнатися більше про те, як подати запит на конфіденційне спілкування, пов’язане з послугами з медичної допомоги, зумовленої певними послугами, прочитайте «Повідомлення про методи забезпечення конфіденційності» у розділі 7.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Моральний протест

Деякі постачальники мають моральний протест проти деяких послуг, які підпадають під покриття. Вони мають право **не** пропонувати деякі послуги, що підпадають під покриття, якщо вони морально не згодні з птакими ослугами. Якщо ваш постачальник має моральний протест, він допоможе вам знайти іншого постачальника необхідних послуг. Anthem також може допомогти вам знайти постачальника.

Деякі лікарні й постачальники послуг не надають одну чи декілька з цих послуг, навіть якщо вони підпадають під програму Medi-Cal:

- Планування сім’ї
- Послуги щодо контрацепції, включно з екстренною контрацепцією

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Стерилізація, включно з перев’язкою маткових труб під час пологів
- Лікування безпліддя
- Аборт

Щоб бути впевненими у тому, що ви обираєте постачальника, який може надати необхідну допомогу вам і вашій родині, зателефонуйте до лікаря, медичної групи, асоціації незалежної практики або клініки, послугами яких ви хочете скористатися. Або зателефонуйте до Anthem за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Запитайте, чи може і чи надасть постачальник потрібні вам послуги.

Ці послуги доступні для вас. Anthem переконається, що ви та члени вашої родини зможете користуватися послугами

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

постачальників (лікарів, лікарень, клінік), які нададуть вам необхідну допомогу. Якщо у вас є запитання або потрібна допомога з пошуком постачальника, зателефонуйте до Anthem за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Екстренна допомога

Екстренна допомога призначена **не** для невідкладних станів або станів, що загрожують життю. Це послуги, які вам потрібні, щоб запобігти серйозній шкоді вашому здоров'ю внаслідок раптової хвороби, травми чи ускладнення захворювання, яке у вас уже є. Більшість прийомів для надання екстренної допомоги не потребують попереднього погодження (попереднього дозволу). Якщо

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

ви звернетеся за екстренною медичною допомогою, ви отримаєте записна прийом протягом 48 годин. Якщо послуги з екстренної допомоги, які вам потрібні, вимагають попереднього погодження (попереднього дозволу), ви отримаєте запис на прийом протягом 96 годин після подання запиту.

Щоб отримати екстренну допомогу, зателефонуйте своєму PCP. Якщо ви не можете зв'язатися зі своїм PCP, зателефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Або ви можете зателефонувати на Цілодобову лінію медсестринського консультування за номером **1-800-224-0336 (TTY 711)**, щоб дізнатися, який рівень догляду є найкращим для вас.

Якщо вам потрібна екстренна допомога за межами зони надання послуг в мережі,

---

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

зверніться до найближчого закладу екстренної допомоги.

Екстренна допомога може включати таке:

- Застуда
- Біль у горлі
- Лихоманка
- Біль у вусі
- Розтягнення м’язів
- Послуги у зв'язку з вагітністю та пологами

Перебуваючи в зоні мережі надання послуг Anthem, ви повинні отримати екстренну медичну допомогу від постачальника в мережі. Вам не потрібне попереднє схвалення (попередній дозвіл) для отримання екстренної допомоги від постачальників у мережі в межах зони надання послуг мережі Anthem. Якщо ви

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

перебуваєте за межами зони надання послуг мережі Anthem, але в межах Сполучених Штатів, вам не потрібен попереднє схвалення (попередній дозвіл), щоб отримати екстренну допомогу.

Зверніться до найближчого закладу екстренної допомоги. Medi-Cal не покриває послуги екстренної допомоги за межами Сполучених Штатів. Якщо ви подорожуєте за межі United States і потребуєте екстренної допомоги, ми не покриватимемо оплату такої допомоги.

Якщо вам потрібна екстренна допомога з питань психічного здоров’я, зателефонуйте до представника плану охорони психічного здоров’я свого округу або до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Зателефонуйте до представників плана охорони

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

психічного здоров’я вашого округу або до Організації з охорони поведінкового здоров’я Anthem у будь-який час, 24 години на добу, 7 днів на тиждень. Щоб знайти безкоштовні телефонні номери всіх округів онлайн, перейдіть за посиланням: http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx.

Якщо ви отримуєте ліки під час відвідування для отримання екстренної допомоги, Anthem покриє їх у рамках вашого відвідування. Якщо ваш постачальник екстренної допомоги дає вам рецепт, який потрібно надати аптеці, Medi-Cal Rx вирішить, чи підпадає він під покриття. Щоб дізнатися більше про Medi-Cal Rx, прочитайте пункт «Ліки, що відпускаються за рецептом, на які поширюється покриття Medi-Cal Rx» у пункті «Інші програми й послуги Medi-Cal» у розділі 4.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Невідкладна допомога

Щоб отримати невідкладну допомогу, зателефонуйте до **911** або зверніться до найближчого відділення невідкладної допомоги (ER). Для невідкладної допомоги вам **не** потрібне попереднє схвалення (попередній дозвіл) від Anthem.

У межах Сполучених Штатів, включно з будь-якою територією Сполучених Штатів, для отримання невідкладної допомог ви маєте право користуватися будь-якою лікарнею чи іншим закладом.

Якщо ви перебуваєте за межами Сполучених Штатів, до покриття входит ьлише та невідкладна допомога, яка потребує госпіталізації в Канаді чи

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Мексиці. Невідкладна й інша допомога в інших країнах не підпадає під покриття.

Невідкладна допомога надається при станах, що загрожують життю. Ця допомога призначена для лікування хвороби чи травми, які розважливий (розсудливий) неспеціаліст (не медичний працівник) із середніми знаннями в галузі охорони здоров'я та медицини міг би вважати такими, які при неотриманні негайної допомоги, призведе до серйозної небезпеки вашому здоров'ю (або здоров'ю вашої ненародженої дитини). Сюди входить ризик серйозної шкоди функціям вашого тіла, органам або частинам тіла. Приклади можуть включати (без обмежень) таке:

- Активна родова діяльність
- Зламана кістка

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Сильний біль
- Біль у грудях
- Утруднення дихання
- Сильний опік
- Передозування наркотиками
- Непритомність
- Значна кровотеча
- Психіатричні невідкладні стани, такі як важка депресія або суїцидальні думки (можуть підпадати під покриття планів охорони психічного здоров’я округу)

Не звертайтеся до відділення невідкладної допомоги для отримання профілактичної допомоги або допомоги, яка не потрібна негайно. Вам слід отримувати профілактичну допомогу від свого PCP, який знає вас найкраще. Якщо ви не впевнені, чи є ваш стан здоров’я невідкладним,

---

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

зателефонуйте своєму PCP. Ви можете зателефонувати на Цілодобову лінію медсестринського консультування за номером **1-800-224-0336 (TTY 711)**.

Якщо вам потрібна невідкладна допомога поза межами дому, зверніться до найближчого відділення невідкладної допомоги, навіть якщо воно не входить до мережі Anthem. Якщо ви підете до ER, попросіть представників зателефонувати до Anthem. Ви або лікарня, яка вас госпіталізувала, повинні зателефонувати до Anthem протягом 24 годин після того, як вам нададуть невідкладну допомогу. Якщо ви подорожуєте за межі Сполучених Штатів, крім Канади чи Мексики, і потребуєте невідкладної допомоги, Anthem **не** покриває витрати на таку допомогу.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Якщо вам потрібна послуга транспортування у випадку невідкладних станів, зателефонуйте до **911.** Вам не потрібно запитувати свого PCP або Anthem перед тим, як ви звернетеся до ER.

Якщо вам потрібна допомога в лікарні поза мережею після надання невідкладної допомоги (допомога після стабілізації), лікарня зателефонує Anthem.

Увага! Не телефонуйте **911**, якщо це не невідкладна ситуація. Звертайтеся до відділень невідкладної допомоги лише в надзвичайних випадках, а не для отримання профілвктичної допомоги чи лікування незначного захворювання, наприклад застуди чи болю в горлі. У разі невідкладної ситуації зателефонуйте до **911** або зверніться до найближчого відділення невідкладної допомоги.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Цілодобова лінія медсестринського консультування Anthem надає безкоштовну медичну інформацію та консультації 24 години на добу, щодня. Телефонуйте за номером 1-800-224-0336 (TTY 711) 24 години на добу, 7 днів на тиждень.

Цілодобова лінія медсестринського консультування 24/7

Цілодобова лінія медсестринського консультування Anthem може надати вам безкоштовну медичну інформацію та консультації 24 години на добу, щодня. Зателефонуйте за номером **1-800-224-0336 (TTY 711)**, щоб:

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Поговорити з медсестрою, яка відповість на медичні запитання, дасть поради щодо догляду й допоможе вирішити, чи варто вам негайно звернутися до лікаря
- Отримати допомогу щодо захворювань, як-от діабет або астма, включно з консультацією про те, який постачальник послуг може підійти для вашого стану

Цілодобова лінія медсестринського консультування **не може** допомогти з записом на прийом до клініки чи отриманням ліків. Зателефонуйте до офісу свого постачальника, якщо вам потрібна допомога з цим.

Завчасне розпорядження

Завчасне розпорядження є юридичною формою. Ви можете вказати у формі медичне

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

обслуговування, яке вам потрібно, на випадок, якщо ви не зможете поговорити чи прийняти рішення пізніше. Ви також можете вказати, який догляд вам **не** потрібний. Ви можете назвати когось, наприклад чоловіка/дружину, хто зможе приймати рішення щодо вашого здоров'я, якщо ви не можете.

Ви можете отримати форму завчасного розпорядження в аптеках, лікарнях, юридичних конторах і кабінетах лікарів. Можливо, вам доведеться заплатити за форму. Ви також можете знайти й завантажити безкоштовну форму онлайн. Ви можете попросити свою родину, PCP або когось, кому ви довіряєте, допомогти вам заповнити форму.

Ви маєте право на те, щоб ваші завчасні розпорядження були внесені у вашу медичну

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

документацію. Ви маєте право змінити або скасувати свої завчасні розпорядження в будь-який час.

Ви маєте право дізнаватися про зміни до законів щодо завчасних розпоряджень. Anthem повідомить вам про зміни в законі штату не пізніше ніж через 90 днів після внесення змін.

Щоб дізнатися більше, ви можете зателефонувати до Anthem за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Донорство органів і тканин

Ви можете допомогти врятувати життя, ставши донором органів або тканин. Якщо вам від 15 до 18 років, ви можете стати донором за письмовою згодою одного з батьків або опікунів. Ви можете

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

будь-коли передумати щодо донорства органів. Якщо ви хочете дізнатися більше про донорство органів або тканин, зверніться до свого PCP. Ви також можете відвідати вебсайт Міністерства охорони здоров’я та соціальних служб США: www.organdonor.gov.

4. Пільги й послуги

Що покриває ваш план медичного страхування

У цьому розділі пояснюються послуги, які підпадають під покриття, як для учасника Anthem. Послуги, що підпадають під покриття для вас, безкоштовні, якщо вони необхідні з медичної точки зору й надаються постачальником у мережі. Ви маєте подати нам запит на опереднє схвалення (попередній дозвіл), якщо допомога здійснюється поза мережею, за винятком конфіденційних послуг й невідкладної допомоги. Ваш план медичного страхування може

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

покривати необхідні з медичної точки зору послуги від постачальника поза мережею, але для цього вам потрібно подати Anthem запит на попереднє схвалення (попередній дозвіл).

Послуги, необхідні з медичної точки зору, є обґрунтованими й необхідними, щоб захистити ваше життя, уберегти вас від тяжкої хвороби чи інвалідності або зменшити сильний біль від діагностованої хвороби чи травми. Для учасників віком до 21 року послуги Medi-Cal включають догляд, який є необхідним з медичної точки зору для виправлення або полегшення фізичної чи психічної хвороби чи стану. Щоб дізнатися більше про послуги, які підпадають під покриття для вас, зателефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Учасники віком до 21 року отримують додаткові пільги й послуги. Щоб дізнатися більше, прочитайте розділ 5 «Профілактичний догляд за дітьми й молоддю».

Нижче наведено деякі пільги Anthem щодо підтримання здоров’я. Пільги із зірочкою (*) потребують попереднього погодження (попереднього дозволу).

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Акупунктура*
- Медичне (короткострокове) лікування і послуги з лікування гострого захворювання вдома*
- Вакцинація дорослих (щеплення)
- Алергологічні проби й ін’єкції
- Послуги швидкої допомоги для надання невідкладної допомоги
- Послуги анестезіолога
- Профілактика астми
- Аудіологія*
- Лікування поведінкових розладів*
- Аналізи на біомаркери
- Серцева реабілітологія
- Послуги мануальної терапії*
- Хіміотерапія та променева терапія
- Оцінка когнітивного здоров’я
- Послуги громадських медичних працівників

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Обслуговування дорослих у спільноті*
- Підтримка спільноти*
- Стоматологічні послуги — обмежені (надаються медичним працівником/ основним постачальником медичних послуг (PCP) у медичному кабінеті*
- Послуги з діалізу/ гемодіалізу
- Послуги доули
- Медичне обладнання тривалого користування (DME)*
- Послуги догляду з двоєдиним підходом (Dyadic services)
- Відвідування відділення невідкладної допомоги
- Удосконалене керування медичною допомогою
- Ентеральне й парентеральне харчування*

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Відвідування кабінету планування сім'ї та консультування (ви можете звернутися до постачальника, який не бере участі в програмі)
- Абілітаційні послуги й прилади*
- Слухові апарати
- Медичне обслуговування на дому*
- Послуги хоспісу*
- Стаціонарна медико-хірургічна допомога*
- Лабораторія та радіологія*
- Довгостроковий догляд
- Довгострокове лікування та послуги з домашнього лікування*
- Послуги у зв'язку з вагітністю та пологами й догляд за новонародженим
- Трансплантація життєво важливих органів*
- Ерготерапія*
- Ортези/протези*

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Остомічні й урологічні матеріали
- Амбулаторне обслуговування*
- Послуги з амбулаторного лікування психічних станів
- Амбулаторна хірургія*
- Паліативний догляд
- Відвідування PCP
- Педіатричні послуги
- Фізіотерапія*
- Подіатричні послуги*
- Легенева реабілітація
- Швидке секвенування всього геному
- Реабілітаційні послуги й обладнання*
- Кваліфікований сестринський догляд*
- Візити до спеціалістів
- Логопедія*
- Хірургічні послуги
- Телемедицина/ телездоров’я
- Послуги для трансгендерів*
- Екстренна допомога

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Послуги офтальмолога*
- Послуги щодо жіночого здоров’я

Визначення та опис послуг, які під покриття, наведено в розділі 8 «Важливі номери телефонів і терміни».

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Послуги, необхідні з медичної точки зору, є обґрунтованими й необхідними, щоб захистити ваше життя, уберегти вас від тяжкої хвороби чи інвалідності або зменшити сильний біль від діагностованої хвороби чи травми.

Послуги, необхідні з медичної точки зору, включають ті послуги, які необхідні для росту й розвитку відповідно до віку або для досягнення, підтримки або відновлення функціональної здатності.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Для учасників віком до 21 року послуга є необхідною з медичної точки зору, якщо вона необхідна для виправлення або покращення дефектів, фізичних і психічних захворювань або станів відповідно до федеральної пільги з раннього й періодичного обстеження, діагностики та лікування (EPSDT). Сюди відноситься догляд, необхідний для лікування або полегшення фізичної чи психічної хвороби чи стану або підтримки стану учасника, щоб не допустити його погіршення.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Послуги, необхідні з медичної точки зору, не включають таке:

- **Методи лікування, які не перевірені або ще тестуються**
- **Послуги або пристрої, які зазвичай не вважаються ефективними**
- **Послуги за межами звичайного курсу та тривалості лікування або послуги, які не мають клінічних рекомендацій**
- **Послуги для зручності осіб, які здійснюють догляд, або постачальників**

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Anthem координує роботу з іншими програмами, щоб переконатися, що ви отримуєте всі необхідні медичні послуги, навіть якщо ці послуги покриваються іншою програмою, а не Anthem.

Послуги, необхідні з медичної точки зору, включають послуги, які підпадають під покриття, що є розумними й необхідними, щоб:

- забезпечити захист життя;
- запобігти значним захворюванням або значній інвалідності;
- зняти сильний біль;

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- досягти зростання та розвитку, що відповідають віку; або
- досягнути, зберегти і відновити функціональну здатність.

Для учасників віком до 21 року необхідні з медичної точки зору послуги включають усі послуги, що підпадають під покриття, вище, а також будь-яке інше необхідне медичне обслуговування, діагностичні послуги, лікування та інші заходи для виправлення або покращення дефектів, фізичних і психічних захворювань і станів, що необхідні за умовами федеральної пільги з раннього й періодичного обстеження, діагностики та лікування (EPSDT).

EPSDT надає послуги з профілактики, діагностики й лікування для малозабезпечених немовлят,

---

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

дітей і підлітків віком до 21 року. EPSDT покриває більше послуг, ніж пільги Medicaid для дорослих. Програму розроблено, щоб переконатися, що діти отримують раннє виявлення та допомогу для запобігання або діагностики й лікування проблем зі здоров'ям. Мета EPSDT полягає в тому, щоб кожна дитина отримувала необхідну медичну допомогу тоді, коли вона їй потрібна, — правильну допомогу правильній дитині в правильний час у правильних умовах.

Anthem буде координувати роботу з іншими програмами, щоб переконатися, що ви отримуєте всі необхідні медичні послуги, навіть якщо інша програма покриває ці послуги, а Anthem — ні. Прочитайте пункт «Інші програми й послуги Medi-Cal» в цьому розділі.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Пільги Medi-Cal, що підпадають під покриття Anthem

Амбулаторні послуги

Вакцинація дорослих

Ви можете отримати щеплення для дорослих у постачальника в мережі без попереднього схвалення (попереднього дозволу). Під покриття Anthem підпадають щеплення, рекомендовані Консультативним комітетом з практики імунізації (ACIP) Центрів з контролю й профілактики захворювань (CDC), включно зі щепленнями, які вам знадобляться під час подорожей.

Ви також можете отримати деякі послуги з імунізації дорослих (щеплення) в аптеці через

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Medi-Cal Rx. Щоб дізнатися більше про Medi-Cal Rx, прочитайте пункт «Інші програми й послуги Medi-Cal» у цьому розділі.

Алергологічні послуги

Під покриття Anthem підпадають аналізи й лікування алергії, включно із десенсибілізацією алергії, гіпосенсибілізацією або імунотерапією.

Послуги анестезіолога

Під покриття Anthem підпадають послуги з анестезії, необхідні з медичної точки зору, коли ви отримуєте амбулаторну допомогу. Вони можуть включати анестезію під час стоматологічних процедур, якщо її надає анестезіолог, що може вимагати попереднього схвалення (попереднього дозволу).

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Послуги хіропрактики

Під покриття Anthem підпадають послуги з хіропрактики, що обмежуються лікуванням хребта за допомогою мануальних маніпуляцій. Послуги з хіропрактики можуть дозволяти більше ніж 2 послуги на місяць, якщо не використовуються інші комбіновані послуги, або це буде поєднання 2 послуг на місяць із таких послуг: акупунктура, аудіологія, ерготерапія та логопедія. Обмеження не поширюються на дітей віком до 21 року. Anthem може попередньо схвалити інші послуги як необхідні з медичної точки зору.

Ці учасники мають право на послуги з хіропрактики:

- Діти до 21 року
- Вагітні до кінця місяця, включно з 60 днями після закінчення вагітності

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Пацієнти відділення сестринського догляду, відділення для пацієнтів, які потребують догляду та рутинних медичних послуг, або відділення догляду за пацієнтами з підгострими хворобами
- Усі учасники, коли послуги надаються в амбулаторних відділеннях окружних лікарень, амбулаторних клініках, федерально кваліфікованих центрах здоров'я (FQHC) або сільських поліклініках (RHC) у мережі Anthem. Не всі FQHC, RHC або окружні лікарні пропонують амбулаторні послуги мануальної терапії.

Оцінка когнітивного здоров'я

Покриття Anthem охоплює щорічну когнітивну оцінку здоров'я для учасників віком від 65 років,

---

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

які іншим чином не відповідають вимогам для подібної оцінки в рамках щорічного оздоровчого візиту в рамках програми Medicare. Під час оцінки когнітивного здоров’я шукають ознаки хвороби Альцгеймера або деменції.

Послуги громадських медичних працівників

Під покриття Anthem підпадають послуги громадських медичних працівників (CHW) для окремих осіб, рекомендованих лікарем або іншим ліцензованим практиком для запобігання захворюванням, інвалідності та іншим захворюванням або їх прогресуванню; продовження життя; сприяння фізичному й психічному здоров’ю та ефективності. Послуги можуть включати таке:

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Санітарна просвіта й навчання, включно з контролем і профілактикою хронічних або інфекційних захворювань; поведінкових, перинатальних та оральних захворювань; та запобіганням травмам
- Зміцнення здоров’я та коучинг, включно зі встановленням цілей та створенням планів дій для вирішення питань з профілактики та лікування захворювань

Послуги з діалізу й гемодіалізу

Під покриття Anthem підпадає лікування діалізом. Покриття Anthem також включає послуги гемодіалізу (хронічного діалізу), якщо ваш лікар подає запит і Anthem його схвалює.

Покриття Medi-Cal не включає таке:

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Обладнання, приладдя та функції для повищення комфорту, зручністі або розкіши
- Немедичні прилади, як-от генератори чи аксесуари для домашнього діалізного обладнання, портативного обладнання для подорожей

Послуги доули

Під покриття Anthem підпадають послуги доули для учасників, які вагітні або були вагітні минулого року, за рекомендацією лікаря або ліцензованого практикуючого лікаря. Medi-Cal не покриває всі послуги доули. Доули — це працівники, які займаються пологами, надають санітарну просвіту, відстоює інтереси, а також надає фізичну, емоційну й немедичну підтримку вагітним і породіллям до, під час і після пологів,

---

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

включно з підтримкою під час викидня, мертвонародження та аборту.

Послуги догляду з двоєдиним підходом (Dyadic services)

Під покриття Anthem підпадають необхідні з медичної точки зору послуги з двоєдиним підходом до поведінкового здоров'я (DBH) для учасників та осіб, які за ними доглядають. Діада — це дитина та її батьки або опікуни. Догляд з двоєдиним підходом дозволяє надавати послуги батькам або опікунам і дитині разом. Він спрямований на благополуччя сім'ї для підтримки здорового розвитку та психічного здоров'я дитини.

Послуги догляду з двоєдиним підходом включають відвідування DBH здорових дітей,

---

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

діадичні комплексні послуги підтримки громади, діадичні психоосвітні послуги, діадичні послуги батьків або опікунів, діадичне сімейне навчання та консультування щодо розвитку дитини та послуги з психічного здоров’я матері.

Амбулаторна хірургія

Під покриття Anthem підпадають амбулаторні хірургічні процедури. Перед отриманням деяких процедур вам потрібно буде отримати попереднє схвалення (попередній дозвіл). Діагностичні процедури й певні амбулаторні медичні або стоматологічні процедури вважаються факультативними. Ви повинні отримати попереднє схвалення (попередній дозвіл). Anthem покриває медичні послуги, необхідні з медичної точки зору.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Подіатричні послуги (лікування стоп)

Під покриття Anthem підпадають ортопедичні послуги як необхідні з медичної точки зору для діагностики й медичного, хірургічного, механічного, маніпуляційного та електричного лікування стопи людини. Сюди входить лікування щиколотки та сухожиль, пов’язаних зі стопою. Також включене нехірургічне лікування м’язів і сухожиль гомілки, що контролює функції стопи.

Довготривала терапія

Під покриття Anthem підпадають різні методи лікування, включно з таким:

- Хіміотерапія
- Радіотерапія

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Послуги у зв’язку з вагітністю та пологами й догляд за новонародженим

Під покриття Anthem підпадають такі послуги з догляду за вагітними й новонародженими:

- Послуги пологового центру
- Молоковідсмоктувачі й витратні матеріали
- Санітарна просвіта й допоміжні засоби щодо грудного вигодовування
- Сертифікована медсестра-акушерка (CNM)
- Пологи та післяпологовий догляд
- Діагностика генетичних патологій плода й консультування
- Послуги доули
- Ліцензована акушерка (LM)
- Психіатрична допомога для матері
- Догляд за новонародженим
- Допологовий догляд

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Послуги телемедицини

Телемедицина — це спосіб отримати послуги, не перебуваючи в тому ж фізичному місці, що й ваш постачальник. Телемедицина може включати живу розмову з вашим постачальником по телефону, відео чи іншим способом. Телемедицина також може передбачати обмін інформацією з вашим постачальником без живої розмови. За допомогою телемедицини можна отримати багато послуг.

Телемедицина може бути недоступною для всіх послуг, що підпадають під покриття. Ви можете зв’язатися зі своїм постачальником послуг, щоб дізнатися, які послуги можна отримати за допомогою телемедицини. Важливо, щоб ви та ваш постачальник погодилися з тим, що використання телемедицини для послуги вам

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

підходить. Ви маєте право на отримання послуг особисто. Ви не зобов’язані користуватися послугами телемедицини, навіть якщо ваш постачальник погоджується з тим, що це вам підходить.

Послуги з лікування психічних станів

Послуги з амбулаторного лікування психічних станів

Під покриття Anthem підпадає первинна оцінка психічного здоров’я без попереднього схвалення (попереднього дозволу). Ви можете отримати оцінку психічного здоров’я в будь-який час у ліцензованого постачальника психіатричних послуг у мережі Anthem без направлення.

Ваш PCP або постачальник психіатричних послуг може надати направлення для додаткового

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

обстеження психічного здоров’я до спеціаліста в мережі Anthem, щоб вирішити, який рівень допомоги вам потрібен. Якщо за результатами обстеження психічного здоров’я ви перебуваєте в стані легкого або середнього ступеня тяжкості чи маєте порушення психічного, емоційного чи поведінкового функціонування, Anthem може надати вам послуги з психічного здоров’я.

Під покриття Anthem підпадають такі послуги з питань психічного здоров’я, як-от:

- Індивідуальна й групова оцінка та лікування психічного здоров’я (психотерапія)
- Психологічне тестування за наявності клінічних показань для оцінки стану психічного здоров’я

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Розвиток когнітивних навичок для покращення уваги, пам’яті й вирішення проблем
- Амбулаторні послуги для моніторингу лікарської терапії
- Послуги амбулаторної лабораторії
- Медичні препарати для амбулаторного лікування, які ще не включені в список препаратів за контрактом Medi-Cal Rx (https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/), витратні матеріали й добавки
- Психіатрична консультація
- Сімейна терапія, яка включає щонайменше 2 членів сім’ї. Приклади сімейної терапії включають (без обмежень) таке:
    - Дитячо-батьківська психотерапія (від 0 до 5 років)

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Інтерактивна терапія для батьків і дітей (від 2 до 12 років)
- Когнітивно-поведінкова терапія для пари (дорослі)

Щоб отримати додаткову інформацію про послуги щодо психічного здоров'я, які надає Anthem, зателефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Якщо необхідне вам лікування розладу психічного здоров'я недоступне в мережі Anthem або у вашого PCP, або постачальник психіатричних послуг не може надати необхідну вам допомогу протягом часу, зазначеного вище у пункті «Вчасний доступ до медичного обслуговування», Anthem включить їх у покриття і допоможе вам отримати послуги поза мережею.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Якщо обстеження вашого психічного здоров’я показує, що у вас може бути вищий рівень порушення і ви потребуєте спеціальних послуг з підтримки психічного здоров’я (SMHS), ваш PCP або ваш постачальник психіатричних послуг може направити вас до плану охорони психічного здоров’я округу, щоб ви отримали необхідну допомогу. Anthem також може допомогти вам зв’язатися з вашим округом для SMHS.

Щоб дізнатися більше, прочитайте пункт «Інші програми й послуги Medi-Cal» на сторінці 102 у розділі «Спеціалізовані послуги з питань психічного здоров’я».

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Невідкладна допомога

Стаціонарні й амбулаторні послуги, необхідні для надання невідкладної медичної допомоги

Під покриття Anthem підпадають усі послуги, необхідні для надання невідкладної медичної допомоги, що необхідна в США (включно з такими територіми, як Puerto Rico, U.S. Virgin Islands тощо). Під покриття Anthem також підпадає невідкладна допомога, за якої потрібна госпіталізація в Канаді чи Мексиці. Невідкладна медична допомога — це медичний стан із сильним болем або серйозною травмою. Захворювання настільки серйозне, що якщо не надати негайну медичну допомогу, розважливий (розсудливий) неспеціаліст (не медичний

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

працівник) може очікувати, що це призведе до такого:

- серйозний ризик для вашого здоров’я;
- серйозна шкода функціям організму;
- серйозна дисфункція будь-якого органу або частини тіла; або
- серйозний ризик у випадках активної пологової діяльності вагітної особи, тобто пологів у той час, коли може статися одне з такого:
  - не вистачає часу, щоб безпечно перевести вас до іншої лікарні перед пологами;
  - перевезення може становити загрозу вашому здоров’ю чи безпеці або здоров’ю вашої ненародженої дитини.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Якщо постачальник послуг швидкої медичної допомоги надає вам 72-годинний запас ліків, що відпускаються за рецептом, як частину вашого лікування, Anthem включить ліки, що відпускаються за рецептом, у покриття як частину ваших послуг з невідкладної допомоги. Якщо постачальник послуг швидкої медичної допомоги видає вам рецепт, який ви повинні віднести в амбулаторну аптеку, щоб отримати його, він підпадає під покриття Medi-Cal Rx.

Якщо фармацевт в амбулаторній аптеці надає вам **запас ліків для невідкладної допомоги**, такий запас покриватиметься Medi-Cal Rx, а не Anthem. Якщо в аптеці знадобиться допомога з наданням вам ліків невідкладної допомоги, попросіть їх зателефонувати до Medi-Cal Rx за номером **1-800-977-2273**.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Транспортування в невідкладних випадках

Під покриття Anthem підпадають послуги швидкої допомоги, щоб допомогти вам дістатися до найближчого місця надання медичної допомоги в разі надзвичайної ситуації. Це означає, що ваш стан настільки серйозний, що інші способи дістатися до місця надання медичної допомоги можуть загрожувати вашому здоров'ю чи життю. За межами США не покриваються жодні послуги, окрім невідкладної допомоги, яка потребує перебування в лікарні в Канаді чи Мексиці. Якщо ви отримуєте невідкладну швидку допомогу в Канаді чи Мексиці, і вас не госпіталізували під час такої допомоги, Anthem не покриватиме ваші послуги на швидку допомогу.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Послуги хоспісу й паліативна допомога

Під покриття Anthem підпадають послуги хоспісу й паліативну допомогу дітям і дорослим, які допомагають зменшити фізичний, емоційний, соціальний і духовний дискомфорт. Дорослі віком від 21 року не можуть отримувати послуги хоспісу й паліативну допомогу одночасно.

Послуги хоспісу

Послуги хоспісу є пільгою для невиліковно хворих учасників. Для надання послуг хоспісу вимагається, щоб учасник мав очікувану тривалість життя 6 місяців або менше. Це втручання, яке зосереджене в основному на управлінні болем і симптомами, а не на лікуванні для продовження життя.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Послуги хоспісу включають таке:

- послуги медсестри;
- фізичні чи мовленнєві послуги, або ерготерапія;
- медичні соціальні послуги;
- послуги з надання медико-соціальної допомоги вдома та ведення домашнього господарства;
- медичні матеріали й обладнання;
- деякі ліки й біологічні послуги (деякі можуть бути доступні через Medi-Cal Rx);
- консультаційні послуги;
- безперервні цілодобові послуги медсестер у періоди кризи та, якщо необхідно, для утримання невиліковно хворого учасника вдома;

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- стаціонарний тимчасовий догляд за хворими та інвалідами в період відпочинку осіб, які зазвичай здійснюють догляд за ними, протягом до п’яти днів поспіль у лікарні, відділенні сестринського догляду або хоспісі;
- короткочасний стаціонарний догляд для контролю болю або лікування симптомів у лікарні, відділенні сестринського догляду чи хоспісі.

Паліативний догляд

Паліативна допомога — це допомога, орієнтована на пацієнта та сім’ю, яка покращує якість життя через передбачення, запобігання та полегшення страждань. Для паліативної допомоги не вимагається, щоб учасник мав тривалість життя шість місяців або менше. Паліативну допомогу можна надавати одночасно з лікувальною.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Паліативна допомога включає таке:

- Попереднє планування догляду
- Оцінка та консультація з паліативної допомоги
- План догляду, що включає всю дозволену паліативну й лікувальну допомогу
- План групи догляду, включно з (без обмежень) такими спеціалістами:
  - Доктор медицини або остеопатії
  - Помічник лікаря
  - Дипломована медична сестра
  - Ліцензована професійна медсестра або фельдшер
  - Соціальний працівник
  - Священник
- Координація догляду

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Управління болем і симптомами
- Психічне здоров’я та медичні соціальні послуги

Дорослі віком від 21 року не можуть отримувати паліативну й хоспісну допомогу одночасно. Якщо ви отримуєте паліативну допомогу й маєте право на допомогу в хоспісі, ви можете будь-коли попросити перейти на допомогу в хоспісі.

Госпіталізація

Послуги анестезіолога

Під покриття Anthem підпадають необхідні з медичної точки зору послуги анестезіолога під час перебування в лікарні. Анестезіолог — це лікар, який спеціалізується на анестезії пацієнтів. Анестезія — це вид ліків, який

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

використовується під час деяких медичних або стоматологічних процедур.

Обслуговування в стаціонарі

Під покриття Anthem підпадає необхідне з медичної точки зору стаціонарне лікування, коли вас госпіталізують.

Швидке секвенування всього геному

Швидке секвенування повного генома (RWGS) — це пільга, що покривається програмою для будь-якого учасника Medi-Cal, віком до одного року, який отримує стаціонарне лікування у відділенні інтенсивної терапії. Вона включає індивідуальне секвенування, тріо секвенування для одного з батьків або їхньої дитини та надшвидке секвенування.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

RWGS — це новий спосіб своєчасної діагностики станів, щоб вплинути на догляд у відділеннях інтенсивної терапії (ICU) для дітей віком до одного року. Якщо ваша дитина відповідає вимогам дитячої програми штату California (CCS), CCS може покривати перебування в лікарні й RWGS.

Хірургічні послуги

Під покриття Anthem підпадають необхідні з медичної точки зору операції, які виконуються в лікарні.

Програма післяпологового догляду (PPCE)

Під покриття Anthem підпадає післяпологовий догляд протягом 12 місяців після закінчення вагітності незалежно від доходу, громадянства

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

чи імміграційного статусу. Жодних інших дій не потрібно.

Реабілітаційні й абілітаційні послуги та пристрої

Ця пільга включає послуги й пристрої, які допомагають людям із травмами, інвалідністю або хронічними захворюваннями отримати або відновити розумові та фізичні навички.

Під покриття Anthem підпадають реабілітаційні й абілітаційні послуги, описані в цьому розділі, якщо виконуються всі викладені далі вимоги:

- Послуги необхідні з медичної точки зору
- Послуги спрямовані на лікування стану
- Послуги спрямовані на те, щоб допомогти вам зберегти, отримати або вдосконалити

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

навички й функціонування для повсякденного життя

- Ви отримуєте послуги в закладі, що входить до мережі, за винятком випадків, коли лікар, що входить до мережі, вважає за необхідне отримати послуги в іншому місці з медичних причин або якщо заклад у мережі недоступний для лікування вашого стану здоров'я

Під покриття Anthem підпадають такі реабілітаційні/абілітаційні послуги:

Акупунктура

Покриття Anthem охоплює послуги з акупунктури для запобігання, зміни або полегшення сприйняття сильного,

---

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

постійного хронічного болю, що є наслідком загальновизнаного захворювання.

Амбулаторні послуги з акупунктури з електростимуляцією голками або без неї обмежені 2 послугами на місяць у поєднанні з аудіологією, мануальною терапією, ерготерапією та логопедичними послугами, якщо їх надає лікар, стоматолог, ортопед або акупунктурист. Обмеження не поширюються на дітей віком до 21 року. Anthem може попередньо схвалити (попередньо дозволити) більше послуг, якщо це необхідно з медичної точки зору.

Аудіологія (слух)

Покриття Anthem охоплює аудіологічні послуги. Амбулаторна аудіологія обмежена 2 послугами

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

на місяць у поєднанні з акупунктурою, мануальною терапією, ерготерапією та логопедичними послугами (обмеження не поширюються на дітей віком до 21 року). Anthem може попередньо схвалити (попередньо дозволити) більше послуг, якщо це необхідно з медичної точки зору.

Лікування поведінкових розладів

Покриття Anthem охоплює послуги з лікування поведінкових розладів (ВНТ) для учасників віком до 21 року через пільгу EPSDT. ВНТ включає послуги та програми лікування, як-от прикладний аналіз поведінки та програми втручання в поведінку на основі доказів, які розвивають або відновлюють, наскільки це можливо, функціонування особи віком до 21 року.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Послуги ВНТ навчають навичкам за допомогою спостережень за поведінкою та підкріплення або через підказки для навчання кожному кроку цільової поведінки. Послуги ВНТ базуються на надійних доказах. Вони не є експериментальними. Приклади послуг ВНТ включають поведінкові інтервенції, пакети когнітивних поведінкових інтервенцій, комплексне поведінкове лікування та прикладний аналіз поведінки.

Послуги ВНТ мають бути необхідними з медичної точки зору, призначатися ліцензованим лікарем або психологом, схвалюватись планом і надаватися відповідно до затвердженого плану лікування.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Серцева реабілітологія

Покриття Anthem охоплює стаціонарні й амбулаторні кардіологічні реабілітаційні послуги.

Довговічне медичне обладнання (DME)

Покриття Anthem охоплює купівлю або оренду витратних матеріалів, обладнання та інших послуг DME за рецептом від лікаря, помічника лікаря, фельдшера або клінічної медсестри-спеціаліста. Призначені продукти DME підпадають під покриття як необхідні з медичної точки зору для збереження функцій організму, необхідних для повсякденної діяльності, або для запобігання серйозним фізичним вадам.

Як правило, покриття Anthem не включає таке:

- Комфорт, зручність або розкішне обладнання, функції та витратні

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

матеріали, за винятком роздрібних молоковідсмоктувачів, як описано в цьому розділі в пункті «Молоковідсмоктувачі й витратні матеріали» в пункті «Ведення вагітності та догляд за новонародженим»

- Предмети, не призначені для підтримки нормальної повсякденної діяльності, наприклад обладнання для вправ, включно із пристроями, призначеними для забезпечення більшої підтримки під час рекреаційних або спортивних заходів
- Засоби гігієни, за винятком випадків, коли це необхідно за медичними показаннями для учасника віком до 21 року
- Немедичні предмети, як-от сауни або ліфти
- Модифікації вашого будинку чи автомобіля

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Пристрої для аналізу крові та інших речовин організму (діабетичні монітори глюкози в крові, безперервні монітори глюкози, тест-смужки і ланцети охоплюються Medi-Cal Rx)
- Електронні монітори серця або легенів, крім моніторів апное для немовлят
- Ремонт або заміна обладнання через втрату, крадіжку або неправильне використання, за винятком випадків, коли це необхідно за медичними показаннями для учасника віком до 21 року
- Інші предмети, які зазвичай не використовуються для охорони здоров’я

У деяких випадках ці предмети можуть бути схвалені, коли ваш лікар подає запит на попереднє затвердження (попередній дозвіл).

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Ентеральне й парентеральне харчування

Ці методи доставки живлення в організм використовуються, коли стан здоров’я заважає вам нормально споживати їжу. Суміші для ентерального харчування й продукти для парентерального харчування можуть покриватися Medi-Cal Rx, якщо це необхідно з медичної точки зору. Anthem також стосується ентеральних і парентеральних насосів і трубок, якщо це необхідно з медичної точки зору.

Слухові апарати

Покриття Anthem охоплює слухові апарати, якщо ви пройшли перевірку на втрату слуху, слухові апарати є необхідними з медичної точки зору та у вас є рецепт від лікаря. Покриття обмежується найнижчою вартістю допомоги, яка відповідає

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

вашим медичним потребам. Покриття Anthem охоплює один слуховий апарат, якщо тільки для кожного вуха не потрібен апарат для досягнення кращих результатів, ніж ви можете отримати з одним апаратом.

Слухові апарати для учасників віком до 21 року:

Закон штату California вимагає, щоб дітей, яким потрібен слуховий апарат, направляли до дитячої програми штату California (CCS), щоб вирішити, чи відповідає дитина вимогам CCS. Якщо дитина відповідає вимогам CCS, CCS покриє витрати на необхідні з медичної точки зору слухові апарати. Якщо дитина не відповідає вимогам CCS, ми покриємо необхідні з медичної точки зору слухові апарати в рамках покриття Medi-Cal.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Покриття Anthem охоплює медичні послуги, що відповідають вимогам CCS, зокрема слухові апарати. Anthem покриє необхідні з медичної точки зору слухові апарати в рамках покриття Medi-Cal.

Слухові апарати для учасників віком від 21 року.

У межах Medi-Cal ми покриваємо перелічене далі для кожного слухового апарату, що підпадає під покриття:

- Вушні форми, необхідні для примірки
- Один стандартний пакет акумуляторів
- Відвідування, щоб переконатися, що апарат працює правильно
- Відвідування для чищення та встановлення слухового апарату
- Ремонт слухового апарату

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

У рамках Medi-Cal ми покриваємо заміну слухового апарату, якщо:

- Ваша втрата слуху така, що ваш поточний слуховий апарат не може її виправити.
- Ваш слуховий апарат загублено, вкрадено або зламано, і його неможливо відремонтувати, і це не ваша вина. Ви повинні надати нам записку, де розповідається, як це сталося.

Для дорослих віком від 21 року Medi-Cal **не** включає:

- Змінні батарейки для слухових апаратів

Медичне обслуговування на дому

Покриття Anthem охоплює медичні послуги, які надаються у вас вдома, якщо вони визнані необхідними з медичної точки зору та призначені вашим лікарем або помічником

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

лікаря, практикуючою медсестрою чи клінічною медсестрою.

Медичні послуги на дому обмежуються послугами, які покриває Medi-Cal, зокрема:

- Кваліфікований сестринський догляд на неповний день
- Фельдшер на дому на неповний день
- Кваліфікована фізична, трудова й логопедична терапія
- Медичні соціальні послуги
- Медичне приладдя

Медичні вироби, обладнання та прилади

Покриття Anthem охоплює медичне приладдя, призначене лікарями, помічниками лікарів, практикуючими медсестрами та клінічними медсестрами-спеціалістами. Деякі медичні

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

товари оплачуються через плату за послуги (FFS) Medi-Cal Rx, а не через Anthem. Коли FFS покриває витрати, постачальник виставляє рахунок Medi-Cal.

Medi-Cal **не** покриває таке:

- Звичайні предмети побуту, включно з (без обмежень) таким:
  - Клейка стрічка (всі види)
  - Спирт
  - Косметика
  - Ватні кульки й палички
  - Присипки
  - Серветки
  - Гамеліс
- Загальні побутові засоби, включно з (без обмежень) таким:
  - Вазелін білий

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

  - Масла й лосьйони для сухої шкіри
  - Тальк і комбіновані продукти з тальку
  - Окислювачі, як-от перекис водню
  - Пероксид карбаміду і перборат натрію
- Безрецептурні шампуні
- Препарати місцевого застосування, що містять мазь з бензойної та саліцилової кислоти, крем, мазь або рідину з саліцилової кислоти та пасту з оксиду цинку
- Інші предмети, які зазвичай не використовуються переважно для охорони здоров’я, і які регулярно та переважно використовуються особами, які не мають у них особливої медичної потреби

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Ерготерапія

Покриття Anthem охоплює послуги з ерготерапії, включно з оцінкою ерготерапії, плануванням лікування, лікуванням, навчанням і консультаціями. Послуги з ерготерапії обмежені 2 послугами на місяць у поєднанні з акупунктурою, аудіологією, мануальною терапією та логопедичними послугами (обмеження не поширюються на дітей віком до 21 року). Anthem може попередньо схвалити (попередньо дозволити) більше послуг, якщо це необхідно з медичної точки зору.

Біопротезування/протезування

Покриття Anthem охоплює ортопедичні й протезні пристрої та послуги, необхідні з медичної точки зору та призначені вашим лікарем, ортопедом,

---

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

стоматологом або нетерапевтом. До них належать імплантовані слухові пристрої, бюстгальтери для протезування молочної залози/мастектомії, компресійний опіковий одяг і протези для відновлення функції чи заміни частини тіла, або для підтримки ослабленої чи деформованої частини тіла.

Остомічні й урологічні матеріали

Покриття Anthem охоплює стомні мішки, сечові катетери, дренажні мішки, іригаційні засоби та клеї. Вони не включають приладдя для комфорту чи зручності, а також розкішне обладнання чи функції.

Фізіотерапія

Покриття Anthem охоплює необхідні з медичної точки зору послуги фізіотерапії, включно

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

з оцінкою фізіотерапії, плануванням лікування, лікуванням, інструктажем, консультаційними послугами та застосуванням місцевих ліків.

Легенева реабілітація

Покриття Anthem охоплює легеневу реабілітацію, необхідну з медичної точки зору й призначену лікарем.

Послуги відділення сестринського догляду

Покриття Anthem охоплює послуги кваліфікованого медсестринського догляду як необхідні з медичної точки зору, якщо ви інвалід і потребуєте високого рівня догляду. Ці послуги включають проживання та харчування в ліцензованому закладі з цілодобовим кваліфікованим доглядом.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Логопедія

Покриття Anthem охоплює логопедичну допомогу, необхідну з медичної точки зору. Логопедичні послуги обмежені 2 послугами на місяць у поєднанні з послугами з акупунктури, аудіології, мануальної терапії та ерготерапії. Обмеження не поширюються на дітей віком до 21 року. Anthem може попередньо схвалити (попередньо дозволити) більше послуг, якщо це необхідно з медичної точки зору.

Послуги для трансгендерів

Покриття Anthem охоплює послуги для трансгендерів (послуги з підтвердження статі), якщо вони необхідні з медичної точки зору або коли послуги відповідають правилам реконструктивної хірургії.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Клінічні випробування

Покриття Anthem охоплює звичайні витрати на догляд за пацієнтами, допущеними до клінічних випробувань, у тому числі клінічних випробувань раку, перерахованих для Сполучених Штатів за посиланням: https://clinicaltrials.gov. Medi-Cal Rx, програма Medi-Cal FFS, охоплює більшість ліків, що відпускаються за рецептом. Щоб дізнатися більше, прочитайте пункт «Ліки, які відпускаються за рецептом в амбулаторних умовах» у цьому розділі.

Лабораторні послуги й рентгенографія

Покриття Anthem охоплює амбулаторні й стаціонарні лабораторії та рентгенівські послуги, коли це необхідно з медичної точки зору. Розширені процедури візуалізації, як-от

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

КТ, МРТ і ПЕТ-сканування, покриваються за медичною необхідністю.

Профілактичні й оздоровчі послуги та лікування хронічних захворювань

План охоплює таке:

- Вакцини, рекомендувані консультативним комітетом з практики імунізації
- Послуги з планування сім'ї
- Рекомендації Американської академії педіатрії «Світле майбутнє» (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- Скринінг негативного досвіду дитинства (ACE).
- Послуги з профілактики астми

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Профілактичні послуги для жінок, рекомендовані Американським коледжем акушерів і гінекологів
- Допомога з відмовою від куріння, також називається послугами з лікуванням тютюнозалежності
- Профілактичні послуги, рекомендовані спеціальною групою з профілактичних послуг США класів A і B

Послуги з планування сім’ї надаються членам дітородного віку, щоб вони могли вибирати кількість дітей та проміжок між їхнім народженням. Ці послуги включають усі методи контролю народжуваності, схвалені FDA. Спеціалісти PCP і акушери/гінекологи Anthem надають послуги з планування сім’ї.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Щоб отримати послуги з планування сім'ї, ви також можете вибрати лікаря або клініку Medi-Cal, не пов'язану з Anthem без попереднього схвалення (попереднього дозволу) від Anthem. Послуги постачальника поза мережею, не пов'язані з плануванням сім'ї, можуть не підпадати під покриття. Щоб дізнатися більше, телефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Покриття Anthem також охоплює програми лікування хронічних захворювань, спрямовані на такі захворювання:

- Цукровий діабет
- Серцево-судинне захворювання
- Астма
- Депресія

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Біполярний розлад
- Хронічна обструктивна хвороба легень (COPD)
- Застійна серцева недостатність (ЗСН)
- ВІЛ/СНІД
- Гіпертонія
- Наркотична залежність
- Шизофренія

Інформацію про профілактичну допомогу для молоді 20 років і молодше читайте в розділі 5 «Профілактичний догляд за дітьми й молоддю».

Програма профілактики цукрового діабету

Програма профілактики цукрового діабету (DPP) — це програма зміни способу життя, заснована на фактичних даних. Ця 12-місячна

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

програма спрямована на зміну способу життя. Вона призначена для запобігання або відстрочення розвитку діабету 2 типу в осіб з діагнозом переддіабет. Учасники, які відповідають критеріям, можуть претендувати на другий рік. Програма передбачає навчання та групову підтримку. Техніки включають (без обмежень) таке:

- Надання послуг коуча, який був в аналогічному становищі
- Навчання самоконтролю та вирішення задач
- Заохочення та зворотній зв’язок
- Надання інформаційних матеріалів для підтримки цілей
- Відстеження регулярних зважувань для досягнення цілей

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Учасники повинні відповідати певним правилам, щоб приєднатися до DPP. Зателефонуйте до Anthem, щоб дізнатися, чи відповідаєте ви вимогам програми.

Реконструктивні послуги

Покриття Anthem охоплює хірургічне втручання для виправлення або відновлення аномальних структур тіла, щоб покращити або створити нормальний зовнішній вигляд, наскільки це можливо. Аномальні структури тіла — це ті, що спричинені вродженими дефектами, аномаліями розвитку, травмою, інфекцією, пухлинами, захворюваннями або лікуванням захворювання, що призвело до втрати структури тіла, наприклад, мастектомія. Можуть застосовуватися деякі обмеження та винятки.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Послуги зі скринінгу розладів, пов’язаних із вживанням психоактивних речовин

Покриття Anthem охоплює:

- Скринінг на алкоголь і наркотики, оцінка, короткі втручання та направлення на лікування (SABIRT)

Щоб отримати інформацію про покриття лікування в окрузі, прочитайте розділ «Послуги з лікування розладів, пов’язаних із вживанням психоактивних речовин» нижче в цьому розділі.

Пільги щодо зору

Покриття Anthem охоплює:

- Профілактичний офтальмологічний огляд один раз на 24 місяці; більш часті офтальмологічні обстеження покриваються,

---

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

якщо це необхідно з медичної точки зору для учасників, наприклад тих, хто страждає на діабет.

- Окуляри (оправа й лінзи) 1 раз на 24 місяці за діючим рецептом.
- Заміна окулярів протягом 24 місяців, якщо ваш рецепт зміниться або ваші окуляри загублені, вкрадені чи зламані та не можуть бути відремонтовані, і це сталося не з вашої вини. Ви маєте надати нам записку, у якій буде вказано, як ваші окуляри були втрачені, вкрадені чи зламані.
- Пристрої для осіб зі слабким зором для тих, хто має порушення зору, яке не можна виправити стандартними окулярами, контактними лінзами, ліками або

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

хірургічним втручанням, що заважає людині виконувати повсякденні дії (наприклад, вікова дегенерація жовтої плями).

- Медично необхідні контактні лінзи. Тестування контактних лінз і контактні лінзи можуть підпадати під покриття, якщо використання окулярів неможливе через захворювання або стан очей (наприклад, відсутність вуха). Захворювання, які підпадають під спеціальні контактні лінзи, включають (без обмежень) аніридію, афакію та кератоконус.

Пільги на транспортування в ситуаціях, які не є надзвичайними

Ви можете отримати медичне транспортування, якщо у вас є медичні потреби, які не дозволяють

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

вам скористатися автомобілем, автобусом або таксі, щоб приїхати на прийом. Ви можете отримати медичне транспортування для отримання послуг, що підпадають під покриття, і відвідування аптеки, що покривається програмою Medi-Cal. Ви можете подати запит на медичне транспортування, звернувшись до свого лікаря, стоматолога, ортопеда або лікаря, який займається психічною хворобою чи зловживанням речовинами. Ваш постачальник вибере правильний тип транспорту відповідно до ваших потреб.

Якщо вони виявлять, що вам потрібне медичне транспортування, вони призначать його, заповнивши форму й надіславши її до Anthem. Після схвалення таке схвалення діє протягом 12 місяців, залежно від медичної потреби.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Після схвалення ви можете отримати стільки поїздок, скільки вам потрібно. Ваш лікар повинен буде переоцінити вашу медичну потребу в медичному транспортуванні та повторно погоджувати його кожні 12 місяців.

Медичне транспортування — це машина швидкої допомоги, фургон, фургон для інвалідного візку або повітряний транспорт. Anthem дозволяє найнижчу вартість медичного транспорту для ваших медичних потреб, коли вас потрібно підвезти на прийом. Це означає, що, наприклад, якщо вас фізично чи за медичними показаннями можна транспортувати фургоном для інвалідних візків, Anthem не буде платити за машину швидкої допомоги. Ви маєте право на авіаперевезення, лише якщо ваш стан здоров'я унеможливлює будь-який вид наземного транспорту.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Ви отримаєте медичне транспортування, якщо:

- Це необхідно фізично або за медичними показаннями за наявності письмового дозволу лікаря або іншого постачальника послуг, оскільки ви фізично або за медичними показаннями не можете скористатися автобусом, таксі, автомобілем або фургоном, щоб дістатися на прийом.
- Вам потрібна допомога водія на шляху з дому й до дому, у транспортному засобі чи місці лікування та назад у зв’язку з фізичною чи психічною вадою

Щоб подати запит на медичне транспортування, призначене вашим лікарем для нетермінових (профілактичних) прийомів, зателефонуйте до Anthem за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)** або **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)** принаймні

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

за п’ять робочих днів (понеділок-п’ятниця) до вашого прийому. Для призначення екстренного приймоу телефонуйте якнайшвидше. Під час дзвінка майте напоготові ID-картку учасника. Щоб дізнатися про статус вашого запланованого транспортування, ви можете зв’язатися з лінією підтримки з поїздок за номером **1-877-931-4756 (TTY 866-288-3133)**.

Обмеження медичного транспортування

Anthem забезпечує найдешевше медичне транспортування, яке відповідає вашим медичним потребам, до найближчого постачальника з вашого дому, де можна записатися на прийом. Ви не можете отримати медичне транспортування, якщо Medi-Cal не покриває послугу, яку ви отримуєте, або це не запис до аптеки

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Medi-Cal-covered. У цьому Довіднику учасника є перелік послуг, які підпадають під покриття.

Якщо Medi-Cal покриває тип прийому, але не через план медичного страхування, Anthem не покриває медичне транспортування, але може допомогти вам запланувати транспортування за допомогою Medi-Cal. Транспортування за межі мережі або зони обслуговування не підпадає під покриття, якщо це попередньо не дозволено Anthem. Щоб дізнатися більше або запросити медичне транспортування, зателефонуйте до Anthem за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)** аюо **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)**.

Вартість для учасника

Anthem організовує транспортування безкоштовно.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Як отримати немедичне транспортування

Ваші пільги включають можливість підвезти вас на прийом, коли він призначений для надання послуги, що покривається Medi-Cal, і ви не маєте доступу до транспорту. Ви можете отримати проїзд безкоштовно для вас, якщо ви спробували всі інші способи отримати транспорт і:

- Їдете до та з місця прийому для отримання послуги Medi-Cal, схваленої вашим постачальником
- Забираєте рецепти та медичні товари

Anthem дозволяє вам скористатися автомобілем, таксі, автобусом або іншим громадським чи приватним способом, щоб дістатися до лікаря, щоб отримати послуги, які Medi-Cal-covered. Anthem покриє найнижчу вартість немедичного

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

транспортування, що відповідає вашим потребам. Іноді Anthem може відшкодувати вам (повернути гроші) за поїздки в приватному транспортному засобі, які ви організуєте. Anthem має схвалити це, перш ніж ви здійсните поїздку.

Ви повинні повідомити нам, чому ви не можете дістатися іншим способом, наприклад автобусом. Ви можете зателефонувати, надіслати електронного листа або повідомити нам особисто. Якщо ви маєте доступ до транспорту або можете самостійно доїхати на прийом, Anthem не відшкодовуватиме вам витрати. Ця пільга доступна лише для учасників, які не мають доступу до транспорту.

Для відшкодування пробігу необхідно надати копії документів водія:

- водійські права;

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- реєстрація транспортного засобу; та
- доказ страхування автомобіля.

Щоб замовити поїздку, що схвалена, зателефонуйте до Anthem за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)** або **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)** принаймні за п’ять робочих днів (понеділок–п’ятниця) перед вашим прийомом. Або зателефонуйте, як тільки зможете, якщо у вас екстренний прийом. Під час дзвінка майте напоготові свою ID-картку учасника. Щоб дізнатися про статус вашого запланованого транспортування, ви можете зв’язатися з лінією підтримки з поїздок за номером **1-877-931-4756**.

Примітка. Американські індіанці також можуть зв’язатися з місцевою індіанською медичною клінікою, щоб попросити немедичне транспортування.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Обмеження немедичного транспортування

Anthem забезпечує найнижчу вартість немедичного транспортування, яке відповідає вашим потребам, до найближчого постачальника від вашого дому, де можна записатися на прийом. Учасники не можуть керувати автомобілем самостійно або отримувати відшкодування за немедичне транспортування. Щоб дізнатися більше, зателефонуйте до Anthem за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)** або **1-877- 931-4755 (TTY 866-288-3133)**.

Немедичне транспортування не застосовується, якщо:

- Щоб дістатися до місця отримання послуги, що покривається Medi-Cal, необхідна машина швидкої допомоги, фургон, фургон

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

для інвалідних візків або інший вид медичного транспорту
- Вам потрібна допомога водія, щоб дістатися до і від місця проживання, в автомобілі, або місці лікування через фізичний або медичний стан.
- Ви пересуваєтеся в інвалідному візку і не можете сідати та виходити з автомобіля без допомоги водія
- Medi-Cal не покриває цю послугу

Вартість для учасника

Якщо Anthem організовує немедичне транспортування, кошти не стягуються.

Витрати на подорож

У деяких випадках, якщо вам потрібно поїхати на прийом до лікаря, який недоступний поблизу

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

вашого дому, Anthem може покрити витрати на дорогу, як-от харчування, проживання в готелі та інші пов’язані витрати, як-от паркування, плата за проїзд і т. д. Вони також можуть бути покриті для людини, яка подорожує з вами, щоб допомогти вам з вашим прийомом, або для людини, яка дарує вам орган для трансплантації. Вам потрібно подати запит на попереднє схвалення (попередній дозвіл) для цих послуг, звернувшись до Anthem за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)** або **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)**.

Стоматологічні послуги

[Лише для округу Sacramento] Medi-Cal використовує плани керованого лікування для надання вам стоматологічних послуг. Ви повинні зареєструватися в Керованій стоматологічній

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

допомозі. Щоб дізнатися більше, перейдіть до Health Care Options за посиланням http://dhcs.ca.goc/mymedi-cal.

Покриття Medi-Cal охоплює стоматологічні послуги, включно з таким:

- Діагностичні й профілактичні стоматологічні послуги, як-от огляд, рентген, чистка зубів
- Невідкладна допомога для контролю болю
- Видалення зубів
- Пломби
- Лікування кореневих каналів (переднього/заднього)
- Коронки (збірні/лабораторні)
- Скалювання та кореневе планування

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Повне й часткове протезування зубів
- Ортодонтія для дітей, які підпадають під необхідні критерії
- Місцеве застосування фтору

Якщо у вас є запитання або ви хочете дізнатися більше про стоматологічні послуги, зателефонуйте до стоматологічної програми Medi-Cal за номером **1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 або 711)**. Ви також можете перейти на вебсайт стоматологічної програми Medi-Cal за посиланням https://smilecalifornia.org/.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

[Лише для округу Sacramento] Якщо у вас є запитання або ви хочете дізнатися більше про стоматологічні послуги й зареєстровані в плані керованого стоматологічного лікування, зателефонуйте до представника відповідного плану керованого стоматологічного лікування.

Інші пільги й програми, які підпадають під покриття Anthem

Послуги з профілактики астми

Anthem допомагає з медико-санітарною освітою та навігацією щодо основних фактів про астму, правильного використання довготермінових контролерів і ліків швидкого полегшення, методів самоконтролю на основі доказів і навичок самоконтролю, а також дії щодо пом’якшення або

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

контролю впливу навколишнього середовища, що посилює симптоми астми.

LiveHealth® Online

Учасники Anthem можуть отримати цілодобовий доступ до LiveHealth Online 24/7 за допомогою смартфона, планшета або комп’ютера. LiveHealth Online об’єднує пацієнтів із дипломованими лікарями, які надають підтримку з фізичного та психічного здоров’я. Лікарі можуть виписати ліки та надіслати їх до вашої аптеки. Можна призначати лише неконтрольовані речовини.

Учасники можуть користуватися LiveHealth Online 24/7, зателефонувавши за номером **1-888-548-3432 (TTY 711)**, завантаживши безкоштовний мобільний додаток LiveHealth Online або відвідавши livehealthonline.com для реєстрації.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Докладна інформація про про-граму LiveHealth Online	LiveHealth Online, медицина	LiveHealth Online, психіатрія	LiveHealth Online, психологія
Типи постача-льників	Дипломовані лікарі	Дипломовані лікарі	Ліцензований психолог (PHD) і терапевт (рівень магістра за програмою соціальних працівників)

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Пропонова ні пільги		Ліки, якщо це необхідно	Ліки, якщо це клінічно необхідно, після первинної оцінки
Доступ-ність	На вимогу 24/7/365	Прийом з 8 ранку до 8 вечора у всіх часових поясах	Прийом з 7 ранку до 11 вечора

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Тривалість відвідування	10 хвилин	Від 30 до 45 хвилин для початкової оцінки; 15 хвилин для подальших сеансів, якщо це необхідно для перевірки ліків.	45 хвилин

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Середній час очікування	Приблизно 10 хвилин	14 днів або менше	4 дні або менше
Вік пацієнтів, що отримують послуги	Вікових обмежень немає, лікар визначає, чи може пацієнт лікуватися віртуально чи ні	Особи віком 18 років і старше	Особи віком 10 років і старше

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Значення	Зручний доступ до медичного обслуговування вдома. Запобігає тривалим відвідуванням невідкладної допомоги для ненадзвичайних станів.	Значно розширений доступ до постачальників послуг з поведінкової допомоги вдома	Значно розширений доступ до постачальників послуг з поведінкової допомоги вдома

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Поширені захворювання

- Садна, невеликі рани Гіпертонія
- Астма
- Алергія/алергічний риніт
- Біль у спині
- Кашель/застуда
- Цукровий діабет/гіпоглікемія
- Діарея
- Біль у вусі
- Лихоманка, грип
- Головний біль/мігрень
- Нетримання сечі
- Безсоння
- Нудота/блювання

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Гострий інфекційний кон’юнктивіт та інші очні інфекції
- Висипання/розлади шкіри
- Синусова інфекція
- Біль у горлі/фарингіт
- Розтягнення

Поширені поведінкові розлади включають таке:

- Тривога
- Біполярний розлад
- Боротьба з хворобою
- Депресія
- Горе
- Панічні атаки
- Проблеми виховання дітей

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Посттравматичний стресовий розлад
- Обсесивно-компульсивний розлад
- Проблеми у стосунках
- Стрес

LiveHealth Online пропонує постійне лікування у того самого постачальника послуг з поведінкової допомоги.

Обмеження LiveHealth Online

LiveHealth Online не надає таке:

- Профілактичне або постійне лікування
- Замовлення лабораторії
- Доступ до спеціалістів
- Учасники повинні записатися на прийом до свого PCP як першого вибору для неекстреної допомоги.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Перевірка членства в Anthem для LiveHealth Online

Щоб отримати безкоштовні послуги, до облікового запису LiveHealth Online потрібно додати ідентифікатор учасника Anthem. Щоб мати власний обліковий запис LiveHealth Online, учасники повинні досягти 18 років.

Батьки можуть додати ID учасника Anthem своїх дітей в свій особистий кабінет.

Учасники можуть запросити гостей приєднатися до їхніх відеовідвідувань у прямому ефірі:

- Члени сім’ї
- Інші постачальники послуг

Учасники можуть надати короткий виклад медичних записів своєму PCP або будь-кому, хто має електронну пошту чи факс.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

LiveHealth Online пропонує постійне лікування у того самого постачальника послуг з поведінкової допомоги:

Учасники можуть отримувати цілодобову допомогу, зателефонувавши за номером **1-888-548-3432 (TTY 711)**, завантаживши безкоштовний мобільний додаток LiveHealth Online або перейшовши на livehealthonline.com для реєстрації.

Щоб отримати екстренну допомогу з призначенням рецептів після онлайн-відвідування, учасники можуть зателефонувати за номером **1-888-982-7956**.

Довгострокове обслуговування і підтримка

Покриття Anthem охоплює для учасників, які відповідають вимогам, послуги з довгострокового

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

догляду та підтримку в таких типах закладів чи будинків довгострокового догляду:

- Послуги відділення сестринського догляду, схвалені Anthem
- Послуги відділення догляду за пацієнтами з підгострими хворобами (для дорослих і дітей), схвалені Anthem
- Послуги відділення для пацієнтів, які потребують догляду та рутинних медичних послуг, схвалені Anthem, включно з таким:
  - Відділення для пацієнтів, які потребують догляду та рутинних медичних послуг/ пацієнтів з відставанням у розвитку (ICF/DD),
  - Відділення для пацієнтів, які потребують догляду та рутинних медичних послуг/

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

пацієнтів із затримками у розвитку — абілітаційні (ICF/DD-H), і
- Відділення для пацієнтів, які потребують догляду та рутинних медичних послуг/ пацієнтів із затримками у розвитку — сестринське обслуговування (ICF/DD-N)

Якщо ви маєте право на послуги довгострокового догляду, Anthem подбає про те, щоб вас помістили в медичний заклад або вдома, де надається рівень догляду, який найбільше відповідає вашим медичним потребам.

Якщо у вас виникли запитання щодо MLTSS, зв’яжіться зі службою підтримки клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)** і вас зв’яжуть із відділом LTSS для допомоги.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Основна координація догляду

Отримати допомогу від багатьох різних постачальників або в різних системах охорони здоров’я складно. Anthem хоче переконатися, що учасники отримують усі необхідні медичні послуги, ліки, що відпускаються за рецептом, і послуги з поведінкового здоров’я. Anthem може допомогти координувати й управляти вашими потребами у здоров’ї, безкоштовно для вас. Ця довідка доступна, навіть якщо послуги покриває інша програма.

Може бути важко зрозуміти, як задовольнити свої потреби в медичному обслуговуванні після того, як ви вийшли з лікарні або якщо ви отримуєте допомогу в інших системах. Ось кілька способів, якими Anthem може допомогти учасникам:

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Якщо після виписки з лікарні у вас виникли проблеми з записом на контрольний огляд або ліками, Anthem може вам допомогти.
- Якщо вам потрібна допомога в організації особистого прийому, Anthem може допомогти вам отримати безкоштовне транспортування.

Якщо у вас виникнуть запитання чи побоювання щодо свого здоров’я чи здоров’я вашої дитини, телефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Управління комплексною допомогою (CCM)

Учасники зі складнішими потребами у сфері охорони здоров’я можуть претендувати на додаткові послуги, зосереджені на координації догляду. Anthem пропонує послуги Управління

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

комплексною допомогою (CCM) для населення, включно з (без обмеження): дітьми з особливими потребами в охороні здоров'я, вагітними особами та особами в післяпологовому періоді, членами, які отримують LTSS, учасниками з термінальною стадією ниркової недостатності (ESRD), учасниками, які мають доступ до пільг на трансплантацію, учасниками з розладами поведінкового здоров'я або вживанням психоактивних речовин, а також учасниками з кількома хронічними захворюваннями.

Учасники, зареєстровані в програмах CCM і Удосконалене керування медичною допомогою (читайте нижче), мають призначеного менеджера з догляду в Anthem, який може допомогти не лише в основній координації догляду, описаній вище,

---

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

але й розширеному наборі допоміжних засобів у перехідний період, які доступні, якщо вас виписують із лікарні, медсестринського закладу, психіатричної лікарні чи стаціонарного лікування.

Удосконалене керування медичною допомогою (ECM)

Anthem охоплює послуги ECM для учасників із дуже складними потребами. ECM пропонує додаткові послуги, які допоможуть вам отримати необхідний догляд, щоб залишатися здоровими. Він координує вашу допомогу від різних лікарів та інших постачальників медичних послуг. ECM допомагає координувати первинну й профілактичну допомогу, невідкладну допомогу, поведінкове здоров’я, розвиток, здоров’я ротової порожнини, довгострокові

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

послуги та підтримку на основі громади (LTSS), а також направлення до ресурсів громади.

Якщо ви відповідаєте вимогам, з вами можуть зв’язатися щодо послуг ECM. Ви також можете зателефонувати до Anthem, щоб дізнатися, чи і коли ви можете отримати ECM. Або поговоріть зі своїм лікарем. Вони можуть з’ясувати, чи маєте ви право на ECM або направити вас до отримання послуг з догляду.

Послуги ECM, що підпадають під покриття

Якщо ви маєте право на ECM, у вас буде власна команда догляду з провідним менеджером із медичного обслуговування. Ця особа спілкуватиметься з вами й вашими лікарями, фахівцями, фармацевтами, менеджерами з догляду, постачальниками соціальних послуг

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

та іншими. Вони гарантують, що всі працюють разом, щоб надати необхідний догляд. Провідний менеджер з медичного обслуговування також може допомогти вам знайти й подати заявку на інші послуги у вашій громаді. ECM включає таке:

- Охоплення та залучення
- Комплексна оцінка й лікування
- Покращена координація догляду
- Зміцнення здоров’я
- Комплексний перехідний догляд
- Служби підтримки учасників і сімей
- Координація та направлення до громадської та соціальної підтримки

Щоб дізнатися, чи може ECM підійти вам, зверніться до свого представника Anthem або постачальника медичних послуг.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Вартість для учасника

Оплата послуг ECM для учасників не стягується.

Неучасть

Якщо ви вирішите, що Удосконалене керування медичною допомогою вам не підходить, ви можете будь-коли відмовитися, повідомивши свого провідного менеджера з медичного обслуговування або зателефонувавши своєму представнику Anthem.

Підтримка спільноти

Підтримка спільноти доступна за вашим індивідуальним планом обслуговування. Підтримка спільноти — це відповідні з медичної точки зору та економічно ефективні альтернативні послуги чи умови до тих, що покриваються планом штату Medi-Cal. Ці послуги є необов’язковими для учасників. Якщо ви

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

відповідаєте вимогам, ці послуги можуть допомогти вам жити більш незалежно. Вони не замінюють пільг, які ви вже отримуєте за Medi-Cal. Anthem пропонує всі 14 послуг:

- Допомога з пошуком і переїздом у житло та його облаштуванням.
- Послуги з оренди й утримання житла.
- Житлові депозити, денна абілітація.
- Короткострокове житло після госпіталізації, реабілітаційний догляд (медичний відпочинок).
- Відділення сестринського догляду/перехід до закладів догляду.
- Перехід до спільноти/Переведення із відділення сестринського догляду додому.
- Послуги особистого догляду й ведення домашнього господарства.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Тимчасовий догляд.
- Екологічна доступність житла (Модифікації будинків).
- Профілактика астми.
- Витверезник.
- Харчування з урахуванням медичних потреб.

Приклади того, як підтримка спільноти може принести вам користь, включають допоміжне харчування/харчування з урахуванням медичних потреб або персоналізоване харчування з урахуванням медичних потреб, допомогу вам або вашому опікуну, поручні для душу й пандуси.

Якщо вам потрібна допомога або ви хочете дізнатися, яка служба підтримки спільноти може

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

бути доступна для вас, зателефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)** або зателефонуйте до постачальника медичних послуг. Можуть застосовуватися вимоги й обмеження.

Трансплантація життєво важливих органів

Трансплантація дітям до 21 року

Закон штату вимагає, щоб дітей, які потребують трансплантації, направляли до програми дитячих служб штату California (CCS), щоб вирішити, чи відповідає дитина вимогам для CCS. Якщо дитина відповідає вимогам CCS, CCS покриває витрати на трансплантацію та пов’язані з нею послуги.

Якщо дитина не відповідає вимогам CCS, Anthem направить дитину до кваліфікованого центру

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

трансплантації для оцінки. Якщо центр трансплантації підтвердить, що трансплантація потрібна та безпечна, Anthem покриє трансплантацію та пов’язані послуги.

Трансплантації для дорослих віком від 21 року

Якщо ваш лікар вирішить, що вам може знадобитися трансплантація життєво важливого органу, Anthem направить вас до кваліфікованого центру трансплантації для оцінки. Якщо центр трансплантації підтвердить, що трансплантація необхідна та безпечна для вашого стану здоров’я, Anthem покриє трансплантацію та інші пов’язані послуги.

Трансплантації життєво важливих органів, які підпадають під покриття Anthem включають (без обмежень) таке:

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Кістковий мозок
- Серце
- Серце/легені
- Нирка
- Нирки/підшлункова залоза
- Печінка
- Печінка/тонка кишка
- Легеня
- Підшлункова залоза
- Тонка кишка

Програми вуличної медицини

Учасники, які стали бездомними, можуть отримувати оплачувані послуги від постачальників вуличних медичних послуг у межах мережі постачальників Anthem. Постачальник послуг вуличної медицини — це ліцензований лікар первинної медичної допомоги або нелікар первинної медичної допомоги в мережі. Учасники, які стали бездомними, можуть вибрати постачальника послуг вуличної медицини Anthem

---

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

бути їхнім постачальником послуг первинної медичної допомоги (PCP), якщо постачальник послуг вуличної медицини відповідає критеріям відповідності PCP і той погоджується бути PCP учасника. Для отримання додаткової інформації про програму вуличної медицини Anthem телефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Догляд на дому і місцем проживання (HCBS) за межами послуг WCM

Якщо ви відповідаєте вимогам для реєстрації за винятком 1915(c), ви можете отримати послуги вдома та в громаді, які не пов’язані з умовою, що відповідає критеріям CCS, але необхідні для того, щоб залишатися в громаді замість закладу. Наприклад, якщо вам потрібні модифікації будинку, щоб задовольнити ваші потреби в умовах спільноти, Anthem не може сплатити

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

ці витрати через умову, пов’язану з CCS. Але якщо ви зареєстровані за винтяком 1915(c), модифікації будинку можуть підпасти під покриття, якщо вони необхідні з медичної точки зору для запобігання інституціоналізації.

Інші програми й послуги Medi-Cal

Інші послуги, які ви можете отримати через програму доплати (FFS) Medi-Cal або інші програми Medi-Cal.

Покриття Anthem не поширюється на деякі послуги, але ви можете отримати їх через FFS Medi-Cal або інші програми Medi-Cal. Anthem буде координувати роботу з іншими програмами, щоб переконатися, що ви отримуєте всі необхідні з медичної точки зору послуги, включно з тими,

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

що підпадають під покриття іншої програми, а не Anthem. У цьому розділі перераховано деякі з цих послуг. Щоб дізнатися більше, телефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Ліки, які відпускаються за рецептом в амбулаторних умовах

Ліки, що відпускаються за рецептом, на які поширюється покриття Medi-Cal Rx

Ліки, що відпускаються в аптеці за рецептом, покриваються Medi-Cal Rx, яка є програмою Medi-Cal FFS. Покриття Anthem може охоплювати деякі ліки, які постачальник надає в офісі чи клініці. Якщо ваш постачальник призначає ліки, які вводяться в кабінеті лікаря, інфузійному центрі або постачальником домашніх інфузій, вони вважаються ліками, які вводить лікар.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Якщо лікарський засіб призначає медичний працівник, який не працює в аптеці, він покривається медичною пільгою. Ваш постачальник може виписати вам ліки зі списку препаратів за контрактом Medi-Cal Rx.
Іноді вам потрібен препарат, якого немає в списку препаратів за контрактом. Для цих препаратів потрібен дозвіл, перш ніж ви зможете отримати рецепт в аптеці. Medi-Cal Rx розгляне ці запити та вирішить їх протягом 24 годин.

- Фармацевт у вашій амбулаторній аптеці може надати вам екстрений запас на 14 днів, якщо він вважає, що він вам потрібен. Medi-Cal Rx оплачує екстрені ліки, які надає амбулаторна аптека.
- Представники Medi-Cal Rx можуть відмовити не невідкладному запиті.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Якщо вони це зроблять, то надішлють вам листа, щоб пояснити, чому. Вони скажуть вам, який у вас є вибір. Щоб дізнатися більше, прочитайте пункт «Скарги» у розділі 6.

Щоб дізнатися, чи є препарат у списку препаратів за контрактом, або отримати копію списку препаратів за контрактом, зателефонуйте до Medi-Cal Rx за номером **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) і натисніть 7 або 711**.

Або перейдіть на вебсайт Medi-Cal Rx: https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/.

Аптеки

Якщо ви купуєте або повторно купуєте ліки за рецептом, ви повинні отримати прописані ліки в аптеці, яка працює з Medi-Cal Rx. Ви можете

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

знайти список аптек, які працюють з Medi-Cal Rx, у довіднику аптек Medi-Cal Rx: https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/.

Ви також можете знайти аптеку поблизу або аптеку, яка може надіслати вам рецепт, зателефонувавши в Medi-Cal Rx за номером **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) і натиснувши 7 або 711**.

Вибравши аптеку, віднесіть свій рецепт в аптеку. Ваш постачальник також може надіслати його в аптеку за вас. Надайте в аптеку свій рецепт зі своєю ідентифікаційною картою одержувача пільг (BIC) Medi-Cal. Переконайтеся, що в аптеці знають про всі ліки, які ви приймаєте, і про наявність у вас алергії. Якщо у вас виникли запитання щодо рецепту, зверніться до фармацевта.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Учасники також можуть отримати транспортні послуги від Anthem, щоб дістатися до аптек. Щоб дізнатися більше про транспортні послуги, прочитайте «Пільги на транспортування в ситуаціях, які не є надзвичайними» у розділі 4 цього довідника.

Спеціалізовані послуги з питань психічного здоров’я

Деякі послуги з психічного здоров’я надаються планами з охорони психічного здоров’я округу замість Anthem. До них належать спеціалізовані послуги з питань психічного здоров’я (SMHS) для учасників Medi-Cal, які відповідають вимогам SMHS. SMHS може включати такі амбулаторні послуги, послуги часткової госпіталізації, лікування в стаціонарію й стаціонарні послуги:

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Амбулаторні послуги:

- Послуги з лікування психічних станів
- Послуги з медикаментозної підтримки
- Послуги денного інтенсивного лікування
- Послуги денної реабілітації
- Послуги з кризового втручання
- Послуги з антикризової стабілізації
- Управління адресною допомогою
- Терапевтичні поведінкові послуги покриваються для учасників віком до 21 року
- Координація інтенсивної терапії (ICC) покривається для учасників віком до 21 року

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Інтенсивні послуги на дому (IHBS) покриваються для учасників віком до 21 року
- Терапевтичне прийомне виховання (TFC) покривається для учасників віком до 21 року
- Послуги взаємодопомоги (PSS) (за вибором)

Житлові послуги:

- Послуги з лікування дорослих з проживанням
- Послуги з кризисного лікування з проживанням

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Послуги стаціонару:

- Послуги психіатричного стаціонару
- Послуги психіатричного закладу

Щоб дізнатися більше про спеціальні послуги з питань психічного здоров'я, які надає план охорони психічного здоров'я округу, ви можете зателефонувати до представників свого плану охорони психічного здоров'я округу.

Щоб знайти безкоштовні телефонні номери всіх округів в Інтернеті, перейдіть за посиланням: http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx. Якщо Anthem дізнається, що вам знадобляться послуги від плану охорони психічного здоров'я округу, Anthem допоможе вам

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

зв’язатися зі службами плану охорони психічного здоров’я округу.

Послуги з лікування розладів, пов’язаних із вживанням психоактивних речовин

Anthem заохочує учасників, яким потрібна допомога з боротьбою зі вживанням алкоголю чи інших психоактивних речовин, отримати допомогу. Послуги щодо боротьби зі вживанням психоактивних речовин доступні в постачальників медичних послуг загального профілю, як-от первинна медична допомога, стаціонарні лікарні та відділення невідкладної допомоги, а також у спеціальних постачальників послуг з боротьби зі вживанням психоактивних речовин. Плани з охорони поведінкового здоров’я округу часто надають спеціальні послуги.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Щоб дізнатися більше про варіанти лікування розладів вживання психоактивних речовин, зателефонуйте до Послуг із лікування поведінкових розладів за номером **1-888-831-2246 (TTY 711)**.

Учасники Anthem можуть провести оцінку, щоб підібрати їм послуги, які найкраще відповідають їхнім потребам і вподобанням щодо здоров'я. Якщо це необхідно з медичної точки зору, доступні послуги включають амбулаторне лікування та ліки від розладів, пов'язаних зі вживанням психоактивних речовин (медикаментозне лікування (MAT)), наприклад бупренорфін, метадон і налтрексон.

Округ надає послуги щодо розладів, пов'язаних зі вживанням психоактивних речовин, для учасників Medi-Cal, які мають право на ці послуги, включно із стаціонарним лікуванням розладів,

---

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

пов’язаних зі вживанням психоактивних речовин. Учасники, яких визначено для надання послуг з лікування розладів, пов’язаних зі вживанням психоактивних речовин, направляються на лікування до департаменту свого округу. Щоб отримати список телефонних номерів усіх округів, перейдіть за посиланням: https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx.

Anthem забезпечить або організує надання MAT у закладах первинної медичної допомоги, стаціонарних лікарнях, відділеннях невідкладної допомоги й інших медичних закладах.

Стоматологічні послуги

Стоматологічна програма Medi-Cal FFS — це те саме, що FFS Medi-Cal для ваших

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

стоматологічних послуг. Перш ніж отримати стоматологічні послуги, ви повинні показати свою BIC стоматологу. Переконайтеся, що постачальник приймає стоматологічну програму FFS, і ви не є учасником керованого плану медичного страхування, який покриває стоматологічні послуги.

Medi-Cal охоплює широкий спектр стоматологічних послуг у рамках стоматологічної програми Medi-Cal, зокрема:

- Діагностичні й профілактичні стоматологічні послуги, як-от огляд, рентген, чистка зубів
- Невідкладна допомога для контролю болю
- Видалення зубів
- Пломби

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Лікування кореневих каналів (переднього/заднього)
- Коронки (збірні/лабораторні)
- Скалювання та кореневе планування
- Повне й часткове протезування зубів
- Ортодонтія для дітей, які підпадають під необхідні критерії
- Місцеве застосування фтору

Якщо у вас є запитання або ви хочете дізнатися більше про стоматологічні послуги, зателефонуйте до Medi-Cal Dental Program за номером **1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 або 711)**. Ви також можете перейти на вебсайт Medi-Cal Dental Program за посиланням

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

https://www.dental.dhcs.ca.gov/ або https://smilecalifornia.org/.

Програма медичного обслуговування дітей штату California (CCS)

CCS — це програма Medi-Cal, за якою відбувається лікування дітей віком до 21 року з певними станами здоров'я, захворюваннями або хронічними проблемами зі здоров'ям і які відповідають правилам програми CCS. Якщо Anthem або ваш PCP вважають, що ваша дитина має стани, що відповідають вимогам CCS, її буде направлено до програми округу CCS, щоб перевірити, чи відповідає вона вимогам.

Персонал програми CCS округу вирішить, чи відповідає ваша дитина вимогам для отримання послуг CCS. Anthem не приймає рішення щодо

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

відповідності вимогам CCS. Якщо ваша дитина відповідає вимогам на отримання такого типу догляду, постачальники послуг CCS нададуть лікування її стану, що відповідає критеріям CCS. Покриття Anthem продовжуватиме охоплювати типи послуг, які не мають відношення до умов CCS, як-от медичні огляди, вакцини й профілактичні огляди дітей.

Покриття Anthem не поширюється на послуги, які охоплює програма CCS. Щоб покриття CCS охоплювало ці послуги, CCS має затвердити постачальника, послуги й обладнання. Покриття CCS не охоплює всі захворювання. Покриття CCS охоплює більшість станів здоров'я, які призводять до фізичної інвалідності або потребують лікування за допомогою ліків, хірургічного втручання або реабілітації.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Приклади відповідності вимогам CCS включають (без обмежень) таке:

- Вроджена вада серця
- Рак
- Пухлини
- Гемофілія
- Серповидноклітинна анемія
- Проблеми зі щитовидною залозою
- Цукровий діабет
- Серйозні хронічні проблеми з нирками
- Захворювання печінки
- Захворювання кишечника
- Заяча губа/піднебіння
- Розщілина хребта
- Втрата слуху
- Катаракта
- Дитячий церебральний параліч
- Судоми за певних обставин

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Ревматоїдний артрит
- М’язова дистрофія
- СНІД
- Важкі травми голови, головного або спинного мозку
- Сильні опіки
- Сильно викривлені зуби

Medi-Cal оплачує послуги CCS. Якщо ваша дитина не відповідає вимогам програми CCS, вона й надалі отримуватиме необхідну медичну допомогу від Anthem.

Щоб дізнатися більше про CCS, перейдіть за посиланням https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs. Або телефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Догляд на дому і місцем проживання (HCBS) за виключенням 1915(c)

Шість винятків Medi-Cal 1915(c) штату California дозволяють штату надавати послуги особам, які в іншому випадку потребували б догляду у відділенні сестринського догляду чи лікарні в місцевому закладі за їхнім вибором. Medi-Cal має угоду з федеральним урядом, яка дозволяє пропонувати винятки за наданням послуг у приватному будинку або в домашній обстановці. Послуги, які пропонуються згідно з умовами винятку, не повинні коштувати дорожче альтернативного інституційного рівня догляду. Одержувачі HCBS за винятком повинні відповідати вимогам повної програми Medi-Cal. Шість винятків Medi-Cal 1915(c):

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Виняток штату California для допомоги з житлом (ALW)
- Виняток за програмою самовизначення (SDP) для осіб з вадами розвитку
- Виняток HCBS для каліфорнійців з вадами розвитку (HCBS-DD)
- Виняток за домашніми й громадськими альтернативами (HCBA)
- Програма винятків Medi-Cal (MCWP), що раніше називалася винятком за вірусом імунодефіциту людини/синдромом набутого імунодефіциту (ВІЛ/СНІД)
- Багатоцільова програма обслуговування осіб похилого віку (MSSP)

Щоб дізнатися більше про винятки Medi-Cal, перейдіть за посиланням https://www.dhcs.ca.gov/

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

services/Pages/HCBSWaiver.aspx. Або телефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Програма підтримки вдома (IHSS)

Програма підтримки вдома (IHSS) надає вдома персональний догляд людям похилого віку, сліпим та особам з обмеженими можливостями, що відповідають вимогам, як альтернативу догляду поза домом. Це дозволяє одержувачам безпечно залишатися у власних домівках.

Щоб дізнатися більше про IHSS, доступну у вашій країні, перейдіть за посиланням https://www.cdss.ca.gov/inforesources/ihss. Або зателефонуйте до місцевого агентства соціальних служб округу.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Послуги, які ви не можете отримати через Anthem або Medi-Cal

Покриття Anthem і Medi-Cal не охоплюють деякі послуги. Послуги Anthem або Medi-Cal, які не підпадають під подкриття, включають (без обмеження) таке:

- Екстракорпораль не запліднення (In vitro fertilization, IVF), зокрема, дослідження безпліддя або процедури для діагностики чи лікування безпліддя
- Збереження здатності народжувати
- Експериментальні послуги

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Модифікації житла
- Модифікації автомобіля
- Косметична хірургія
- Предмети, які не вважаються медичними за своєю природою (наприклад, службові собаки)

Покриття Anthem може охоплювати послугу, яка не підпадає під покриття, якщо це необхідно з медичної точки зору. Ваш постачальник повинен надіслати запит на попереднє схвалення (попередній дозвіл) до Anthem із поясненням того, чому пільга, що не покривається, необхідна з медичної точки зору.

Щоб дізнатися більше, телефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

5. Профілактичний догляд за дітьми й молоддю

Діти та молодь віком до 21 року можуть отримати спеціальні медичні послуги, як тільки вони будуть зареєстровані. Це гарантує, що вони отримають правильну профілактичну, стоматологічну й психіатричну допомогу, включно з послугами розвитку й спеціальними послугами. У цьому розділі пояснюються ці послуги.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Педіатричні послуги (діти до 21 року)

Учасники віком до 21 року покриваються необхідним доглядом. Наведений нижче список включає необхідні з медичної точки зору послуги для лікування або догляду за будь-якими дефектами й фізичними чи психічними хворобами. Послуги, що підпадають під покриття, включають (без обмежень) таке:

- Відвідування здорової дитини та обстеження підлітків (важливі відвідування потрібні дітям)
- Імунізація (щеплення)
- Поведінкова оцінка здоров’я та лікування

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Оцінка та лікування психічного здоров’я, включно з індивідуальною, груповою та сімейною психотерапією (спеціальні послуги з психічного здоров’я покриваються округом)
- Скринінг негативного досвіду дитинства (ACE).
- Лабораторні тести, включно зі скринінгом крові на отруєння свинцем
- Оздоровчо-профілактичне виховання
- Послуги офтальмолога
- Стоматологічні послуги (підпадають під покриття стоматологічної програми Medi-Cal)

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Послуги зі слуху (підпадають під покриття дитячої програми штату California (CCS) для дітей, які відповідають вимогам. Покриття Anthem охоплює послуги для дітей, які не відповідають критеріям CCS).

Ці послуги називаються послугами з раннього й періодичного обстеження, діагностики та лікування (EPSDT). Послуги EPSDT, які педіатри рекомендують у рекомендаціях Bright Futures («Світле майбутнє»), щоб допомогти вам або вашій дитині залишатися здоровими, підпадають під покриття і є безкоштовними для вас. Щоб прочитати ці рекомендації, перейдіть за посиланням https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Огляди й профілактика здоров’я дитини

Профілактична допомога включає регулярні медичні огляди, обстеження, щоб допомогти вашому лікарю виявити проблеми на ранній стадії, і консультаційні послуги для виявлення хвороб, захворювань або медичних станів до того, як вони спричинять проблеми. Регулярні огляди допомагають вам або лікарю вашої дитини виявити будь-які проблеми. Проблеми можуть включати медичні, стоматологічні розлади, розлади зору, слуху, психічного здоров’я та будь-які розлади вживання психоактивних речовин (алкоголю чи наркотиків). Покриття Anthem охоплює огляди для виявлення проблем (включно з визначенням рівня свинцю

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

в крові) у будь-який час, коли в них є потреба, навіть якщоце відбувається не під час регулярного огляду вас або вашої дитини. Профілактичний догляд також включає щеплення, які потрібні вам або вашій дитині. В Anthem повинні забезпечити, щоб всі зареєстровані діти мали усі необхідні щеплення під час відвідування лікаря. Профілактичний догляд та обстеження доступні безкоштовно та без попереднього схвалення (попереднього дозволу).

Ваша дитина повинна пройти оглад в такому віці:

- 2–4 день після народження
- 1 місяць
- 2 місяці
- 4 місяці
- 6 місяців
- 9 місяців
- 12 місяців
- 15 місяців
- 18 місяців

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- 24 місяці
- 30 місяців
- Один раз на рік від 3 до 20 років

Оглдяти дитини включають таке:

- Повний анамнез і фізичний огляд з голови до ніг
- Щеплення, що відповідають віку (штат California дотримується розкладу Американської академії педіатрії Bright Futures («Світле майбутнє»): https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- Лабораторні тести, включно зі скринінгом крові на отруєння свинцем
- Санітарно-освітня робота
- Скринінг гостроти зору й слуху

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Огляд порожнини рота
- Оцінка поведінки

Якщо під час обстеження чи скринінгу лікар виявить проблеми з фізичним або психічним здоров'ям у вас або вашої дитини, вам або вашій дитині може знадобитися медична допомога, Anthem безкоштовно забезпечить покриття такої допомоги, зокрема:

- Лікар, медсестра й лікарняний догляд
- Ін'єкції, необхідні для збереження здоров'я
- Фізична, мовленнєва/мовна й ерготерапія
- Медичні послуги вдома, включно з медичним обладнанням, витратними матеріалами й приладами
- Лікування проблем із зором, включно з наданням окулярів

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Лікування проблем зі слухом, включно з наданням слухових апаратів, якщо вони не підпадають під покриття CCS
- Лікуванняповедінкових розладів, як-от розлади спектру аутизму та інші вади розвитку
- Управління наданням догляду й санітарна освіта
- Реконструктивна хірургія, тобто операція з корекції або відновлення аномальних структур тіла, викликаних вродженими дефектами, аномаліями розвитку, травмою, інфекцією, пухлинами або захворюваннями, для покращення функції або створення нормального вигляду

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Аналіз крові на отруєння свинцем

Усі діти, які беруть участь у Anthem, мають пройти обстеження на отруєння свинцем у крові у віці 12–24 місяців або у віці від 36 до 72 місяців, якщо вони не проходили обстеження раніше. Діти також повинні проходити обстеження кожного разу, коли лікар вважає, що зміна життя поставила дитину під загрозу.

Допомога в отриманні послуг із догляду за дітьми й молоддю

Anthem допоможе учасникам віком до 21 року та їхнім родинам отримати необхідні послуги. Координатор послуг Anthem може таке:

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Розказати про доступні послуги
- За потреби допомогти знайти постачальників у мережі або поза мережею
- Допомогти призначити прийом
- Організувати медичне транспортування, щоб діти могли дістатися на прийом
- Допоможе координувати надання послуг, доступних через доплати за послуги (FFS) Medi-Cal, наприклад:
  - Послуги з лікування та реабілітації розладів психічного здоров’я та вживання психоактивних речовин
  - Лікування стоматологічних проблем, в тому числі ортодонтія

Інші послуги, які ви можете отримати через доплату за послугу (FFS) Medi-Cal або інші програми

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Стоматологічні огляди

Тримайте ясна вашої дитини в чистоті, обережно протираючи ясна серветкою щодня. Приблизно в чотири–шість місяців почнеться «прорізування зубів», коли почнуть прорізуватися молочні зуби. Вам слід записатися на перше відвідування вашої дитини до стоматолога, як тільки у неї з'явиться перший зуб або до її першого дня народження, залежно від того, що настане раніше.

Ці стоматологічні послуги Medi-Cal є безкоштовними або недорогими для:

Малюків від 1 до 4 років

- Перший візит малюка до стоматолога
- Перший огляд зубів дитини

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Стоматологічне обстеження (кожні 6 місяців, а іноді й частіше)
- Рентген
- Стоматологічне обстеження (кожні 6 місяців, а іноді й частіше)
- Нанесення фтористого лаку (кожні 6 місяців, а іноді й частіше)
- Пероральний прийом добавок фтору, починаючи з 6-місячного віку, для дітей, у яких у воді є дефіцит фтору
- Пломби
- Видалення зубів
- Невідкладна стоматологічна допомога
- *Седація (за медичної необхідності)

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Дітей віком 5–12 років

- Стоматологічне обстеження (кожні 6 місяців, а іноді й частіше)
- Рентген
- Нанесення фтористого лаку (кожні 6 місяців, а іноді й частіше)
- Чистка зубів (кожні 6 місяців, а іноді й частіше)
- Пломби молярів
- Пломби
- Кореневі канали
- Видалення зубів
- Невідкладна стоматологічна допомога
- *Седація (за медичної необхідності)

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Молоді віком 13–20 років

- Стоматологічне обстеження (кожні 6 місяців, а іноді й частіше)
- Рентген
- Нанесення фтористого лаку (кожні 6 місяців, а іноді й частіше)
- Стоматологічне обстеження (кожні 6 місяців, а іноді й частіше)
- Ортодонтія (брекети) для тих, хто відповідає вимогам
- Пломби
- Коронки
- Кореневі канали
- Видалення зубів
- Невідкладна стоматологічна допомога Седація (за медичної необхідності)

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

*Постачальники повинні розглянути седацію та загальну анестезію, коли вони визначають та документують причину, чому місцева анестезія не є прийнятною з медичної точки зору, а стоматологічне лікування попередньо схвалено або не потребує попереднього схвалення (попереднього дозволу).

Ось деякі з причин, чому не можна використовувати місцеву анестезію, а замість неї можна використовувати седацію або загальну анестезію:

- Фізичний, поведінковий, розвитковий або емоційний стан, який блокує пацієнта від відповіді на спроби лікаря провести лікування
- Основні реставраційні або хірургічні процедури

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Дитина, що не співпрацює з лікарем
- Гостра інфекція в місці ін’єкції
- Нездатність місцевого анестетика контролювати біль

Якщо у вас є запитання або ви хочете дізнатися більше про стоматологічні послуги, зателефонуйте до стоматологічної програми Medi-Cal за номером **1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 або 711)**. Або перейдіть за посиланням https://smilecalifornia.org/.

Додаткові послуги з профілактичної санітарної освіти

Якщо ви хвилюєтеся, що ваша дитина погано бере участь у школі та погано вчиться в школі, поговоріть з її лікарем, вчителями чи

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

адміністрацією школи. Окрім ваших медичних пільг, передбачених Anthem, існують послуги, які школа повинна надавати, щоб допомогти вашій дитині вчитися та не відставати. Послуги, які можна надати, щоб допомогти вашій дитині навчатися, включають таке:

- Логопедічні й мовні послуги
- Психологічні послуги
- Фізіотерапія
- Ерготерапія
- Допоміжні технології
- Послуги із соціальної роботи
- Консультаційні послуги
- Послуги шкільної медсестри
- Транспортуванн я до школи та зі школи

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Управління освіти штату California надає та оплачує ці послуги. Разом із лікарями й вчителями вашої дитини ви можете скласти індивідуальний план, який найкраще допоможе вашій дитині.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

6. Повідомлення та вирішення проблем

Є два способи повідомити про проблеми та вирішити їх:

- Подайте **скаргу** (**претензію**), якщо у вас виникли проблеми або ви незадоволені Anthem або постачальником, або медичною допомогою чи лікуванням, яке ви отримали від постачальника.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Подавайте **оскарження**, якщо ви не згодні з рішенням Anthem змінити ваші послуги або не покривати їх.

Ви маєте право подавати скарги й оскарження Anthem, щоб повідомити нам про свою проблему. Це не позбавляє вас жодних законних прав і засобів захисту. Ми не будемо дискримінувати вас, вашого уповноваженого представника чи постачальника або мстити за те, що ви подали нам скаргу чи повідомили про проблеми. Якщо ви розкажете нам про вашу проблему, це допоможе нам покращити турботу про всіх учасників.

Ви можете спочатку зв’язатися з Anthem, щоб повідомити нам про свою проблему. Телефонуйте нам понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

північноамериканським тихоокеанським часом за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Якщо ваша скарга чи оскарження все ще не вирішена через 30 днів, або ви не задоволені результатом, ви можете зателефонувати до Департаменту керованого медичного обслуговування штату California (DMHC). Попросіть їх розглянути вашу скаргу або провести незалежну медичну експертизу (IMR). Якщо ваша справа невідкладна, наприклад, пов'язана із серйозною загрозою для вашого здоров'я, ви можете негайно зателефонувати до DMHC без попереднього подання скарги чи оскарження Anthem. Ви можете зателефонувати до DMHC безкоштовно за номером **1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)**. Або перейдіть за посиланням: https://www.dmhc.ca.gov/.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Омбудсмен Medi-Cal Департаменту охорони здоров’я Каліфорнії (DHCS) також може допомогти. Вони можуть допомогти, якщо у вас виникнуть проблеми з приєднанням, зміною чи виходом із плану медичного страхування. Вони також можуть допомогти, якщо ви переїхали й маєте проблеми з переведенням програми Medi-Cal до нового округу. Ви можете зателефонувати до омбудсмена з понеділка по п’ятницю з 8:00 до 17:00 за номером **1-888-452-8609**. Дзвінок безкоштовний.

Ви також можете подати скаргу до відділу відповідності свого округу щодо вашої відповідності Medi-Cal. Якщо ви не впевнені, кому ви можете подати скаргу, зателефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Щоб повідомити про неправильну інформацію про ваше медичне страхування, зателефонуйте до Medi-Cal з понеділка по п’ятницю, з 08:00 до 17:00 за номером **1-800-541-5555**.

Скарги

Скарга (претензія) — це коли у вас виникли проблеми або ви незадоволені послугами, які ви отримуєте від Anthem або постачальника. Час для подання скарги не обмежений. Ви можете подати скаргу Anthem у будь-який час телефоном, письмово або онлайн. Ваш уповноважений представник або постачальник також може подати скаргу за вас з вашого дозволу.

- **Телефоном:** Телефонуйте Anthem за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Повідомте свій ідентифікаційний номер за планом медичного страхування, своє ім’я та причину вашої скарги.

- **Поштою:** Зателефонуйте Anthem за номером **1-800-407-4627 (TTY 711),** і попросіть надіслати вам форму. Отримавши форму, заповніть її. Обов’язково вкажіть своє ім’я, ідентифікаційний номер за планом медичного страхування та причину вашої скарги. Розкажіть нам, що сталося і як ми можемо вам допомогти.

  Відправте форму поштою:
  Attn: Grievance Coordinator
  Anthem Blue Cross

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

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

У кабінеті вашого лікаря будуть доступні форми скарг.

- **Онлайн:** Перейдіть на вебсайт Anthem за посиланням **anthem.com/ca/medi-cal**.

Якщо вам потрібна допомога з поданням скарги, ми можемо вам допомогти. Ми можемо надати вам мовні послуги безкоштовно. Зателефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Протягом 5 календарних днів після отримання вашої скарги ми надішлемо вам лист із повідомленням, що ми її отримали. Протягом 30 днів ми надішлемо вам ще один лист із інформацією про те, як ми вирішили вашу

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

проблему. Якщо ви зателефонуєте Anthem щодо скарги, яка не стосується медичних послуг, медичної необхідності чи експериментального чи дослідницького лікування, і вашу скаргу буде вирішено до кінця наступного робочого дня, ви можете не отримати лист.

Якщо у вас є термінова справа, яка стосується серйозного стану здоров'я, ми розпочнемо прискорений (швидкий) розгляд. Ми надамо вам рішення протягом 72 годин. Щоб подати запит на прискорений розгляд, зателефонуйте нам за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Протягом 72 годин після отримання вашої скарги ми вирішимо, як розглядатимемо вашу скаргу та чи пришвидшимо її розгляд. Якщо ми виявимо, що ми не прискоримо розгляд вашої скарги,

---

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

ми повідомимо вам, що ми розглянемо вашу скаргу протягом 30 днів. Ви можете зв'язатися безпосередньо з DMHC з будь-якої причини, зокрема, якщо ви вважаєте, що ваша проблема має право на прискорений розгляд, або Anthem не відповість вам протягом 72 годин.

Скарги, пов'язані з аптечними пільгами Medi-Cal Rx, не підлягаютьпроцесу розгляду скарг Anthem і не підлягають незалежному медичному розгляду. Учасники можуть подати скаргу щодо пільг аптеки Medi-Cal Rx, зателефонувавши за номером **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) і натиснувши 7 або 711**. Або слід перейти за посиланням https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/.

Скарги, пов'язані з аптечними пільгами, які не підлягають Medi-Cal Rx, можуть мати право на

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

незалежний медичний розгляд. Безкоштовний номер телефону DMHC: **1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)**. Ви можете знайти форму незалежного медичного розгляду/скарги й інструкції в Інтернеті на вебсайті DMHC: https://www.dmhc.ca.gov/.

Оскарження

Оскарження відрізняється від скарги. Оскарження — це прохання переглянути та змінити прийняте нами рішення щодо ваших послуг. Якщо ми надіслали вам Повідомлення про дії (NOA), в якому повідомляється, що ми відмовляємо, затримуємо, змінюємо або припиняємо послугу, і ви не згодні з нашим рішенням, ви можете подати нам оскарження.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Ваш уповноважений представник або постачальник також може подати нам оскарження з вашого письмового дозволу.

Ви повинні подати оскарження протягом 60 днів з дня, коли ви отримали від нас лист NOA. Якщо ми вирішили скоротити, призупинити або припинити послугу, яку ви зараз отримуєте, ви можете продовжувати отримувати цю послугу, доки чекаєте рішення щодо вашого оскарження. Це називається затримка виплати допомоги (Aid Paid Pending). Щоб отримати затримку виплати допомоги, ви повинні подати нам запит на продовження пільг протягом 10 днів із дати NOA або до дати, з якої (за нашим повідомленням) буде припинено надання послуг, залежно від того, яка настане пізніше.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Якщо ви надсилаєте запит на затримку виплати допомоги за цих обставин, надання послуг буде продовжено.

Оскарження можна подати телефоном, письмово або онлайн:

- **Телефоном:** Зателефонуйте до Anthem за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)** з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за тихоокеанським часом. Вкажіть своє ім’я, ідентифікаційний номер за планом медичного страхування та послугу, щодо якої у вас є оскарження.
- **Поштою:** Зателефонуйте до Anthem за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**, і попросіть надіслати вам форму. Отримавши форму, заповніть її.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Обов’язково вкажіть своє ім’я, ідентифікаційний номер за планом медичного страхування та послугу, щодо якої у вас є оскарження.

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

У кабінеті вашого лікаря будуть доступні форми оскаржень.

- **Онлайн:** Відвідайте вебсайт Anthem. Перейдіть за посиланням **anthem.com/ca/medi-cal**.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Якщо вам потрібна допомога з оскарженням або із затримкою виплати допомоги, ми можемо вам допомогти. Ми можемо надати вам мовні послуги безкоштовно. Зателефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Протягом 5 днів після отримання вашого оскарження ми надішлемо вам лист із повідомленням, що ми його отримали. Протягом 30 днів ми повідомимо вам про наше рішення щодо оскарження і надішлемо вам лист Notice of Appeal Resolution (NAR). Якщо ми не надамо вам рішення щодо оскарження протягом 30 днів, ви можете надіслати запит на слухання штату в Управлінні соціального обслуговування штату California (CDSS) і незалежний медичний розгляд (IMR)

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

у DMHC. Але якщо ви спершу подаєте запит на державне слухання, і слухання вже відбулося, ви не зможете подати запит на IMR у DMHC. У цьому випадку останнє слово залишається за слуханням штату.

Якщо ви або ваш лікар бажаєте, щоб ми прийняли швидке рішення, тому що час, необхідний для вирішення вашого оскарження, може поставити під загрозу ваше життя, здоров'я або здатність функціонувати, ви можете подати запит на прискорений (швидкий) перегляд. Щоб подати запит на прискорений розгляд, ателефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Ми приймемо рішення протягом 72 годин після отримання вашого оскарження.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Що робити, якщо ви не згодні з рішенням щодо оскарження

Якщо ви подали запит на оскарження та отримали лист NAR із повідомленням, що ми не змінили свого рішення, або ви не отримали листа NAR і минуло 30 днів, ви можете:

- Подати запит на **слухання штату** від Управлінні соціального обслуговування штату California (CDSS), і суддя розгляне вашу справу. Безкоштовний номер телефону CDSS — **1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349)**. Ви також можете подати запит на слухання штату онлайн за посиланням https://www.cdss.ca.gov.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Подайте форму незалежного медичного розгляду/скарги до Департаменту керованого медичного обслуговування (DMHC), щоб переглянути рішення Anthem. Або подайте запит на **незалежний медичний розгляд (IMR)** від DMHC. Якщо ваша скарга відповідає вимогам процесу незалежного медичного розгляду (IMR) DMHC, сторонній лікар, який не є частиною Anthem розгляне вашу справу та прийме рішення, яке Anthem має виконати. Безкоштовний номер телефону DMHC — **1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)**. Ви можете знайти форму незалежного медичного розгляду/скарги та інструкції онлайн на вебсайті DMHC: https://www.dmhc.ca.gov.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Вам не доведеться платити за слухання штату або IMR.

Ви маєте право як на слухання штату, так і на IMR. Але якщо ви спершу подаєте запит на слухання штату, яке вже відбулося, ви не можете подати запит на IMR. У цьому випадку останнє слово залишається за слуханням штату.

У розділах нижче міститься додаткова інформація про те, як подати запит на слухання штату й IMR.

Anthem не розглядає скарги й оскарження, пов’язані з аптечними пільгами Medi-Cal Rx. Подати скарги й оскарження щодо аптечних пільг Medi-Cal Rx можна за номером **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) і натиснувши 7 або 711**. Щодо скарг й оскаржень, пов’язаних з аптечними пільгами, які не підпадають під Medi-Cal Rx,

---

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

може виникати право на незалежний медичний розгляд (IMR).

Якщо ви не згодні з рішенням щодо вашої аптечної пільги Medi-Cal Rx, ви можете вимагати проведення слухання штату. Ви не можете подавати запит до DMHC на IMR для рішень щодо аптечних пільг Medi-Cal Rx.

Скарги й розгляди справ незалежними медичними спеціалістами (IMR) у Департаменті керованого медичного обслуговування (DMHC)

IMR — це коли сторонній лікар, який не має відношення до вашого плану медичного страхування, розглядає вашу справу. Якщо ви

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

хочете отримати IMR, ви повинні спочатку подати оскарження Anthem. Якщо представники вашого плану медичного страхування не зв'яжуться з вами протягом 30 календарних днів або ви не задоволені рішенням вашого плану медичного страхування, ви можете подати запит на IMR. Ви повинні подати запит на IMR протягом 6 місяців з дати повідомлення про рішення щодо оскарження, але у вас є лише 120 днів, щоб подати запит на слухання штату, тому, якщо ви хочете отримати й IMR і слухання штату, то скаргу треба подати якомога швидше. Пам'ятайте: якщо ви спершу подаєте запит на слухання штату, і воно вже відбулося, ви не можете подавати запит на IMR. У цьому випадку останнє слово залишається за слуханням штату.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Можливо, ви зможете отримати IMR одразу, не подаючи попередньо оскарження Anthem. Це можливо в тих випадках, коли ваше проблеми з вашим здоров'ям є терміновими, наприклад, якщо це серйозна загроза вашому здоров'ю.

Якщо ваша скарга до DMHC не відповідає вимогам IMR, DMHC усе одно розгляне вашу скаргу, щоб переконатися, що представники Anthem прийняли правильне рішення, коли ви оскаржили відмову в наданні послуг.

Департамент керованого медичного обслуговування штату California відповідає за регулювання планів надання медичних послуг. Якщо у вас є претензія до вашого плану медичного страхування, вам слід спочатку зателефонувати до його представників за

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

номером **1-800-407-4627 (TTY 711)** і скористатися процедурою розгляду претензій за планом медичного страхування, перш ніж звертатися до департаменту. Використання цієї процедури розгляду претензій не впливає на жодні потенційні законні права або засоби захисту, які можуть бути доступні вам. Якщо вам потрібна допомога з претензією, пов'язаною з надзвичайною ситуацією, претензією, яка не була задовільно вирішена представниками вашого плану медичного страхування, або претензією, яка залишалася невирішеною більше 30 днів, ви можете зателефонувати до департаменту, щоб отримати допомогу. Ви також можете мати право на незалежний медичний розгляд (IMR). Якщо ви маєте право

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

на IMR, процес IMR забезпечить неупереджений перегляд медичних рішень, прийнятих планом охорони здоров’я, пов’язаних із медичною необхідністю запропонованої послуги чи лікування, рішень щодо покриття для лікування, яке є експериментальним або дослідницьким за своєю природою, і спорів щодо оплати для невідкладної або екстренної медичної допомоги. Також у департаменту є безкоштовний номер телефону **1-888-466-2219** і лінія TDD (**1-877-688-9891**) для людей з вадами слуху й мови. На вебсайті департаменту https://www.dmhc.ca.gov є форми для скарг, форми заявки на IMR та інструкції.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Слухання штату

Слухання штату — це зустріч із Anthem і суддею з CDSS. Суддя допоможе вирішити вашу проблему або скаже, що ми прийняли правильне рішення. Ви маєте право подати запит на слухання штату, якщо ви вже подали нам оскарження, але ви все ще не задоволені нашим рішенням, або якщо ви не отримали рішення щодо вашого оскарження через 30 днів.

Ви повинні подати запит на слухання штату протягом 120 днів з дати нашого листа NAR. Якщо ми надали вам затримку виплати допомоги під час вашого оскарження, і ви хочете, щоб вона тривала, доки не буде прийнято рішення щодо вашого слухання штату, ви повинні подати

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

запит на слухання штату протягом 10 днів після отримання нашого листа NAR або до дати, коли ми повідомили, що надання вам послуги буде припинено, залежно від того, що станеться пізніше.

Якщо вам потрібна допомога, щоб переконатися, що затримка виплати допомоги триватиме, доки не буде прийнято остаточне рішення на слуханні штату, зв'яжіться з Anthem з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Якщо ви погано чуєте чи говорите, зателефонуйте за номером **711**. Ваш уповноважений представник або постачальник може попросити про слухання штату для вас з вашого письмового дозволу.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Іноді ви можете подавати запит на слухання штату, не завершивши наш процес оскарження.

Наприклад, якщо ми не повідомили вас належним чином або вчасно про ваші послуги, ви можете надіслати запит на слухання штату без завершення нашого процесу оскарження. Це називається визнаним вичерпанням. Далі наведено кілька прикладів визнаного вичерпання:

- Ми не надіслали лист NOA або NAR доступною для вас мовою, якою ви бажаєте спілкуватися
- Ми зробили помилку, яка впливає на будь-які ваші права
- Ми не надіслали вам лист NOA
- Ми не надіслали вам лист NAR
- Ми зробили помилку в нашому листі NAR

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Ми не розглянули ваше оскарження протягом 30 днів. Ми вирішили, що ваша справа була терміновою, але не відповіли на ваше оскарження протягом 72 годин

Ви можете подати запит на слухання штату такими способами:

- **Онлайн:** Запит на слухання онлайн за посиланням https://www.cdss.ca.gov
- **Факс:** Заповніть форму, що надійшла разом із повідомленням про рішення щодо оскарження, і надішліть її факсом до відділу слухань штату за номером **1-833-281-0905**
- **Телефоном:** Зателефонуйте до відділу слухань штату за номером **1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349 або 711)**

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- **Поштою**: Заповніть форму, надану разом із повідомленням про рішення щодо оскарження, і надішліть її на адресу:

  California Department of Social Services
  State Hearings Division
  P.O. Box 944243, MS 09-17-442
  Sacramento, CA 94244-2430

Якщо вам потрібна допомога із запитом на слухання штату, ми можемо вам допомогти. Ми можемо надати вам мовні послуги безкоштовно. Зателефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

На слуханні ви виступите зі своєї сторони. А ми — зі своєї. Суддя може прийняти рішення щодо вашої справи у період до 90 днів. Anthem має виконати рішення судді.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Якщо ви хочете, щоб CDSS було прийняте швидке рішення, оскільки час, необхідний для проведення слухань штату, загрожує вашому життю, здоров'ю чи здатності повноцінно працювати, ви, ваш уповноважений представник або ваш постачальник можете зв'язатися з CDSS і попросити про прискорене (швидке) слухання штату. CDSS має прийняти рішення не пізніше ніж через 3 робочі дні після отримання повного файлу вашої справи від Anthem.

Шахрайство, марнотратство й зловживання

Якщо ви підозрюєте, що постачальник послуг або особа, яка отримує Medi-Cal, вчинили шахрайство,

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

марнотратство чи зловживання, ви зобов'язані повідомити про це, зателефонувавши за конфіденційним безкоштовним номером **1-800-822-6222 (TTY 711)** або подати скаргу онлайн за посиланням https://www.dhcs.ca.gov/.

Шахрайство, марнотратство й зловживання постачальника включає таке:

- Фальсифікація медичної документації
- Призначення більшої кількості ліків, ніж це необхідно за медичними показаннями
- Надання медичних послуг більше, ніж це необхідно з медичної точки зору
- Виставлення рахунків за ненадані послуги
- Виставлення рахунків за послуги спеціаліста, коли спеціаліст не надав послугу

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Пропонувати учасникам безкоштовні товари й послуги або товари й послуги за знижками, щоб впливати на те, якого постачальника вибере учасник
- Зміна постачальника первинної медичної допомоги учаснику без відома учасника

Шахрайство, марнотратство й зловживання з боку особи, яка отримує пільги, включає (без обмежень) таке:

- Позика, продаж або надання ідентифікаційної картки за планом медичного страхування чи ідентифікаційної картки Medi-Cal (BIC) іншій особі
- Отримання подібних або однакових методів лікування чи ліків від кількох постачальників

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Звернення до відділення невідкладної допомоги, коли це не невідкладна ситуація
- Використання чужого номера соціального страхування або ідентифікаційного номера за планом медичного страхування
- Використання медичного й немедичного транспортування для отримання послуг, не пов’язаних із охороною здоров’я, для послуг, які не покриваються Medi-Cal, або коли у вас немає запису на прийом до лікаря чи рецептів до отримання

Щоб повідомити про шахрайство, марнотратство й зловживання, запишіть ім’я, адресу та ідентифікаційний номер особи, яка вчинила шахрайство, марнотратство чи зловживання. Надайте якомога більше інформації про особу,

---

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

наприклад номер телефону або спеціальність, якщо це постачальник. Надайте дати подій і короткий опис того, що саме сталося.

Надішліть звіт:

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

Телефоном: Гаряча лінія щодо шахрайства
Anthem SIU: **1-888-231-5044 (TTY 711)**

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

7. Права й обов’язки

Як учасник Anthem, ви маєте певні права й обов’язки. У цьому розділі пояснюються ці права й обов’язки. Цей розділ також містить юридичні повідомлення, на які ви маєте право як учасник Anthem.

Ваші права

Далі наведено ваші права як учасника Anthem:

- Щоб до вас ставилися з повагою та гідністю, приділяючи належну увагу вашому

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

праву на приватне життя та необхідності зберігати конфіденційність вашої медичної інформації

- Отримаувати інформацію про план медичного страхування та послуги за ним, включно з послугами, що підпадають під покриття, про практикуючих лікарів, права й обов’язки учасників
- Отримати повністю перекладену письмову інформацію для учасника на бажану мову, включно з усіма повідомленнями про претензії й оскарження
- Надати рекомендації щодо прав і обов’язків учасників Anthem
- Мати можливість вибрати постачальника первинної медичної допомоги в мережі Anthem

---

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Мати своєчасний доступ до постачальників мережі
- Брати участь у прийнятті рішень разом із постачальниками послуг щодо вашого власного медичного обслуговування, включно з правом відмовитися від лікування
- Висловлювати претензії, усно чи письмово, на організацію чи допомогу, яку ви отримали
- Знати медичну причину рішення Anthem відхилити, відкласти, припинити або змінити запит на медичну допомогу
- Отримати координацію догляду
- Подати оскарження на рішення про відмову, відстрочку або обмеження послуг або пільг

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Отримати безкоштовні послуги з усного й письмового перекладу вашою мовою
- Отримати безкоштовну правову допомогу в місцевому бюро правової допомоги або в інших групах
- Надавати завчасні розпорядження
- Попросити проведення слухання штату, якщо в наданні послуги чи пільги відмовлено, і ви вже подали оскарження Anthem і все ще не задоволені рішенням, або якщо ви не отримали рішення щодо вашого оскарження через 30 днів, включно з інформацією про обставини, за яких можливе прискорене слухання
- Залишити Anthem і змінити на інший план медичного страхування в окрузі за запитом

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Отримати доступ до послуг за згоди неповнолітніх
- Отримувати безкоштовну письмову інформацію для учасника в інших форматах (таких як шрифт Брайля, великоформатний друк, аудіо та доступні електронні формати) за запитом і своєчасно відповідно до запитуваного формату й відповідно до Кодексу соціального забезпечення та установ (W&I), розділ 14182 (b)(12)
- Бути вільним від будь-якої форми стримування чи ізоляції, що використовується як засіб примусу, дисципліни, зручності чи помсти
- Правдиво обговорювати інформацію про доступні варіанти лікування та альтернативи, подану у спосіб, який

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

відповідає вашому стану й здатності розуміти її, незалежно від вартості чи покриття

- Отримати доступ до вашої медичної документації та отримати її копію, а також подати запит на внесення до неї поправок або виправлень, як зазначено в Кодексі 45 із Федеральних правил (CFR), розділи 164.524 і 164.526.
- Можливість користуватися цими правами без негативного впливу на те, як до вас ставляться Anthem, ваші постачальники послуг або представники штату
- Мати доступ до послуг з планування сім’ї, автономних пологових центрів, федеральних центрів охорони здоров’я, індіанських медичних клінік, акушерських

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

послуг, сільських поліклінік, послуг щодо інфекцій, що передаються статевим шляхом, і послуг з невідкладної допомоги за межами мережі Anthem відповідно до федерального закону

Ваші обов’язки

Учасники Anthem мають такі обов’язки:

- Негайно звернутися до свого PCP, щоб запланувати первинну оцінку здоров’я (протягом 120 днів після реєстрації) для вас або вашої дитини.
- Надати нам, вашим лікарям та іншим постачальникам медичних послуг інформацію, необхідну для того, щоб

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

допомогти вам отримати найкращу можливу допомогу та всі пільги, на які ви маєте право.

- Зрозуміти свої проблеми зі здоров’ям якомога краще та співпрацюйте зі своїми лікарями чи іншими постачальниками медичних послуг, щоб скласти план лікування, з яким ви всі погодитеся.
- Дотримуватися плану лікування, який ви погодили зі своїми лікарями та іншими постачальниками медичних послуг.
- Дотримуватися порад лікаря щодо догляду за собою.
- Використовуйте правильні джерела догляду.
- Під час відвідування лікаря брати із собою ID-картку Anthem.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Ставитися до своїх лікарів та інших медпрацівників з повагою.
- Розуміти умови цього плану медичного страхування.
- Знати й дотримуватися правил цього плану медичного страхування.
- Знати, що цей план медичного страхування та види послуг, які ви отримуєте, регулюються законами.
- Знати, що ми не можемо дискримінувати вас через ваш вік, стать, расу, національне походження, культуру, мовні потреби, сексуальну орієнтацію чи здоров’я.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Повідомлення про недопущення дискримінації

Дискримінація суперечить закону. Anthem Blue Cross дотримується законів штату та федеральних законів про громадянські права. Anthem не дискримінує, не виключає людей і не ставиться до них по-іншому через стать, расу, колір шкіри, релігію, походження, національність, етнічну приналежність, вік, розумові вади, фізичні вади, медичні стан, генетичну інформацію, сімейний стан, стать, гендерну ідентичність або сексуальну орієнтацію.

Anthem надає наведене далі:

- Безкоштовні допоміжні засоби та послуги для людей з особливими потребами, що

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

дають їм змогу ефективніше спілкуватися, наприклад:

- послуги кваліфікованих сурдоперекладачів;
- письмові матеріали в інших форматах (у друкованому вигляді великим шрифтом, у вигляді аудіозаписів, у легко доступних електронних форматах тощо);

- безкоштовні мовні послуги для людей, основною мовою яких не є англійська, наприклад:
  - послуги кваліфікованих усних перекладачів;
  - письмові матеріали іншими мовами.

Якщо вам потрібні ці послуги, зв’яжіться з Anthem з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

північноамериканським тихоокеанським часом за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Або, якщо ви погано чуєте чи говорите, зателефонуйте за номером **711**, щоб скористатися послугою реле штату California.

Як подати претензію

Якщо ви вважаєте, що компанія Anthem не надала ці послуги або вчинила незаконну дискримінацію в інший спосіб на основі статі, раси, кольору шкіри, релігії, походження, національного походження, ідентифікації етнічної групи, віку, розумової вади, фізичної вади, стану здоров’я, генетичної інформації, сімейного стану, статі, гендерної ідентичності чи сексуальної орієнтації, ви можете подати скаргу координатору з питань скарг Anthem.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Ви можете подати скаргу письмово, особисто або в електронному вигляді:

- **Телефоном:** зв’яжіться з координатором з питань скарг Anthem з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Або, якщо ви погано чуєте чи говорите, зателефонуйте за номером **711**, щоб скористатися послугою реле штату California.
- **Письмово:** заповніть форму скарги або напишіть листа й надішліть його на адресу:
  Deputy Director, Office of Civil Rights
  Department of Health Care Services
  Office of Civil Rights

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413

- **Особисто:** відвідайте кабінет лікаря або Anthem і скажіть, що хочете подати претензію.
- **В електронному форматі:** Відвідайте вебсайт Anthem **mss.anthem.com/california-medicaid/benefits/member-materials.html%23MemberGrievanceForms**.

Управління з питань захисту громадянських прав – Департамент охорони здоров'я штату California

Ви також можете подати скаргу щодо порушення громадянських прав до департаменту охорони здоров'я штату California, Управління з питань

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

захисту громадянських прав, письмово або в електронному вигляді:

- **Телефоном:** Зателефонуйте за номером **1-916-440-7370**. Якщо ви погано говорите або чуєте, зателефонуйте за номером **711** (служба телекомунікаційної ретрансляції).
- **Письмово:** Заповніть форму скарги або надішліть листа на адресу:
  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

Форми скарг доступні за посиланням https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- **В електронному форматі:** Надішліть електронний лист: CivilRights@dhcs.ca.gov.

Управління з питань захисту громадянських прав – Міністерство охорони здоров’я та соціальних служб США

Якщо ви вважаєте, що зазнали дискримінації на основі раси, кольору шкіри, національного походження, віку, інвалідності чи статі, ви також можете подати скаргу щодо порушення громадянських прав до Управління з питань захисту громадянських прав Міністерства охорони здоров’я та соціальних служб США телефоном, письмово або в електронному вигляді:

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- **Телефоном:** зателефонуйте за номером **1-800-368-1019**. Якщо ви погано говорите або чуєте, телефонуйте за номером **(TTY 1-800-537-7697 або 711)**, щоб скористатися послугою реле штату California.
- **Письмово:** заповніть бланк скарги або надішліть листа на цю адресу:
  U.S. Department of Health
  and Human Services
  200 Independence Avenue, SW
  Room 509F, HHH Building
  Washington, D.C. 20201

Бланки скарг доступні за посиланням https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- **В електронному форматі:** портал для подання скарг до Управління з питань захисту громадянських прав: https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp.

Способи залучення як учасника

Компанія Anthem буде рада отримати ваш відгук. Кожного quarter, у Anthem проходять зустрічі, щоб обговорити, що працює добре, а що Anthem може покращити. Учасників запрошено. Приходьте на зустріч!

Community Advisory Committee

У Anthem є група, що називається комітет громадської освіти з питань охорони здоров’я. Ця група складається з учасників комітету

громадської освіти з питань охорони здоров’я. Ви можете приєднатися до цієї групи, якщо бажаєте. Група обговорює, як покращити політику Anthem і відповідає за таке:

- Обов’язки комітету громадської освіти з питань охорони здоров’я.
- Визначення можливостей для розширення доступу учасників до обслуговування
- Пропозиції щодо того, як Anthem може покращити свої послуги.
- Надання інформації щодо оцінки культурних і мовних потреб.

Якщо ви хочете бути частиною цієї групи, зателефонуйте за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)** або відвідайте **anthem.com/ca/medi-cal**.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Public Policy Committee

В Anthem також є група, що називається комітет з громадських політик. Група збирається чотири рази на рік. Лікаря мережі й учасники Medi-Cal Anthem беруть участь у цих зустрічах. Учасники обговорюють, як покращити медичні послуги в громаді.

Група:

- Працює з лідерами медичної спільноти
- Працює з керівниками вищої ланки Anthem Рекомендує, як Anthem може покращити послуги та надання таких послуг, а також програми охоплення
- Переглядає літературу для учасників, щоб переконатися в культурній відповідності

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Повідомлення про методи забезпечення конфіденційності

Заява з описом політики й процедур Anthem для збереження конфіденційності медичної документації доступна та буде надана вам за запитом.

Якщо ви досягли віку та дієздатності, щоб погоджуватися на конфіденційні послуги, вам не потрібно отримувати дозвіл будь-якого іншого учасника на отримання конфіденційних послуг або подавати заявку на них. Ви можете прочитати більше про конфіденційні послуги в розділі «Конфіденційий медичний догляд» цього довідника.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Ви можете попросити Anthem надсилати повідомлення про конфіденційні послуги на іншу поштову адресу, електронну адресу або номер телефону, які ви виберете. Це називається «запит на конфіденційне спілкування». Якщо ви вимагаєте конфіденційного спілкування, Anthem нікому не надаватиме інформацію про ваші конфіденційні послуги без вашого письмового дозволу. Якщо ви не вкажете поштову адресу, адресу електронної пошти чи номер телефону, Anthem надсилатиме повідомлення на ваше ім’я на адресу чи номер телефону, які є у файлі.

Anthem виконає ваші запити на отримання конфіденційних повідомлень у формі й форматі, про які ви попросили. Або ми подбаємо про те, щоб ваші повідомлення було

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

легко оформити в формі й форматі, про які ви попросили. Ми відправимо їх у вибране вами місце. Ваш запит на конфіденційне спілкування діє, доки ви його не скасуєте або не подасте новий запит на конфіденційне спілкування.

Конфіденційна передача медичної інформації

Будь-який учасник, у тому числі дорослий або неповнолітній, який може дати згоду на медичні послуги без згоди батьків або законного опікуна відповідно до закону штату або федерального законодавства, може вимагати конфіденційного спілкування в письмовій або електронній формі. Запит на конфіденційне спілкування можна надіслати в письмовій формі на адресу: Anthem Blue Cross, P.O. Box 60007, Los Angeles,

---

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

CA 90060-0007. Електронний запит можна подати, виконавши кроки, вказані на вебсайті **anthem.com/ca**. Учасники також можуть зателефонувати нам за номером телефону, вказаним на звороті їхньої ідентифікаційної картки.

Запит на конфіденційне спілкування застосовуватиметься до всіх повідомлень, у яких розкривається медична інформація або ім’я та адреса Постачальника, пов’язані з медичними послугами, отриманими особою, яка подала запит на конфіденційне спілкування.

Запит на конфіденційне спілкування буде дійсним, доки не буде отримано відкликання запиту від учасника, який спочатку подав запит на конфіденційне спілкування, або поки не

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

буде отримано новий запит на конфіденційне спілкування. Anthem виконає запит на конфіденційне спілкування протягом 7 (семи) календарних днів з моменту отримання електронного запиту або запиту за телефоном або протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з дати, коли ми отримуємо письмовий запит поштою першого класу. Ми також підтвердимо, що отримали запит, і надамо необхідний статус, якщо учасник зв’яжеться з нами.

Заяву Anthem про політику й процедури захисту вашої медичної інформації («Повідомлення про методи забезпечення конфіденційності») можна знайти за посиланням: https://www.dhcs.ca.gov/formsandpubs/laws/priv/Documents/Notice-of-Privacy-Practices-English.pdf.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Повідомлення про закони

До цього Довідника учасника застосовується багато законів. Ці закони можуть вплинути на ваші права й обов’язки, навіть якщо закони не включені або не пояснені в цьому довіднику. Основні закони, які стосуються цього довідника, —це закони штату й федеральні закони щодо програми Medi-Cal. Також можуть застосовуватися інші федеральні закони та закони штату.

Повідомлення про Medi-Cal як платника останньої інстанції, інше медичне страхування та відшкодування збитків

Програма Medi-Cal відповідає законам і нормам штату і федеральним законам і нормам, що

стосуються юридичної відповідальності третіх сторін за надання медичних послуг учасникам. Anthem вживатиме всіх розумних заходів, щоб гарантувати, що програма Medi-Cal є платником останньої інстанції.

Учасники Medi-Cal можуть мати інше медичне страхування (OHC), яке також називають приватним медичним страхуванням. Як умова права на участь у програмі Medi-Cal, ви повинні подати заявку або зберегти будь-яке доступне OHC, якщо для вас це безкоштовно.

Федеральні закони та закони штату вимагають від учасників Medi-Cal повідомляти про OHC та будь-які зміни в існуючому OHC. Можливо, вам доведеться повернути DHCS будь-які допомоги, сплачені помилково, якщо ви достатньо швидко

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

не повідомите про ОНС. Надішліть інформацію про своє ОНС онлайн за адресою: **http://dhcs.ca.gov/OHC**.

Якщо у вас немає доступу до Інтернету, ви можете повідомити про ОНС Anthem. Або зателефонуйте за номером **1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 або 711)** в штаті California, або **1-916-636-1980** (за межами штату California).

Департамент охорони здоров’я штату California (DHCS) має право та зобов’язаний стягувати кошти за послуги Medi-Cal, для яких Medi-Cal не є першим платником. Наприклад, якщо ви постраждали в дорожньо-транспортній пригоді або на роботі, вам, можливо, доведеться спершу сплатити компенсаційне страхування на автомобіль або компенсаційне

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

страхування працівників, або заплатити відшкодування Medi-Cal.

Якщо ви отримали травму, і інша сторона несе відповідальність за вашу травму, ви або ваш законний представник повинні повідомити про це DHCS протягом 30 днів після подання судового позову або скарги. Надішліть повідомлення онлайн:

- Програма щодо нанесення фізичної шкоди за посиланням: https://dhcs.ca.gov/PI
  Програма відшкодування компенсації працівникам за посиланням: https://dhcs.ca.gov/WC
- Щоб дізнатися більше, відвідайте https://dhcs.ca.gov/tplrd або зателефонуйте за номером **1-916-445-9891**.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Повідомлення про відшкодування за рахунок майна

Програма Medi-Cal повинна вимагати відшкодування зі спадщини певних померлих учасників за пільги Medi-Cal, отримані після 55-го дня народження. Повернення включає плату за послуги (FFS) і премії за кероване лікування або капітальні виплати за послуги медсестринського закладу, послуги вдома та в громаді, а також відповідні лікарняні послуги й послуги щодо ліків, що відпускаються за рецептом, отримані, коли учасник був стаціонарним пацієнтом у відділенні сестринського догляду або отримував послуги на дому та в громаді. Повернення не може перевищувати вартість спадщини учасника.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Щоб дізнатися більше, перейдіть на вебсайт з інформацією про відшкодування за рахунок майна DHCS за посиланням https://dhcs.ca.gov/er, або зателефонуйте за номером **1-916-650-0590**.

Повідомлення про дію

Anthem надсилатиме вам Повідомлення про дії (NOA) щоразу, коли Anthem відмовить, затримає, припинить або змінить запит на медичні послуги. Якщо ви не згодні з рішенням Anthem, ви завжди можете подати оскарження компанії Anthem. Перейдіть у пункт «Оскарження» вище, щоб отримати важливу інформацію про подання оскарження. Коли еомпанія Anthem надсилає вам NOA, вона повідомляє про всі ваші права, якщо ви не згодні з прийнятим нами рішенням.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Вміст у повідомленнях

Якщо Anthem обґрунтовує відмови, затримки, припинення або зміни цілком або частково через медичну необхідність, ваше повідомлення NOA має містити таке:

- Опис дії, яку має намір виконати Anthem
- Чітке й стисле пояснення причин рішення Anthem
- Як компанія Anthem прийняла рішення, у тому числі правила, які представники Anthem застосували
- Медичні причини такого рішення. Anthem має чітко вказувати, чому стан учасника не відповідає правилам чи вказівкам.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Переклади

Anthem потрібно повністю перекласти й надати письмову інформацію для учасників загальноприйнятими мовами, включно з усіма повідомленнями про скарги й оскарження.

Повністю перекладене повідомлення має містити медичну причину рішення Anthem відхилити, відкласти, змінити, скоротити, призупинити або зупинити запит на медичні послуги.

Якщо бажана мова недоступна, Anthem потрібно запропонувати словесну допомогу потрібною мовою, щоб ви могли зрозуміти інформацію, яку ви отримуєте.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

8. Важливі номери телефонів і терміни

Важливі номери телефонів

- Центр обслуговування клієнтів (Medi-Cal): **1-800-407-4627 (TTY 711)** з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом
- Обслуговування клієнтів (MRMIP): **1-877-687-0549 (TTY 711)** з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

північноамериканським тихоокеанським часом

- Центр обслуговування клієнтів (потенційні члени в усіх округах): **1-800-227-3238** (TTY **711**) з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом
- Medi-Cal Rx за номером **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) і натисніть 7 або 711**
- Цілодобова лінія медсестринського консультування: **1-800-224-0336 (TTY 711)** 24 години на добу, 7 днів на тиждень
- Modivcare (послуги з транспортування): **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)**
- Поведінкові розлади (BH): **1-888-831-2246 (TTY 711)**

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Аптека (Medi-Cal): **1-833-205-6004 (TTY 711)**
- Аптека (MRMIP): **1-833-214-3605 (TTY 711)**
- Управління обслуговуванням Anthem: **1-888-334-0870**
- Департамент керованого медичного обслуговування: **1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)**
- Стоматологічна програма Medi-Cal: **1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922)**
- План обслуговування щодо зору: **1-844-239-7644 (TTY 1-800-428-4833)**
- Управління планування сім'ї Міністерства охорони здоров'я: **1-800-942-1054**
- Відділ громадського розслідування та реагування Департаменту соціальних служб: **1-800-952-5253**

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Омбудсмен Medi-Cal Міністрества охорони здоров’я: **1-888-452-8609**
- Health Care Options: **1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 або 711)**
- Послуги з охорони здоров’я індіанців: **1-916-930-3927**
- Радіорелейна лінія штату California: лінії **711 TTY** призначені лише для учасників із втратою слуху чи мови.
- Лінія довіри щодо відповідності Anthem: **1-800-400-4889**

Словник

Активна родова діяльність: період часу, коли жінка перебуває на трьох стадіях пологів і не може бути безпечно переведена в іншу лікарню до пологів

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

або переведення може завдати шкоди здоров'ю та безпеці жінки або ненародженої дитини.

Гострий: короткочасний раптовий медичний стан, який вимагає швидкої медичної допомоги.

Американський індіанець: особа, яка відповідає визначенню «індіанець» відповідно до федерального закону в CFR 42, розділ 438.14, де особа визначається як «індіанець», якщо така особа відповідає будь-якій з наведених далі вимог:

- є членом федерально визнаного індіанського племені,
- живе в міському центрі й відповідає одній або декільком із наведених нижче ознак:
  - є членом племені, групи чи іншої організованої групи індіанців, у тому числі тих племен чи груп, які припинили

існування після 1940 року та тих, які зараз або в майбутньому визнаються штатом, у якому вони проживають, або хто є нащадком першого або другого ступеня будь-якого такого члена, або

- є ескімосом, алеутом чи іншим корінним жителем штату Alaska, або
- вважається індіанцем з боку міністра внутрішніх справ для будь-яких цілей, або
- визнається індіанцем відповідно до правил, виданих міністром внутрішніх справ, або

- вважається індіанцем з боку міністра внутрішніх справ для будь-яких цілей, або
- міністр охорони здоров’я та соціальних служб вважає його індіанцем для цілей права на

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

отримання індіанських медичних послуг, у тому числі як індіанця штату California, ескімоса, алеута чи іншого корінного населення штату Alaska

Оскарження: запит учасника компанії Anthem на перегляд й зміну прийнятого рішення щодо покриття послуги, щодо якої надано запит.

Пільги: медичні послуги й ліки, які підпадають під покриття плану медичного страхування.

Дитяча програма штату California (CCS): програма Medi-Cal, яка надає послуги дітям віком до 21 року з певними станами здоров'я, захворюваннями або хронічними проблемами зі здоров'ям.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Менеджер з медичного обслуговування: дипломовані медсестри або соціальні працівники, які можуть допомогти вам зрозуміти основні проблеми зі здоров'ям і організувати лікування з вашими постачальниками.

Сертифікована медсестра-акушерка (CNM): особа, яка отримала ліцензію медсестри й отримала сертифікат медсестри-акушерки Каліфорнійської ради зареєстрованих медсестер. Сертифікована медсестра-акушерка має право бути присутньою при нормальних пологах.

Хіропрактик: лікар, який займається лікуванням хребта за допомогою мануальних маніпуляцій.

Хронічний стан: хвороба чи інша медична проблема, яку неможливо повністю вилікувати або яка з часом погіршується, або яку потрібно лікувати, щоб стан не погіршився.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Клініка: заклад, який учасники можуть вибрати як постачальника первинної медичної допомоги (PCP). Це може бути федеральний кваліфікований центр здоров'я (FQHC), місна поліклініка, сільська поліклініка (RHC), індіанський постачальник медичних послуг (IHCP) або інший заклад первинної медичної допомоги.

Обслуговування дорослих у спільноті (CBAS): амбулаторні послуги кваліфікованого медсестринського догляду, соціальні послуги, терапія, підтримання особистої гігієни, навчання та підтримка сім'ї та осіб, що здійснюють догляд, послуги з харчування, транспортування та інші послуги для учасників, які відповідають вимогам.

Скарга: усне чи письмове висловлення учасником незадоволення послугою, яку покриває Medi-Cal, Anthem, план психічного

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

здоров’я округу або постачальник Medi-Cal. Скарга — те саме, що й претензія.

Безперервність догляду: можливість учасника плану продовжувати отримувати послуги Medi-Cal від свого існуючого постачальника поза мережею протягом 12 місяців, якщо постачальник і Anthem згодні з цим.

Список препаратів за контрактом (CDL): список затверджених препаратів для Medi-Cal Rx, з якого ваш постачальник може замовити необхідні вам ліки, що підпадають під покриття.

Узгодження пільг (COB): Процес визначення того, яке страхове покриття (Medi-Cal, Medicare, комерційне страхування чи інше) має основні обов’язки щодо лікування та оплати для учасників із більш ніж одним типом медичного страхування.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Доплата: платіж, який ви здійснюєте, як правило, під час надання послуг, на додаток до платежу страховика.

Покриття (послуги, що підпадають під покриття): послуги Medi-Cal, за оплату яких відповідає Anthem. Послуги, що підпадають під покриття, підпадають під дію положень, умов, обмежень і винятків контракту Medi-Cal і перелічених у цій Формі щодо обсягу страхової відповідальності (EOC) і будь-яких поправках.

DHCS: Департамент охорони здоров'я штату California. Це управління штату, яке здійснює нагляд за програмою Medi-Cal.

Вихід із програми: щоб припинити використання цього плану медичного страхування, оскільки ви більше не відповідаєте вимогам, або змінити

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

план медичного страхування на новий. Ви повинні підписати форму, у якій зазначено, що ви більше не бажаєте користуватися цим планом медичного страхування, або зателефонувати до НСО та вийти з нього за телефоном.

DMHC: Департамент керованого медичного обслуговування штату California. Це управління штату, яке здійснює нагляд за планами керованого медичного обслуговування.

Довговічне медичне обладнання (DME): обладнання, необхідне з медичної точки зору та замовлене вашим лікарем або іншим постачальником. Anthem вирішує, орендувати чи купити таке DME. Вартість оренди не повинна перевищувати вартість покупки.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Ранні й періодичні обстеження, діагностика та лікування (EPSDT): У штаті California послуги EPSDT є пільгою для учасників Medi-Cal віком до 21 року, що направлена на те, щоб допомогти зберегти їхнє здоров'я.

Учасники повинні проходити обстеження здоров'я відповідно до свого віку та відповідні огляди, щоб виявити проблеми зі здоров'ям і лікувати хвороби на ранній стадії, а також проходити будь-яке лікування, щоб подбати про стани, які можуть бути виявлені під час оглядів.

Екстрений медичний стан: медичний або психічний стан із такими серйозними симптомами, як-от активна родова діяльність (перейдіть до визначення вище) або сильний біль, який хтось із розумними знаннями про

здоров’я та медицину може обґрунтовано вважати таким, що при відсутності негайної медичної допомоги може:

- поставити під серйозну небезпеку ваше здоров’я або здоров’я вашої ненародженої дитини;
- викликати порушення функцій організму;
- спричинити неправильне функціонування частини тіла або органу.

Невідкладна допомога: обстеження, яке виконує лікар або персонал під керівництвом лікаря, як це дозволено законом, щоб з’ясувати, чи існує невідкладний медичний стан. Медичні послуги, необхідні для забезпечення вашої клінічної стабільності в межах можливостей закладу.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Транспортування за екстреного медичного стану: Транспортування в кареті швидкої допомоги або машині невідкладної допомоги до відділення невідкладної допомоги для отримання невідкладної медичної допомоги.

Учасник: особа, яка є учасником плану медичного страхування та отримує послуги за таким планом.

Поточний учасник: пацієнт, який має існуючі стосунки з постачальником і звернувся до цього постачальника протягом визначеного періоду часу, встановленого планом медичного страхування.

Послуги, що не покриваються планом: Послуги, які не покриваються штатом California Medi-Cal.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Експериментальне лікування: ліки, обладнання, процедури або послуги, які знаходяться на етапі тестування з лабораторними дослідженнями чи дослідженнями на тваринах перед тестуванням на людях. Експериментальні послуги не проходять клінічні дослідження.

Послуги з планування сім'ї: Послуги із запобігання або перенесення вагітності.

Федерально кваліфікований центр здоров'я (FQHC): медичний центр у районі, де не так багато постачальників медичних послуг. У FQHC можна отримати первинну й профілактичну допомогу.

Програма доплати (FFS) Medi-Cal: Іноді ваш план Medi-Cal не покриває послуги, але ви все одно можете отримати їх через Medi-Cal FFS, наприклад багато аптечних послуг через Medi-Cal Rx.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Спостереження після курсу лікування: регулярний огляд лікарем для перевірки стану пацієнта після госпіталізації або під час курсу лікування.

Шахрайство: навмисне введення в оману особою, яка знає про обман, може призвести до отримання певної несанкціонованої вигоди для цієї особи чи когось іншого.

Автономні пологові центри (FBC): заклади охорони здоров'я, де плануються пологи поза місцем проживання вагітної жінки, які мають ліцензію або іншим чином схвалені штатом для надання допологових послуг і післяпологового догляду й інших амбулаторних послуг, які включені до плану. Ці установи не є лікарнями.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Претензія: усне чи письмове вираження учасником незадоволення щодо Anthem, постачальника послуг, якості медичної допомоги чи наданих послуг. Прикладом претензії є скарга, подана компанії Anthem щодо постачальника мережі.

Абілітаційні послуги та пристрої: медичні послуги, які допомагають зберегти, навчитися або вдосконалити навички й функціонування для повсякденного життя.

Health Care Options (HCO): програма, що може зареєструвати або виключити вас із плану медичного страхування.

Постачальники медичних послуг: лікарі й спеціалісти, як-от хірурги, лікарі, які лікують рак, або лікарі, які лікують спеціальні частини

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

тіла, і які працюють із Anthem або перебувають у мережі Anthem. Постачальники із мережі Anthem повинні мати ліцензію на практику в штаті California та надавати вам послуги, які підпадають під покриття Anthem.

Зазвичай вам потрібно направлення від вашого PCP, щоб піти до спеціаліста. Перш ніж надавати допомогу від спеціаліста, ваш PCP має отримати попереднє схвалення від Anthem.

Вам **не** потрібне направлення від вашого PCP для деяких видів послуг, як-от планування сім'ї, невідкладна допомога, акушерство/гінекологія або конфіденційни послуги.

Медичне страхування: страхове покриття, яке оплачує медичні й хірургічні витрати, відшкодовуючи застрахованим витрати, пов'язані

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

з хворобою чи травмою, або безпосередньо здійснюючи оплату постачальнику послуг.

Медичні послуги на дому: кваліфікований догляд та інші послуги, що надаються вдома.

Постачальники медичних послуг на дому: постачальники, які надають вам кваліфікований догляд та інші послуги вдома.

Хоспіс: догляд для зменшення фізичного, емоційного, соціального та духовного дискомфорту для учасника зі смертельною хворобою. Догляд у хоспісі доступний, якщо учасник має очікувану тривалість життя 6 місяців або менше.

Лікарня: місце, де ви отримуєте стаціонарну й амбулаторну допомогу від лікарів та медсестер.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Амбулаторний догляд у стаціонарі: лікарська або хірургічна допомога, яка здійснюється в стаціонарі без госпіталізації в стаціонар.

Госпіталізація: потрапляння в стаціонар для лікування в стаціонарі.

Індіанські постачальники медичних послуг (IHCP): програма охорони здоров'я, яка здійснюється службою охорони здоров'я для індіанців (IHS), індіанським племенем, програмою охорони здоров'я племені, організацією племен або організацією міських індіанців (UIO), як ці терміни визначено в розділі 4 Закону про покращення охорони здоров'я індіанців (25 U.S.C., розділ 1603).

Стаціонарне лікування: коли вам доводиться залишатися на ніч у лікарні чи іншому місці для отримання необхідної вам медичної допомоги.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Відділення або будинки для пацієнтів, які потребують догляду та рутинних медичних послуг: догляд, що надається в закладі довгострокового догляду або в домі, де надаються цілодобові стаціонарні послуги. Типи відділень або будинки для пацієнтів, які потребують догляду та рутинних медичних послуг, включають відділення для пацієнтів, які потребують догляду та рутинних медичних послуг/пацієнтів з відставанням у розвитку (ICF/DD), відділення для пацієнтів, які потребують догляду та рутинних медичних послуг/пацієнтів із затримками у розвитку - абілітаційні (ICF/DD-H), та відділенн для пацієнтів, які потребують догляду та рутинних медичних послуг/пацієнтів із затримками у розвитку - сестринське обслуговування (ICF/DD-N).

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Досліджуване лікування: лікувальний препарат, біологічний продукт або пристрій, які успішно завершили першу фазу клінічного дослідження, схваленого FDA, але не схвалені FDA для загального використання та залишаються на стадії клінічного дослідження, схваленого FDA.

Довготривала медична допомога: догляд у закладі довше ніж місяць госпіталізації плюс один місяць.

Керований план медичного страхування: План Medi-Cal, який залучає лише певних лікарів, спеціалістів, клініки, аптеки та лікарні для отримувачів Medi-Cal, зареєстрованих у цьому плані. Anthem — це керований план медичного страхування.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Medi-Cal Rx: служба, що надає послуги з аптечних переваг FFS Medi-Cal, відома як «Medi-Cal Rx», що надає аптечні пільги та послуги, включно з ліками, що відпускаються за рецептом, і деякими медичними товарами для всіх бенефіціарів Medi-Cal.

Медичний будинок: модель догляду, яка забезпечить кращу якість медичного обслуговування, покращить самоконтроль учасників за власним доглядом та зменшить витрати, яких можна уникнути з часом.

Медична необхідність: медично необхідні послуги — це важливі послуги, які є розумно необхідними й допомагають забезпечити захист життя. Догляд необхідний для того, щоб пацієнти серйозно не захворіли або не стали інвалідами.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Цей догляд зменшує сильний біль через лікування захворювання, хвороби чи травми. Для учасників віком до 21 року необхідні з медичної точки зору послуги Medi-Cal включають догляд, необхідний для лікування або допомоги при фізичному або психічному захворюванні або стані, включно з розладами, пов’язаними зі зловживанням психоактивними речовинами, як зазначено в розділі 1396d(r) Глави 42 Кодексу США.

Медичне транспортування: транспортування, коли ви не можете дістатися на медичний прийом, що підпадає під покриття, або отримати рецепти на машині, автобусі, поїзді чи таксі, і ваш постачальник призначає його вам. Компанія Anthem оплачує найнижчу вартість

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

транспортування для ваших медичних потреб, коли вас необхідно підвезти на прийом.

Medicare: федеральна програма медичного страхування для людей віком від 65 років, деяких молодих людей з обмеженими можливостями та людей із термінальною нирковою недостатністю (постійна ниркова недостатність, яка потребує діалізу або трансплантації, іноді називається ESRD).

Клієнт: Будь-який відповідний учасник Medi-Cal, зареєстрований у Anthem, який має право на отримання послуг, що підпадають під покриття.

Постачальник послуг з лікування психічних станів: ліцензовані особи, які надають пацієнтам послуги з психічного та поведінкового здоров'я.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Акушерські послуги: допологовий, інтранатальний і післяпологовий догляд, у тому числі послуги з плануванням сім'ї для матері та негайний догляд за новонародженим, надається сертифікованими медсестрами-акушерками (certified nurse midwives, CNM) і ліцензованими акушерками (LM).

Мережа: група лікарів, клінік, лікарень та інших постачальників уклали контракт із Anthem на надання допомоги.

Постачальник мережі (або внутрішньо-мережевий постачальник): див. пункт «Постачальник, що бере участь».

Послуги, що не підпадають під покриття: послуга, яка не підпадає під покриття Anthem.

Немедичне транспортування: Транспортування під час поїздки на прийом і з нього для отримання

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

послуги, що покривається Medi-Cal, дозволеної вашим постачальником, а також під час отримання рецептів і медичних матеріалів.

Постачальник, що не бере участь: постачальник, який не входить до мережі Anthem.

Інше медичне страхування (OHC): Інше медичне страхування (OHC) відноситься до платників приватного медичного страхування та послуг, крім Medi-Cal. Послуги можуть включати медичні, стоматологічні, офтальмологічні, аптечні або додаткові плани Medicare (Частини C і D).

Ортез: пристрій, який використовується як опора або скоба, прикріплена поза тілом для підтримки або корекції дуже травмованої чи хворої частини тіла, яка є необхідною з медичної точки зору для одужання учасника.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Послуги за межами зони обслуговування: послуги, коли учасник перебуває за межами зони обслуговування.

Постачальник поза мережею: постачальник, який не входить до мережі Anthem.

Амбулаторний догляд: Коли вам не потрібно залишатися на ніч у лікарні чи іншому місці для отримання необхідної медичної допомоги.

Послуги з амбулаторного лікування психічних станів: амбулаторні послуги для учасників із легкими й помірними психічними розладами, включно з таким:

- Індивідуальна або групова оцінка та лікування психічного здоров’я (психотерапія)

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

- Психологічне тестування за наявності клінічних показань для оцінки стану психічного здоров’я
- Амбулаторні послуги для моніторингу лікарської терапії
- Психіатрична консультація
- Амбулаторна лабораторія, витратні матеріали й добавки

Паліативний догляд: догляд для зменшення фізичного, емоційного, соціального та духовного дискомфорту для учасника із тяжкою хворобою. Паліативна допомога не вимагає, щоб учасник мав очікувану тривалість життя 6 місяців або менше.

Лікарня-учасник: ліцензована лікарня, яка має контракт із Anthem на надання послуг учасникам під час отримання медичної допомоги. Послуги,

---

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

які підпадають під покриття, які деякі лікарні-учасники можуть пропонувати своїм учасникам, обмежуються політикою перевірки використання Anthem і гарантії якості або контрактом Anthem із лікарнею.

Постачальник, що бере участь (або лікар, що бере участь): лікар, лікарня або інший ліцензований медичний працівник або ліцензований медичний заклад, включно з закладами невідкладної допомоги, які уклали контракт із Anthem на пропонування учасникам послуг, що підпадають під покриття, під час отримання медичної допомоги.

Послуги лікаря: послуги, надані особою, яка відповідно до законодавства штату має ліцензію на медичну чи остеопатійну практику, за винятком послуг, які надають лікарі під час

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

вашого перебування в лікарні та оплачуються в лікарняному рахунку.

План: див. пункт «Керований план медичного страхування».

Послуги після стабілізації: послуги, що підпадають під покриття, пов'язані з невідкладним медичним станом, які надаються після стабілізації стану учасника, щоб підтримувати його в стабільному стані. Послуги постстабілізаційного догляду покриваються та оплачуються. Лікарням поза мережею може знадобитися попереднє затвердження (попередній дозвіл).

Попереднє схвалення (попередній дозвіл): процес, за допомогою якого ви або ваш постачальник повинні подати запит на

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

схвалення від Anthem для певних послуг, щоб переконатися, що вони підпадають під покриття Anthem. Направлення не є схваленням. Попереднє схвалення — це те ж саме, що й попередній дозвіл.

Покриття рецептурних препаратів: покриття ліків, призначених постачальником.

Рецептурні ліки: лікарський засіб, для відпуску якого юридично потрібне замовлення від ліцензованого постачальника, на відміну від безрецептурних (OTC) ліків, які не потребують рецепта.

Первинна медична допомога: див. пункт «Планова допомога».

Постачальник первинної медичної допомоги (PCP): Ліцензований постачальник, який надає більшу

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

частину вашого медичного обслуговування. Ваш PCP допоможе вам отримати необхідну допомогу.

Вашим PCP може бути:

- Лікар загальної практики
- Терапевт
- Педіатр
- Сімейний лікар
- Акушер/гінеколог
- Індіанський постачальник медичних послуг (IHCP)
- Федерально кваліфікований центр здоров’я (FQHC)
- Сільська поліклініка (RHC)
- Медсестра-фельдшер
- Помічник лікаря
- Клініка

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Попередній дозвіл (попереднє схвалення): процес, за допомогою якого ви або ваш постачальник повинні подати запит на схвалення від Anthem для певних послуг, щоб переконатися, що вони підпадають під покриття Anthem. Направлення не є схваленням. Попередній дозвіл — це те ж саме, що й попереднє схвалення.

Протез: штучний пристрій, прикріплений до тіла для заміни відсутньої частини тіла.

Каталог постачальників: список постачальників у мережі Anthem.

Невідкладний психічний медичний стан: психічний розлад, при якому симптоми досить серйозні, щоб людина представляла негайну небезпеку для себе чи інших, або коли людина

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

не може забезпечити наявність або використання їжі, притулку або одягу через психічний розлад.

Послуги з охорони здоров'я: медичні послуги, орієнтовані на все населення. До них належать, серед іншого, аналіз ситуації в галузі охорони здоров'я, спостереження за станом здоров'я, зміцнення здоров'я, послуги з профілактики, контроль інфекційних захворювань, охорона навколишнього середовища та санітарія, готовність до стихійних лих і реагування на них, а також гігієна праці.

Кваліфікований постачальник: лікар, який має відповідну кваліфікацію для лікування вашого захворювання.

Реконструктивна хірургія: хірургічне втручання для корекції або відновлення аномальних

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

структур тіла для покращення функції або створення нормального зовнішнього вигляду, наскільки це можливо. Аномальні структури тіла — це ті, що спричинені вродженим дефектом, аномаліями розвитку, травмою, інфекцією, пухлинами чи хворобою.

Направлення: коли ваш PCP каже, що ви можете отримати допомогу від іншого постачальника. Деякі послуги з догляду вимагають направлення та попереднього схвалення (попереднього дозволу).

Реабілітаційні й абілітаційні послуги та пристрої: послуги й пристрої, які допомагають людям із травмами, обмеженими можливостями чи хронічними захворюваннями отримати або відновити розумові та фізичні навички.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Планове медичне обслуговування: необхідні медичні послуги й профілактичний догляд, відвідування здорової дитини або такий догляд, як-от спостереження після курсу лікування. Метою планового медичного обслуговування є запобігання проблемам зі здоров'ям.

Сільська поліклініка (RHC): медичний центр у районі, де не так багато постачальників медичних послуг. Отримати первинну й профілактичну допомогу можна в RHC.

Конфіденційні послуги: послуги, пов'язані з психічним або поведінковим здоров'ям, сексуальним і репродуктивним здоров'ям, плануванням сім'ї, інфекціями, що передаються статевим шляхом (ІПСШ), ВІЛом/СНІДом, сексуальним насильством та абортами, розладами, пов'язаними зі зловживанням

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

психоактивними речовинами, підтвердженням статі та насильством з боку інтимного партнера.

Тяжка хвороба: хвороба або стан, які необхідно лікувати і можуть призвести до смерті.

Зона обслуговування: географіяна зона, яку обслуговує Anthem. До неї входить Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kern, Kings, Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare й Tuolumne.

Кваліфікований сестринський догляд: послуги, що підпадають під покриття, які надаються ліцензованими медсестрами, техніками або терапевтами під час перебування у відділенні сестринського догляду або вдома в учасника.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Відділення кваліфікованого сестринського догляду: місце, де цілодобово надається догляд, який можуть надати лише кваліфіковані медичні працівники.

Спеціаліст (або лікар-спеціаліст): лікар, який лікує певні види проблем зі здоров'ям. Наприклад, хірург-ортопед лікує зламані кістки; алерголог лікує алергію; а кардіолог лікує серцеві проблеми. У більшості випадків вам знадобиться направлення від вашого PCP, щоб піти до спеціаліста.

Спеціалізовані послуги з питань психічного здоров'я: послуги для учасників, які мають потреби в послугах щодо психічного здоров'я, що перевищують легкий або помірний рівень порушення.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

Відділення догляду за пацієнтами з підгострими хворобами (дорослі й діти): заклад довгострокового догляду, який надає комплексний догляд за хворими, які з медичної точки зору потребують спеціальних послуг, як-от інгаляційна терапія, догляд за трахеотомією, внутрішньовенне годування через зонд і комплексне лікування ран.

Смертельна хвороба: захворювання, розвиток якого неможливо зупинити і, яке, швидше за все, спричинить смерть протягом одного року або менше, якщо хвороба розвиватиметься природним шляхом.

Відшкодування збитків: якщо пільги надаються або будуть надаватися учаснику Medi-Cal через травму, за яку несе відповідальність інша

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв’язатися з понеділка по п’ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.

сторона, DHCS відшкодовує розумну вартість пільг, наданих учаснику за цю травму.

Розподіл (або скринінг): оцінка вашого здоров'я лікарем або медсестрою, які пройшли навчання з метою визначення терміновості вашої потреби в догляді.

Екстренна допомога (або термінові послуги): послуги, що надаються для лікування не невідкладних захворювань, травм або станів, які потребують медичної допомоги. Ви можете отримати екстренну допомогу від постачальника поза мережею, якщо постачальники в мережі тимчасово недоступні.

Зателефонуйте до Центру обслуговування клієнтів за номером **1-800-407-4627 (TTY 711)**. З Anthem можна зв'язатися з понеділка по п'ятницю, з 07:00 до 19:00 за північноамериканським тихоокеанським часом. Дзвінок безкоштовний. Або зателефонуйте на радіорелейну лінію штату California за номером 711. Відвідайте вебсайт: **anthem.com/ca/medi-cal**.