

Sổ Tay

Anthem 

Thành Viên

Những điều quý vị cần biết về các quyền lợi của mình

Chứng Từ Bảo Hiểm (EOC) Kết Hợp và Biểu Mẫu Tiết Lộ Thông Tin của Anthem Blue Cross

2024

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

1056672CAMVNABC 07/23

Các ngôn ngữ và định dạng khác

Các ngôn ngữ khác

Quý vị có thể nhận miễn phí Sổ Tay Thành Viên này và các tài liệu chương trình khác bằng các ngôn ngữ khác.

Anthem cung cấp bản dịch bằng văn bản của các phiên dịch viên đủ tiêu chuẩn.

Hãy gọi số **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Cuộc gọi này được miễn phí. Đọc Sổ Tay Thành Viên này để tìm hiểu thêm về các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ cho chương



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Các ngôn ngữ và định dạng khác

trình chăm sóc sức khỏe như các dịch vụ thông dịch viên và dịch thuật.

Các định dạng khác

Quý vị có thể nhận miễn phí thông tin này ở các định dạng khác, như chữ nổi braille, bản in chữ lớn phông chữ 20, bản ghi âm và các định dạng điện tử dễ tiếp cận. Hãy gọi số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Cuộc gọi này được miễn phí.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Dịch vụ thông dịch

Anthem cung cấp các dịch vụ thông dịch ngôn ngữ bằng lời nói từ một thông dịch viên đủ tiêu chuẩn, trên cơ sở 24 giờ, miễn phí cho quý vị. Quý vị không cần nhờ một thành viên gia đình hoặc bạn bè làm thông dịch viên. Chúng tôi không khuyến khích sử dụng trẻ em làm thông dịch viên, trừ khi trong trường hợp cấp cứu. Có sẵn thông dịch viên, các dịch vụ ngôn ngữ và văn hóa miễn phí dành cho quý vị. Chúng tôi sẵn sàng trợ giúp 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Để được trợ giúp ngôn ngữ hoặc để nhận sổ tay này bằng ngôn ngữ khác, hãy gọi số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Cuộc gọi này được miễn phí.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Các ngôn ngữ và định dạng khác

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

الشعار بالعربية (Arabic) يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك،

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



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Các ngôn ngữ và định dạng khác

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ. Եթե Ձեզ
օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով,
զանգահարեք **1-800-407-4627**

(TTY 711) հեռախոսահամարով:

Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու
ծառայություններ հաշմանդամություն
ունեցող անձանց համար, օրինակ
Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ
տպագրված նյութեր: Զանգահարեք
1-800-407-4627 (TTY 711)

հեռախոսահամարով: Այդ
ծառայություններն անվճար են:



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng
theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục
vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến
7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này
được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp
Âm của California theo số 711. Truy cập trực
tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

ឃ្លាសំគាល់ភាសាខ្មែរ (Cambodian) ចំណាំ៖

បេសនអ្នកត្រូវការជំនួយ ជាភាសាបេសនអ្នក

សូមទូរសព្ទទៅលេខ **1-800-407-4627**

(TTY 711)។ ជំនួយ និងសេវា សំរាប់ជនពិការ

ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរប្រើល

សំរាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារជាអក្សរពុម្ពធំៗ

ក៏មានដែរ។ ទូរសព្ទមកលេខ **1-800-407-4627**

(TTY 711)។ សេវាទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

简体中文标语 (Chinese) 请注意：

如果您需要以您的母语提供帮助，请致电

1-800-407-4627 (TTY 711)。另外还提

供针对残疾人士的帮助和服务，例如文

盲和需要较大字体阅读，也是方便取用的。

请致电 **1-800-407-4627 (TTY 711)**。这

些服务都是免费的。



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Các ngôn ngữ và định dạng khác

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

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



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Các ngôn ngữ và định dạng khác

Nge Lus Hmoob (Hmong) Cob CEEB

TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais

koj hom lus hu rau **1-800-407-4627**

(TTY 711). Muaj cov kev pab txhawb

thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam

oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov

ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv

loj. Hu rau **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese) 注意日本語での

対応が必要な場合は **1-800-407-4627**

(TTY 711) へお電話ください。点字の資

料や文字の拡大表示など、障がいをお

持ちの方のためのサービスも用意して

います。 **1-800-407-4627 (TTY 711)** へ

お電話ください。これらのサービスは



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Các ngôn ngữ và định dạng khác

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

한국어 태그라인 (Korean) 유의사항:

귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면

1-800-407-4627 (TTY 711)번으로

문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된

문서와 같이 장애가 있는 분들을

위한도와움과 서비스도 이용 가능합니다.

1-800-407-4627 (TTY 711) 번으로

문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로

제공됩니다.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Các ngôn ngữ và định dạng khác

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian) ປະກາດ: ຖ້າ
ທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງ
ທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-800-407-4627**

(TTY 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການ
ບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່
ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາ
ເບີ **1-800-407-4627 (TTY 711)**. ການບໍລິກ
ານເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

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



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng
theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục
vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến
7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này
được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp
Âm của California theo số 711. Truy cập trực
tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Các ngôn ngữ và định dạng khác

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

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi) ਧਿਆਨ ਦਿਓ :

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



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng
theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục
vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến
7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này
được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp
Âm của California theo số 711. Truy cập trực
tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

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

'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский слоган (Russian)

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



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Mensaje en español (Spanish)

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

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



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Các ngôn ngữ và định dạng khác

sa **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Libre ang mga serbisyong ito.

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

Примітка українською (Ukrainian)

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



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Các ngôn ngữ và định dạng khác

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

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

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



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Chào mừng quý vị đến với Anthem!

Cảm ơn quý vị đã tham gia Anthem. Anthem là chương trình bảo hiểm y tế dành cho những người có Medi-Cal. Anthem làm việc với Tiểu Bang California để giúp quý vị được chăm sóc sức khỏe khi cần thiết.

Sổ Tay Thành Viên

Sổ Tay Thành Viên này cho biết thông tin về bảo hiểm Anthem của quý vị. Vui lòng đọc kỹ toàn bộ cuốn sổ tay. Nó sẽ giúp quý vị tìm hiểu các quyền lợi của mình, các dịch vụ có sẵn dành cho quý vị và

-  Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Chào mừng quý vị đến với Anthem!

cách nhận dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần. Nó cũng giải thích các quyền và trách nhiệm của quý vị với tư cách thành viên của Anthem. Nếu quý vị có các nhu cầu sức khỏe đặc biệt, hãy chắc chắn là quý vị đọc tất cả các phần áp dụng cho quý vị.

Cuốn Sổ Tay Thành Viên này cũng được gọi là Chứng Từ Bảo Hiểm (EOC) Kết Hợp và Biểu Mẫu Tiết Lộ Thông Tin. Đây là bản tóm tắt các quy tắc và chính sách của Anthem và dựa trên hợp đồng giữa Anthem và Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe (DHCS). Nếu quý vị muốn biết thêm thông tin, hãy gọi cho Anthem theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Trong cuốn Sổ Tay Thành Viên này, Anthem đôi khi được gọi là “chúng tôi”. Thành viên đôi khi được gọi là “quý vị”. Một số từ được viết hoa có nghĩa riêng trong cuốn Sổ Tay Thành Viên này.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Chào mừng quý vị đến với Anthem!

Gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)** để yêu cầu bản sao hợp đồng giữa Anthem và DHCS. Quý vị cũng có thể yêu cầu một bản sao Sổ Tay Thành Viên khác miễn phí. Quý vị cũng có thể tìm Sổ Tay Thành Viên trên trang web của Anthem tại **anthem.com/ca/medi-cal**. Ngoài ra, quý vị cũng có thể yêu cầu bản sao các chính sách và thủ tục lâm sàng và hành chính không đặc quyền của Anthem miễn phí. Các tài liệu này cũng có trên trang web của Anthem.

Liên hệ với chúng tôi

Anthem sẵn sàng giúp đỡ quý vị. Nếu quý vị có thắc mắc, hãy gọi số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **anthem.com/ca/medi-cal**.

Chào mừng quý vị đến với Anthem!

Quý vị cũng có thể truy cập trực tuyến bất cứ lúc nào tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Cảm ơn quý vị,
Anthem Blue Cross
P.O. Box 9054
Oxnard, CA 93031-9054



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Mục lục

Các ngôn ngữ và định dạng khác	2
Các ngôn ngữ khác	2
Các định dạng khác	3
Dịch vụ thông dịch	4
Chào mừng quý vị đến với Anthem!	17
Sổ Tay Thành Viên	17
Liên hệ với chúng tôi.....	19
1. Bắt đầu với vai trò thành viên.....	27
Cách thức để được hỗ trợ.....	27
Ai có thể trở thành thành viên	29
Thẻ nhận dạng (ID).....	32



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

2. Về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị... 34	
Tổng quan về chương trình bảo hiểm y tế.....	34
Cách chương trình của quý vị hoạt động..	39
Thay đổi chương trình bảo hiểm y tế.....	41
Sinh viên chuyển đến quận mới hoặc chuyển ra khỏi California.....	43
Tiếp tục dịch vụ chăm sóc.....	48
Chi phí.....	56
3. Cách nhận chăm sóc..... 67	
Nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe	67
Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Chính (PCP)	70
Mạng lưới nhà cung cấp	81
Các cuộc hẹn thăm khám	112
Đến cuộc hẹn thăm khám	113
Hủy và lên lịch hẹn lại	114



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Thanh toán	115
Giấy giới thiệu	120
Phê duyệt trước (hay cho phép trước) ...	125
Ý kiến thứ hai	130
Chăm sóc nhạy cảm	132
Chăm sóc khẩn cấp	140
Chăm sóc cấp cứu.....	144
Đường Dây Y Tá 24 giờ, 7 ngày một tuần	148
Chỉ thị trước.....	149
Hiển nội tạng và mô.....	151
4. Quyền lợi và dịch vụ	152
Chương trình bảo hiểm y tế của quý vị đài thọ những gì	152
Các quyền lợi Medi-Cal được Anthem đài thọ	164



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Các quyền lợi và chương trình khác được Anthem đài thọ	225
Các dịch vụ và chương trình Medi-Cal khác.....	250
Các dịch vụ quý vị không thể nhận được thông qua Anthem hoặc Medi-Cal	269
5. Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tổng quát trẻ em và thanh thiếu niên	271
Các dịch vụ nhi khoa (Trẻ em dưới 21 tuổi).....	272
Khám sức khỏe tổng quát và chăm sóc phòng ngừa cho trẻ	274
Xét nghiệm nhiễm độc chì trong máu	278
Giúp nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên.....	279



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

6. Báo cáo và giải quyết vấn đề	287
Khiếu nại	291
Kháng nghị	296
Nên làm gì nếu quý vị không đồng ý với quyết định về kháng nghị.....	300
Khiếu nại và Đánh Giá Y Khoa Độc Lập (IMR) với Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý (DMHC)	304
Phiên Điều Trần Tiểu Bang.....	307
Gian lận, lãng phí và lạm dụng.....	313
7. Các quyền và trách nhiệm	317
Quyền của quý vị.....	317
Trách nhiệm của quý vị.....	322
Thông báo không phân biệt đối xử.....	324
Các cách để tham gia với tư cách thành viên.....	331



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Thông báo về thực hành bảo vệ quyền riêng tư.....	334
Thông báo về các luật.....	338
Thông báo về thu hồi tài sản.....	341
Thông Báo Hành Động	342
8. Các con số và thuật ngữ quan trọng cần biết	345
Các số điện thoại quan trọng	345
Các thuật ngữ cần biết.....	348



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

1. Bắt đầu với vai trò thành viên

Cách thức để được hỗ trợ

Anthem mong muốn quý vị được hài lòng với dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình. Nếu quý vị có câu hỏi hay quan ngại nào về dịch vụ chăm sóc của quý vị, Anthem mong được lắng nghe ý kiến từ quý vị!

Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng

Anthem Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng sẵn sàng trợ giúp quý vị. Anthem có thể:

-
-  Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

1 | Bắt đầu với vai trò thành viên

- Trả lời các câu hỏi về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị và các dịch vụ được đài thọ của Anthem
- Giúp quý vị lựa chọn hoặc thay đổi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP)
- Cho quý vị biết nơi nhận dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần
- Giúp quý vị nhận được dịch vụ thông dịch nếu quý vị không nói Tiếng Anh
- Giúp quý vị nhận được thông tin bằng các ngôn ngữ và định dạng khác

Nếu quý vị cần trợ giúp, hãy gọi số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem sẵn sàng phục vụ quý vị từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Anthem phải đảm bảo quý vị chỉ phải chờ dưới 10 phút khi gọi đến.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

1 | Bắt đầu với vai trò thành viên

Quý vị cũng có thể truy cập Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng trực tuyến bất cứ lúc nào tại anthem.com/ca/medi-cal.

Ai có thể trở thành thành viên

Mỗi tiểu bang có thể có một chương trình Medicaid. Tại California, Medicaid được gọi là **Medi-Cal**.

Quý vị đủ tiêu chuẩn tham gia Anthem vì quý vị đủ tiêu chuẩn tham gia Medi-Cal và sống tại một quận sau đây: Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kern, Kings, Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare, và Tuolumne. Quý vị cũng có thể đặt câu hỏi về tiêu chuẩn cho Medi-Cal Chuyển Tiếp tại văn phòng y tế và dịch vụ nhân sinh quận ở địa phương của quý vị tại <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>. Quý vị cũng có thể đủ tiêu



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

1 | Bắt đầu với vai trò thành viên

chuẩn tham gia Medi-Cal qua An Sinh Xã Hội do quý vị đang nhận Thu Nhập An Sinh Bổ Sung (SSI) hoặc Chương Trình Trợ Cấp Tiểu Bang (SSP).

Đối với các câu hỏi về ghi danh, hãy gọi Lựa Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe (Health Care Options) theo số **1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711)**.

Hoặc truy cập <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>.

Nếu quý vị có câu hỏi về An Sinh Xã Hội, hãy gọi đến Sở An Sinh Xã Hội (SSA) theo số **1-800-772-1213**.

Hoặc truy cập <https://www.ssa.gov/locator/>.

Medi-Cal Chuyển Tiếp

Medi-Cal Chuyển Tiếp còn được gọi là “Medi-Cal dành cho người đi làm.” Quý vị có thể nhận Medi-Cal Chuyển Tiếp nếu quý vị ngừng nhận Medi-Cal bởi vì:

- Quý vị đã bắt đầu kiếm được nhiều tiền hơn, hoặc



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

1 | Bắt đầu với vai trò thành viên

- Gia đình quý vị đã bắt đầu nhận được nhiều tiền cấp dưỡng nuôi con hoặc tiền cấp dưỡng cho vợ/chồng hơn

Quý vị cũng có thể đặt câu hỏi về tiêu chuẩn cho Medi-Cal Chuyển Tiếp tại văn phòng y tế và dịch vụ nhân sinh quận ở địa phương của quý vị tại:

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

Hoặc gọi đến Health Care Options theo số **1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711)**.

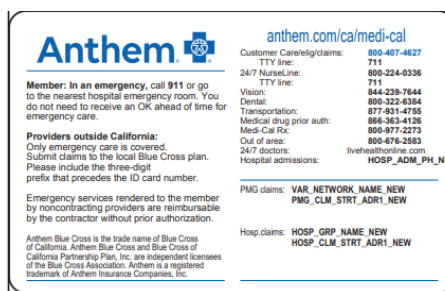
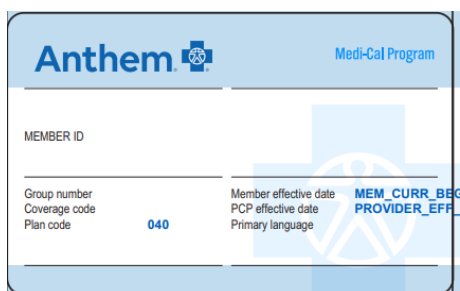


Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **anthem.com/ca/medi-cal**.

1 | Bắt đầu với vai trò thành viên

Thẻ nhận dạng (ID)

Là thành viên của Anthem quý vị sẽ nhận được một thẻ ID của Anthem. Quý vị phải trình thẻ ID của Anthem và Thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi (BIC) Medi-Cal của quý vị khi nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe hay thuốc kê toa nào. Thẻ BIC của quý vị là Thẻ Quyền Lợi Medi-Cal mà Tiểu Bang California đã gửi cho quý vị. Quý vị hãy luôn mang theo tất cả các thẻ bảo hiểm y tế của mình. Thẻ BIC và thẻ Nhận Dạng (ID) của Anthem của quý vị sẽ trông như sau:



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **anthem.com/ca/medi-cal**.

1 | Bắt đầu với vai trò thành viên

Nếu quý vị không nhận được thẻ ID của Anthem trong vòng vài tuần sau ngày ghi danh, hoặc nếu thẻ của quý vị bị hỏng, mất, hoặc bị đánh cắp, gọi Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng ngay lập tức. Anthem sẽ gửi cho quý vị thẻ mới miễn phí. Hãy gọi số **1-800-407-4627 (TTY 711)**.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

2. Về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

Tổng quan về chương trình bảo hiểm y tế

Anthem là một chương trình bảo hiểm y tế dành cho những người có Medi-Cal tại các quận sau: Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kern, Kings, Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare, và Tuolumne. Anthem làm việc với Tiểu Bang California để giúp quý vị nhận được sự chăm sóc sức khỏe khi cần thiết.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

2 | Về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

Trao đổi với một trong các đại diện của Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng của Anthem để tìm hiểu thêm về chương trình bảo hiểm y tế và cách làm cho chương trình có hiệu quả với quý vị. Hãy gọi số **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Thời điểm bảo hiểm của quý vị bắt đầu và kết thúc

Khi quý vị ghi danh vào Anthem, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị thẻ Nhận Dạng (ID) của Anthem của quý vị trong vòng hai tuần kể từ ngày ghi danh. Quý vị phải trình cả thẻ ID của Anthem và BIC Medi-Cal của quý vị khi nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe hay thuốc kê toa.

Bảo hiểm Medi-Cal của quý vị sẽ cần được gia hạn hàng năm. Nếu văn phòng quận tại địa phương của quý vị không thể gia hạn bảo hiểm Medi-Cal qua phương thức điện tử, quận sẽ gửi cho quý vị biểu



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

2 | Về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

mẫu gia hạn Medi-Cal điền sẵn. Hãy hoàn thành biểu mẫu này và gửi lại cho cơ quan dịch vụ nhân sinh quận tại địa phương của quý vị. Quý vị có thể gửi lại thông tin của mình trực tiếp, qua điện thoại, qua đường bưu điện, trực tuyến hoặc các phương tiện điện tử khác có tại quận.

Quý vị có thể yêu cầu chấm dứt bảo hiểm Anthem của mình và chọn một chương trình bảo hiểm y tế khác bất cứ lúc nào. Để được trợ giúp chọn một chương trình bảo hiểm mới, gọi Health Care Option theo số **1-800-430-4263**

(TTY **1-800-430-7077 hoặc 711**). Hoặc truy cập <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>. Quý vị cũng có thể yêu cầu chấm dứt Medi-Cal của quý vị.

Anthem là một chương trình bảo hiểm y tế dành cho các thành viên Medi-Cal tại các quận Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kern, Kings, Madera, Mono, Sacramento, San Francisco,



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **anthem.com/ca/medi-cal**.

2 | Về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

Santa Clara, Tulare và Tuolumne. Tìm văn phòng tại địa phương của quý vị tại <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

Điều kiện hội đủ để tham gia Anthem sẽ kết thúc nếu bất kỳ trường hợp nào dưới đây xảy ra:

- Quý vị chuyển ra khỏi các quận Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kern, Kings, Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare và Tuolumne
- Quý vị không còn Medi-Cal nữa.
- Quý vị hội đủ điều kiện hưởng một chương trình miễn trừ yêu cầu quý vị phải ghi danh tham gia Medi-Cal Trả Phí Theo Từng Dịch Vụ (FFS)
- Quý vị đang bị tạm giam hoặc ở tù

Nếu quý vị bị mất bảo hiểm Anthem Medi-Cal, thì quý vị vẫn có thể đủ tiêu chuẩn nhận bảo hiểm FFS



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **anthem.com/ca/medi-cal**.

2 | Về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

Medi-Cal. Nếu quý vị không chắc chắn mình có đang được đài thọ bởi Anthem hay không, hãy gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Những cân nhắc đặc biệt dành cho Thổ Dân Mỹ về dịch vụ chăm sóc có quản lý

Thổ Dân Mỹ có quyền không ghi danh vào chương trình chăm sóc có quản lý của Medi-Cal. Hoặc có thể rời khỏi chương trình chăm sóc có quản lý Medi-Cal và quay trở lại FFS Medi-Cal vào bất kỳ thời điểm nào vì bất kỳ lý do gì.

Nếu quý vị là Thổ Dân Mỹ, quý vị có quyền nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại một Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Thổ Dân Mỹ (IHCP). Quý vị cũng có thể tiếp tục hoặc ngừng (bỏ) ghi danh Anthem trong khi nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ những địa điểm đó. Để tìm hiểu



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

2 | Về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

thêm về ghi danh và hủy ghi danh, hãy gọi số **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Anthem phải điều phối dịch vụ chăm sóc cho quý vị bao gồm quản lý dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài mạng lưới. Nếu quý vị yêu cầu nhận dịch vụ từ một IHCP và không có sẵn IHCP nào trong mạng lưới, thì Anthem phải giúp quý vị tìm một IHCP ngoài mạng lưới. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc “Mạng lưới nhà cung cấp” ở Chương 3 của cuốn sổ tay này.

Cách chương trình của quý vị hoạt động

Anthem là chương trình y tế chăm sóc có quản lý ký hợp đồng với DHCS. Anthem làm việc với các bác sĩ, bệnh viện và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác trong khu vực dịch vụ của Anthem để cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho các thành

 Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

2 | Về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

viên của chúng tôi. Là thành viên của Anthem, quý vị có thể đủ tiêu chuẩn nhận một số dịch vụ được cung cấp qua FFS Medi-Cal. Các dịch vụ này bao gồm thuốc kê toa ngoại trú, thuốc không kê toa và một số vật tư y tế thông qua Medi-Cal Rx.

Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng sẽ cho quý vị biết cách thức làm việc của Anthem, cách nhận dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần, cách xếp lịch hẹn khám với nhà cung cấp trong giờ hành chính, cách yêu cầu dịch vụ thông dịch và dịch thuật miễn phí hoặc thông tin bằng văn bản ở các định dạng thay thế, cũng như cách tìm hiểu liệu quý vị có đủ tiêu chuẩn nhận các dịch vụ vận chuyển hay không.

Để tìm hiểu thêm, hãy gọi **1-800-407-4627**

(TTY 711). Quý vị cũng có thể tìm thông tin về dịch vụ thành viên trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Thay đổi chương trình bảo hiểm y tế

Quý vị có thể rời khỏi Anthem và tham gia một chương trình bảo hiểm y tế khác tại quận mà quý vị cư trú bất cứ lúc nào. Để chọn một chương trình bảo hiểm mới, gọi Health Care Options theo số **1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711)**.

Quý vị có thể gọi từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều, Thứ Hai đến Thứ Sáu. Hoặc truy cập <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>.

Cần đến tối đa 30 ngày trở lên để xử lý yêu cầu rời khỏi Anthem của quý vị và ghi danh tham gia một chương trình khác tại quận của quý vị.

Để biết tình trạng của yêu cầu của quý vị, hãy gọi Health Care Options theo số **1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711)**.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **anthem.com/ca/medi-cal**.

2 | Về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

Nếu quý vị muốn rời khỏi Anthem sớm hơn, thì quý vị có thể gọi Health Care Options để yêu cầu hủy ghi danh cấp tốc (nhanh) cho quý vị.

Thành viên có thể yêu cầu hủy ghi danh cấp tốc bao gồm, nhưng không giới hạn ở, trẻ em đang nhận dịch vụ trong các chương Trình Hỗ Trợ Chăm Sóc Nuôi Dưỡng hoặc Nhận Con Nuôi, thành viên có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt, và thành viên đã ghi danh tham gia Medicare hoặc một chương trình chăm sóc thương mại có quản lý hoặc Medi-Cal khác.

Quý vị có thể yêu cầu rời khỏi Anthem bằng cách liên lạc với văn phòng y tế và dịch vụ nhân sinh quận tại địa phương của quý vị. Tìm văn phòng địa phương tại:

[http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/
Pages/CountyOffices.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx)



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **anthem.com/ca/medi-cal**.

2 | Về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

Hoặc gọi đến Health Care Options theo số **1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711)**.

Sinh viên chuyển đến quận mới hoặc chuyển ra khỏi California

Quý vị có thể nhận chăm sóc cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp ở bất cứ nơi nào tại United States, bao gồm các vùng lãnh thổ của United States. Dịch vụ chăm sóc định kỳ và phòng ngừa chỉ được đài thọ tại quận cư trú của quý vị. Nếu quý vị là học sinh chuyển đến một quận mới tại California để theo học sau trung học phổ thông, bao gồm cả học đại học/cao đẳng, thì Anthem sẽ đài thọ cho dịch vụ chăm sóc khẩn cấp và dịch vụ tại phòng cấp cứu ở quận mới của quý vị. Quý vị cũng có thể nhận chăm sóc phòng ngừa hoặc định kỳ tại quận mới của mình nhưng quý vị cần thông báo cho MCP của mình. Đọc thêm thông tin ở bên dưới.

-  Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

2 | Về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

Nếu quý vị đã ghi danh vào Medi-Cal và đi học ở một quận khác ngoài quận mà quý vị đang sống tại California, thì quý vị không cần nộp đơn ghi danh vào Medi-Cal tại quận đó.

Nếu quý vị tạm thời chuyển nhà để trở thành sinh viên tại một quận khác thuộc California, quý vị có hai lựa chọn. Quý vị có thể:

- Thông báo với nhân viên hội đủ điều kiện tại văn phòng Dịch Vụ Xã Hội quận ở địa phương của quý vị trực tuyến tại <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> rằng quý vị tạm thời chuyển đi để theo học sau trung học phổ thông và cung cấp cho họ địa chỉ của quý vị tại quận mới. Quận sẽ cập nhật hồ sơ trường hợp với địa chỉ và mã quận mới của quý vị. Quý vị phải làm điều này nếu quý vị muốn tiếp tục nhận được dịch vụ chăm sóc định kỳ hoặc phòng ngừa khi sống ở một quận mới. Nếu



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **anthem.com/ca/medi-cal**.

2 | Về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

Anthem không hoạt động tại quận mà quý vị sẽ theo học đại học/cao đẳng, thì quý vị có thể phải thay đổi chương trình bảo hiểm y tế. Do Anthem là một chương trình bảo hiểm y tế dành cho những người có Medi-Cal tại các quận sau: Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kern, Kings, Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare và Tuolumne. Nếu quý vị có câu hỏi và không muốn trì hoãn tham gia chương trình bảo hiểm y tế, hãy gọi Health Care Options theo số **1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711)**.

Hoặc

- Nếu Anthem không phục vụ quận mới nơi quý vị theo học cao đẳng/đại học và quý vị không đổi chương trình bảo hiểm y tế của mình sang chương trình tại quận đó, thì quý vị sẽ chỉ nhận được các dịch vụ phòng cấp cứu và



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

2 | Về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

chăm sóc khẩn cấp cho một số tình trạng ở quận mới. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc Chương 3, “Cách nhận dịch vụ chăm sóc”. Với dịch vụ chăm sóc sức khỏe định kỳ hay phòng ngừa, quý vị cần sử dụng các nhà cung cấp trong mạng lưới của Anthem nằm tại quận mà chủ hộ gia đình cư trú.

Nếu quý vị tạm thời rời California để trở thành sinh viên tại một tiểu bang khác và muốn duy trì bảo hiểm Medi-Cal, hãy liên lạc với nhân viên phụ trách điều kiện hội đủ của quý vị tại <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>. Miễn là quý vị đủ điều kiện, Medi-Cal sẽ đài thọ các dịch vụ cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp ở cả tiểu bang khác. Nếu Anthem phê duyệt dịch vụ đó và bác sĩ cũng như bệnh viện đáp ứng các quy tắc của Medi-Cal, Medi-Cal cũng sẽ đài thọ dịch vụ chăm sóc cấp cứu đòi hỏi phải nhập viện tại Canada và Mexico.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **anthem.com/ca/medi-cal**.

2 | Về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

Các dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và định kỳ, bao gồm cả thuốc kê toa, không được đài thọ nếu quý vị ở bên ngoài California. Quý vị sẽ không đủ điều kiện tham gia Medi-Cal. Anthem sẽ không chi trả cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Nếu quý vị muốn Medicaid ở một tiểu bang khác, quý vị sẽ phải nộp đơn ở tiểu bang đó. Medi-Cal không đài thọ cho các dịch vụ chăm sóc cấp cứu, khẩn cấp hoặc bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào khác bên ngoài United States, ngoại trừ Canada và Mexico như được nêu ở Chương 3.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Tiếp tục dịch vụ chăm sóc

Tiếp tục dịch vụ chăm sóc đối với nhà cung cấp ngoài mạng lưới

Là thành viên của Anthem, quý vị sẽ nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ các nhà cung cấp trong mạng lưới của Anthem. Để tìm hiểu xem nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe có thuộc mạng lưới của Anthem hay không, hãy đọc danh mục nhà cung cấp của quý vị trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**. Các nhà cung cấp không có tên trong danh mục có thể không nằm trong mạng lưới của Anthem.

Trong một số trường hợp nhất định, quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp không thuộc mạng lưới của Anthem. Nếu quý vị được yêu cầu thay đổi chương trình bảo hiểm y tế của mình hoặc chuyển từ FFS sang chăm sóc có quản lý hoặc



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

2 | Về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

quý vị có nhà cung cấp đã từng thuộc mạng lưới nhưng hiện ở bên ngoài mạng lưới, thì quý vị có thể giữ lại nhà cung cấp của mình ngay cả khi họ không thuộc mạng lưới Anthem. Điều này được gọi là tiếp tục dịch vụ chăm sóc.

Nếu quý vị cần được chăm sóc từ một nhà cung cấp bên ngoài mạng lưới, hãy gọi Anthem để yêu cầu tiếp tục dịch vụ chăm sóc. Quý vị có thể nhận quyền lợi tiếp tục dịch vụ chăm sóc lên tới 12 tháng hoặc lâu hơn nếu tất cả các điều kiện này đều đúng:

- Quý vị hiện vẫn đang có mối quan hệ với nhà cung cấp ngoài mạng lưới, trước khi ghi danh vào Anthem
- Quý vị đã gặp nhà cung cấp ngoài mạng lưới để thăm khám phi cấp cứu ít nhất một lần trong khoảng thời gian 12 tháng trước khi ghi danh vào Anthem



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

2 | Về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

- Nhà cung cấp ngoài mạng lưới sẵn sàng làm việc với Anthem và đồng ý với các yêu cầu của hợp đồng cũng như khoản thanh toán dịch vụ của Anthem
- Nhà cung cấp ngoài mạng lưới đáp ứng các tiêu chuẩn chuyên môn của Anthem
- Nhà cung cấp ngoài mạng lưới đã ghi danh và tham gia chương trình Medi-Cal

Để tìm hiểu thêm, hãy gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Nếu các nhà cung cấp của quý vị không tham gia mạng lưới của Anthem khi kết thúc 12 tháng, không đồng ý với mức giá thanh toán của Anthem hoặc không đáp ứng các yêu cầu về chất lượng chăm sóc, quý vị sẽ cần chuyển sang nhà cung cấp trong mạng lưới của Anthem. Để thảo luận về các lựa chọn của quý vị, hãy gọi Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

2 | Về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

Anthem không bắt buộc phải tiếp tục dịch vụ chăm sóc cho nhà cung cấp ngoài mạng lưới đối với một số dịch vụ phụ trợ (hỗ trợ) nhất định, chẳng hạn như X-quang, phòng thí nghiệm, trung tâm lọc thận hoặc vận chuyển. Quý vị sẽ nhận được những dịch vụ này từ một nhà cung cấp trong mạng lưới của Anthem.

Để tìm hiểu thêm về tiếp tục dịch vụ chăm sóc và nếu quý vị đủ tiêu chuẩn, hãy gọi tới Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng.

Hoàn thành các dịch vụ được đài thọ từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới

Là thành viên của Anthem, quý vị sẽ nhận được các dịch vụ được đài thọ từ các nhà cung cấp trong mạng lưới của Anthem. Nếu quý vị đang được điều trị một số tình trạng sức khỏe nhất định tại thời điểm quý vị ghi danh với Anthem hoặc tại thời điểm nhà cung cấp của quý vị rời mạng lưới của Anthem, thì



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

2 | Về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

quý vị vẫn có thể nhận được các dịch vụ Medi-Cal từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới.

Quý vị có thể tiếp tục được chăm sóc bởi nhà cung cấp ngoài mạng lưới trong một khoảng thời gian cụ thể nếu quý vị cần các dịch vụ được đòi hỏi cho các tình trạng sức khỏe sau:

Tình trạng sức khỏe	Khoảng thời gian
Tình trạng cấp tính (một vấn đề y tế cần được điều trị nhanh chóng)	Trong thời gian tình trạng cấp tính của quý vị còn kéo dài
Tình trạng thể chất và hành vi mạn tính nghiêm trọng (một vấn đề chăm sóc sức khỏe nghiêm trọng mà quý vị gặp phải từ lâu)	Trong khoảng thời gian cần thiết để kết thúc quá trình điều trị của quý vị và sắp xếp chuyển quý vị sang bác sĩ khác trong mạng lưới Anthem một cách an toàn



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

2 | Về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

Chăm sóc thai kỳ và hậu sản (sau khi sinh)	Trong suốt thai kỳ và tối đa 12 tháng sau khi hết thai kỳ
Các dịch vụ sức khỏe tâm thần thai phụ.	Trong tối đa 12 tháng sau khi chẩn đoán hoặc từ cuối thai kỳ của quý vị, tùy thời điểm nào đến sau.
Chăm sóc trẻ sơ sinh từ mới sinh đến 36 tháng tuổi	Trong tối đa 12 tháng kể từ ngày bắt đầu bảo hiểm hoặc ngày nhà cung cấp kết thúc hợp đồng với Anthem
Bệnh giai đoạn cuối (một vấn đề y tế đe dọa đến tính mạng)	Trong khoảng thời gian quý vị còn bệnh. Quý vị vẫn có thể nhận các dịch vụ trong hơn 12 tháng kể từ thời điểm quý vị ghi



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

2 | Về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

	đanh với Anthem hoặc thời điểm nhà cung cấp dừng hợp tác với Anthem
Thực hiện phẫu thuật hoặc thủ thuật y tế khác được từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới với điều kiện là phẫu thuật hoặc thủ thuật này được đài thọ, cần thiết về mặt y tế và được Anthem ủy quyền như một phần của quá trình điều trị theo hồ sơ đồng thời nhà cung cấp đã khuyến nghị và lập hồ sơ	Phẫu thuật hoặc thủ thuật y tế khác phải thực hiện trong vòng 180 ngày kể từ ngày nhà cung cấp dịch vụ chấm dứt hợp đồng hoặc 180 ngày kể từ ngày ghi danh của quý vị với Anthem có hiệu lực



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

2 | Về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

Để biết các tình trạng khác có thể đủ tiêu chuẩn, hãy gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Nếu nhà cung cấp ngoài chương trình không sẵn sàng tiếp tục cung cấp dịch vụ hoặc không đồng ý với các yêu cầu theo hợp đồng, mức giá thanh toán hoặc các điều khoản cung cấp dịch vụ chăm sóc khác của Anthem, thì quý vị sẽ không thể tiếp tục nhận dịch vụ chăm sóc từ nhà cung cấp đó. Quý vị vẫn có thể nhận các dịch vụ từ một nhà cung cấp khác trong mạng lưới của Anthem.

Để được trợ giúp chọn một nhà cung cấp đã ký hợp đồng để tiếp tục dịch vụ chăm sóc của quý vị hoặc nếu quý vị có câu hỏi hoặc vấn đề về việc nhận các dịch vụ được đài thọ từ một nhà cung cấp không còn nằm trong mạng lưới của Anthem, hãy gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Anthem không bắt buộc phải tiếp tục dịch vụ chăm sóc cho các dịch vụ không được Medi-Cal đài thọ

 Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

2 | Về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

hoặc các dịch vụ không được đài thọ theo hợp đồng của Medi-Cal với DHCS. Để tìm hiểu thêm về tiếp tục dịch vụ chăm sóc, điều kiện hội đủ cũng như các dịch vụ hiện có, hãy gọi tới Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng.

Chi phí

Chi phí của thành viên

Anthem phục vụ những người đủ tiêu chuẩn tham gia Medi-Cal. Trong hầu hết các trường hợp, thành viên Anthem không phải chi trả cho các dịch vụ được đài thọ, phí bảo hiểm hoặc khoản khấu trừ.

Nếu quý vị là Thổ Dân Mỹ, thì quý vị không phải trả phí ghi danh, phí bảo hiểm, khoản khấu trừ, khoản đồng thanh toán, chia sẻ chi phí hoặc các loại phí tương tự khác. MCP không được tính phí cho bất kỳ thành viên nào là Thổ Dân Mỹ nhận vật tư hoặc dịch



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

2 | Về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

vụ trực tiếp từ IHCP hoặc được giới thiệu đến IHCP hoặc giảm bất kỳ khoản phí ghi danh, phí bảo hiểm, khoản khấu trừ, đồng thanh toán, chia sẻ chi phí hoặc khoản phí tương tự trong số tiền thanh toán phải trả cho IHCP.

Nếu quý vị tham gia Chương Trình Bảo Hiểm Y Tế cho Trẻ Em California (CCHIP) tại các quận Santa Clara, San Francisco hoặc San Mateo, hoặc ghi danh tham gia Medi-Cal dành cho Gia Đình (Medi-Cal for Families), thì quý vị có thể phải trả phí bảo hiểm hàng tháng và khoản đồng thanh toán.

Ngoại trừ dịch vụ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp hoặc chăm sóc nhạy cảm, quý vị phải có phê duyệt trước (cho phép trước) của Anthem trước khi quý vị đến gặp nhà cung cấp bên ngoài mạng lưới của Anthem. Nếu quý vị không có sự phê duyệt trước (cho phép trước) và đến nhận dịch vụ chăm sóc không phải là chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

2 | Về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

cấp hoặc chăm sóc nhạy cảm từ một nhà cung cấp bên ngoài mạng lưới, thì quý vị có thể phải chi trả cho dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới này. Để xem danh sách các dịch vụ được đài thọ, hãy đọc Chương 4, phần “Quyền lợi và dịch vụ” trong cuốn sổ tay này. Quý vị cũng có thể tìm Danh Mục Nhà Cung Cấp trên trang web của Anthem tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

Dành cho các thành viên nhận dịch vụ chăm sóc dài hạn và chia sẻ chi phí

Quý vị có thể phải trả khoản chia sẻ chi phí hàng tháng cho các dịch vụ chăm sóc dài hạn của mình. Số tiền chia sẻ chi phí của quý vị phụ thuộc vào thu nhập và nguồn tài chính của quý vị. Mỗi tháng, quý vị sẽ thanh toán các hóa đơn dịch vụ chăm sóc sức khỏe của bản thân, bao gồm nhưng không giới hạn ở: các hóa đơn Dịch Vụ và Hỗ Trợ Dài Hạn (LTSS),

 Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

2 | Về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

cho đến khi số tiền quý vị đã thanh toán bằng khoản chia sẻ chi phí của quý vị. Sau đó, Anthem sẽ đòi thọ cho dịch vụ chăm sóc dài hạn của quý vị trong tháng đó. Quý vị sẽ không được Anthem đòi thọ cho đến khi quý vị đã thanh toán toàn bộ khoản chia sẻ chi phí dịch vụ chăm sóc dài hạn của mình cho tháng đó.

Nhà cung cấp được chi trả như thế nào

Anthem thanh toán cho các nhà cung cấp theo những cách sau:

- Thanh toán đồng giá
 - Anthem thanh toán cho một số nhà cung cấp một số tiền cố định mỗi tháng cho từng thành viên của Anthem. Đây là khoản thanh toán đồng giá. Anthem và các nhà cung cấp làm việc cùng nhau để quyết định số tiền thanh toán.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

2 | Về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

- Khoản thanh toán FFS
 - Một số nhà cung cấp chăm sóc cho các thành viên của Anthem và gửi cho Anthem hóa đơn của dịch vụ mà họ cung cấp. Đây được gọi là thanh toán FFS. Anthem và các nhà cung cấp làm việc cùng nhau để quyết định chi phí của từng dịch vụ.

Để tìm hiểu thêm về cách Anthem thanh toán cho các nhà cung cấp, hãy gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Các biện pháp khuyến khích nhà cung cấp

Anthem có các chương trình khuyến khích nhà cung cấp được xây dựng nhằm cải thiện dịch vụ chăm sóc và trải nghiệm của quý vị với các nhà cung cấp của Anthem. Các chương trình này giúp cải thiện:

- Chất lượng chăm sóc
- Các dịch vụ được cung cấp
- Sự hài lòng của thành viên



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

2 | Về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

Để tìm hiểu thêm về các chương trình này, hãy gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Các dịch vụ được đài thọ là các dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà Anthem phải chi trả. Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho phí dịch vụ hỗ trợ, khoản đồng thanh toán hoặc phí đăng ký một dịch vụ được đài thọ, không thanh toán hóa đơn đó. Hãy gọi ngay đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn từ một nhà thuốc cho thuốc kê toa, vật tư hoặc sản phẩm bổ sung, hãy gọi Dịch Vụ Khách Hàng của Medi-Cal Rx theo số **1-800-977-2273**, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Người dùng TTY có thể gọi **711**, từ Thứ Hai



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

2 | Về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Quý vị cũng có thể đi đến trang web Medi-Cal Rx tại

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

Yêu cầu Anthem trả lại các khoản chi cho quý vị

Nếu quý vị đã thanh toán cho các dịch vụ mà quý vị đã nhận và quý vị có thể đủ tiêu chuẩn được bồi hoàn (được trả lại), quý vị phải đáp ứng **tất cả** các điều kiện này:

- Dịch vụ quý vị đã nhận là dịch vụ được đài thọ mà Anthem có trách nhiệm chi trả. Anthem sẽ không bồi hoàn cho quý vị đối với một dịch vụ không được Anthem đài thọ.
- Quý vị đã nhận dịch vụ được đài thọ sau khi trở thành một thành viên hội đủ điều kiện của Anthem.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **anthem.com/ca/medi-cal**.

2 | Về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

- Quý vị yêu cầu được trả lại trong vòng một năm kể từ ngày quý vị nhận dịch vụ được đài thọ.
- Quý vị trình bày bằng chứng cho việc thanh toán dịch vụ được đài thọ, ví dụ: biên lai chi tiết từ nhà cung cấp.
- Quý vị đã nhận dịch vụ được đài thọ từ một nhà cung cấp đã ghi danh Medi-Cal trong mạng lưới của Anthem. Quý vị không cần phải đáp ứng điều kiện này nếu quý vị đã được chăm sóc cấp cứu, các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hoặc một dịch vụ khác mà Medi-Cal cho phép các nhà cung cấp ngoài mạng lưới thực hiện không cần phê duyệt trước (cho phép trước).
- Nếu dịch vụ được đài thọ này thường yêu cầu phê duyệt trước (cho phép trước), quý vị cần cung cấp bằng chứng từ nhà cung cấp cho thấy nhu cầu cần thiết về mặt y tế đối với dịch vụ được đài thọ.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

2 | Về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

Anthem sẽ cho quý vị biết nếu họ bồi hoàn cho quý vị trong thư Thông Báo Hành Động (NOA). Nếu quý vị đáp ứng tất cả các điều kiện trên, thì nhà cung cấp đã ghi danh của Medi-Cal phải trả lại cho quý vị toàn bộ số tiền mà quý vị đã thanh toán. Nếu nhà cung cấp từ chối trả lại cho quý vị, Anthem sẽ trả lại cho quý vị toàn bộ số tiền quý vị đã thanh toán. Chúng tôi sẽ bồi hoàn cho quý vị trong vòng 45 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu thanh toán.

Nếu nhà cung cấp đã ghi danh vào Medi-Cal nhưng không nằm trong mạng lưới của Anthem và từ chối trả lại cho quý vị, thì Anthem sẽ trả lại cho quý vị, nhưng tối đa chỉ bằng số tiền FFS Medi-Cal trả. Anthem sẽ trả lại cho quý vị toàn bộ số tiền tự trả cho các dịch vụ cấp cứu, các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hoặc dịch vụ khác mà Medi-Cal cho phép



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

2 | Về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

các nhà cung cấp ngoài mạng lưới cung cấp không cần phê duyệt trước (cho phép trước). Nếu quý vị không đáp ứng một trong các điều kiện trên, Anthem sẽ không trả lại cho quý vị.

Anthem sẽ không hoàn tiền cho quý vị nếu:

- Quý vị đã yêu cầu và nhận các dịch vụ không được Medi-Cal đài thọ, chẳng hạn như các dịch vụ thẩm mỹ
- Dịch vụ đó không phải là một dịch vụ được đài thọ của Anthem
- Quý vị có khoản chia sẻ chi phí Medi-Cal không đáp ứng
- Quý vị đã thăm khám với một bác sĩ không sử dụng Medi-Cal và đã ký vào biểu mẫu cho biết quý vị vẫn muốn được khám và sẽ tự thanh toán cho các dịch vụ



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

2 | Về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

- Quý vị có các khoản đồng thanh toán Medicare phần D dành cho thuốc kê toa được đài thọ theo chương trình Medicare phần D của quý vị



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3. Cách nhận chăm sóc

Nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe

VUI LÒNG ĐỌC THÔNG TIN SAU ĐỂ BIẾT QUÝ VỊ CÓ THỂ NHẬN DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE TỪ AI HOẶC NHÓM NHÀ CUNG CẤP NÀO.

Quý vị có thể bắt đầu nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe vào ngày ghi danh của quý vị có hiệu lực tại Anthem. Luôn mang theo bên mình thẻ Nhận Dạng (ID) của Anthem, Thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi (BIC) Medi-Cal và bất kỳ thẻ bảo hiểm y tế nào khác. Không bao giờ được cho người khác sử dụng thẻ BIC hoặc thẻ ID của Anthem của quý vị.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

Các thành viên mới chỉ có bảo hiểm Medi-Cal phải chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) trong mạng lưới của Anthem. Các thành viên mới có cả bảo hiểm Medi-Cal và bảo hiểm sức khỏe chăm sóc toàn diện khác không phải chọn PCP.

Mạng lưới của Anthem là nhóm các bác sĩ, bệnh viện và các nhà cung cấp khác làm việc với Anthem. Quý vị phải chọn một PCP trong vòng 30 ngày kể từ ngày quý vị trở thành thành viên của Anthem. Nếu quý vị không chọn một PCP, Anthem sẽ chọn cho quý vị.

Quý vị có thể chọn cùng một PCP hay các PCP khác nhau cho tất cả các thành viên gia đình tham gia vào Anthem, miễn là PCP đó sẵn sàng tiếp nhận bệnh nhân mới.

Nếu quý vị muốn tiếp tục thăm khám với một bác sĩ hoặc quý vị muốn tìm một PCP mới, hãy xem Danh Mục Nhà Cung Cấp để biết danh sách tất cả các nhà cung cấp khác trong mạng lưới Anthem.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

Danh Mục Nhà Cung Cấp có các thông tin khác giúp quý vị chọn một PCP. Nếu quý vị cần Danh Mục Nhà Cung Cấp, hãy gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Quý vị cũng có thể tìm Danh Mục Nhà Cung Cấp trên trang web của Anthem tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Nếu quý vị không thể nhận được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần từ nhà cung cấp tham gia mạng lưới của Anthem thì PCP hoặc bác sĩ chuyên khoa của quý vị tại Anthem phải yêu cầu Anthem phê duyệt để chuyển quý vị đến một nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Đây được gọi là giấy giới thiệu. Quý vị không cần giấy giới thiệu nếu đến thăm khám tại nhà cung cấp ngoài mạng lưới để nhận các dịch vụ chăm sóc nhạy cảm được liệt kê dưới tiêu đề “Dịch vụ chăm sóc nhạy cảm” ở phần sau của chương này.

Đọc phần còn lại của chương này để tìm hiểu thêm về PCP, Danh Mục Nhà Cung Cấp và mạng lưới nhà cung cấp.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Chương trình Medi-Cal Rx quản lý bảo hiểm thuốc kê toa ngoại trú. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc phần “Các dịch vụ và chương trình Medi-Cal khác” trong Chương 4.

Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Chính (PCP)

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) của quý vị là nhà cung cấp có giấy phép thực hiện hầu hết các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho quý vị. PCP của quý vị cũng giúp quý vị nhận các loại hình chăm sóc khác mà quý vị cần. Quý vị phải chọn một PCP trong vòng 30 ngày kể từ ngày ghi danh vào Anthem. Tùy thuộc vào độ tuổi và giới tính của quý vị, quý vị có thể chọn một bác sĩ đa khoa, bác sĩ Sản/Phụ Khoa (OB/GYN),



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

bác sĩ gia đình, bác sĩ chuyên khoa nội hoặc bác sĩ nhi làm PCP của quý vị.

Y tá hành nghề (NP), trợ lý bác sĩ (PA) hoặc y tá hộ sinh đã được chứng nhận cũng có thể làm PCP của quý vị. Nếu quý vị chọn một NP, PA hay y tá hộ sinh đã được chứng nhận, thì quý vị có thể được chỉ định một bác sĩ để giám sát quá trình chăm sóc cho quý vị. Nếu quý vị tham gia cả Medicare và Medi-Cal, hoặc nếu quý vị cũng có bảo hiểm chăm sóc sức khỏe toàn diện khác, thì quý vị không phải chọn PCP.

Quý vị có thể chọn một Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Thổ Dân Mỹ (IHCP), Trung Tâm Y Tế Đủ Tiêu Chuẩn Liên Bang (FQHC) hoặc Phòng Khám Sức Khỏe Nông thôn (RHC) làm PCP của quý vị. Tùy thuộc vào loại nhà cung cấp, quý vị có thể chọn một PCP cho quý vị và các thành viên khác trong gia đình, những người là thành viên của Anthem, miễn là PCP đó sẵn sàng tiếp nhận bệnh nhân.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

Lưu ý: Thổ Dân Mỹ có thể chọn IHCP làm PCP của mình, ngay cả khi IHCP không có trong mạng lưới của Anthem.

Nếu quý vị không chọn một PCP trong vòng 30 ngày kể từ ngày ghi danh, Anthem sẽ chỉ định một PCP.

Nếu quý vị được chỉ định một PCP và muốn thay đổi, hãy gọi đến **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Thay đổi này sẽ diễn ra vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo.

PCP của quý vị sẽ:

- Tìm hiểu về tiền sử sức khỏe và các nhu cầu của quý vị
- Lưu giữ hồ sơ sức khỏe của quý vị
- Thực hiện chăm sóc phòng ngừa và chăm sóc sức khỏe định kỳ mà quý vị cần
- Giới thiệu (chuyển) quý vị đến bác sĩ chuyên khoa nếu quý vị cần
- Sắp xếp dịch vụ chăm sóc của bệnh viện nếu quý vị cần



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

Quý vị có thể xem Danh Mục Nhà Cung Cấp để tìm một PCP trong mạng lưới của Anthem. Danh Mục Nhà Cung Cấp có danh sách các IHCP, FQHC và RHC làm việc với Anthem.

Quý vị có thể tìm Danh Mục Nhà Cung Cấp của Anthem trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**. Hoặc quý vị cũng có thể yêu cầu gửi Danh Mục Nhà Cung Cấp qua đường bưu điện cho quý vị bằng cách gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Quý vị cũng có thể gọi điện để tìm hiểu liệu PCP mà quý vị muốn hiện có đang tiếp nhận bệnh nhân mới hay không.

Lựa chọn bác sĩ và các nhà cung cấp khác

Quý vị là người hiểu rõ nhất các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình, vì vậy tốt nhất là quý vị nên lựa chọn PCP của mình. Tốt nhất là duy trì thăm khám với một PCP để họ có thể biết rõ các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Nếu quý vị muốn thay đổi



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

sang PCP mới, quý vị có thể thay đổi bất cứ lúc nào. Quý vị phải chọn một PCP nằm trong mạng lưới nhà cung cấp của Anthem và đang tiếp nhận bệnh nhân mới.

Lựa chọn mới của quý vị sẽ trở thành PCP của quý vị vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo sau khi quý vị thay đổi.

Nếu quý vị cần trợ giúp, hãy gọi số **1-800-407-4627 (TTY 711)** Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối theo giờ Thái Bình Dương, hoặc truy cập **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Anthem có thể thay đổi PCP của quý vị nếu PCP không tiếp nhận bệnh nhân mới, đã rời khỏi mạng lưới của Anthem, không thực hiện chăm sóc người ở độ tuổi của quý vị, hoặc nếu các quan ngại về chất lượng dịch vụ của PCP đó chưa được giải quyết. Anthem hoặc PCP cũng có thể yêu cầu quý vị đổi



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

sang một PCP mới nếu quý vị không thể hòa hợp hay đồng ý với PCP của quý vị, hoặc nếu quý vị bỏ lỡ hoặc đến muộn trong các cuộc hẹn thăm khám. Nếu Anthem cần thay đổi PCP của quý vị, Anthem sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản.

Nếu PCP của quý vị thay đổi, thì quý vị sẽ nhận được một lá thư và thẻ ID thành viên của Anthem mới trong thư. Trên đó sẽ có tên PCP mới của quý vị. Hãy gọi đến Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng nếu quý vị có thắc mắc về việc nhận thẻ ID mới.

Một số điều cần suy nghĩ khi chọn một PCP:

- PCP có chăm sóc trẻ em không?
- PCP có làm việc tại phòng khám mà tôi muốn sử dụng không?
- Văn phòng của PCP có gần nhà tôi, nơi làm việc của tôi hoặc trường học của con em tôi không?



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

- Văn phòng của PCP có ở gần nơi tôi sống không và việc đi đến văn phòng của PCP có dễ dàng không?
- Các bác sĩ và nhân viên có nói ngôn ngữ mà tôi sử dụng không?
- PCP có làm việc với bệnh viện mà tôi thích không?
- PCP có cung cấp dịch vụ mà tôi cần không?
- Giờ hành chính của PCP có phù hợp với lịch trình của tôi không?
- PCP có làm việc với bác sĩ chuyên khoa mà tôi sử dụng không?

Đánh Giá Sức Khỏe Ban Đầu (IHA)

Anthem khuyến nghị quý vị, thành viên mới của Anthem, đến thăm khám với PCP mới của quý vị trong vòng 120 ngày để thực hiện Đánh Giá Sức



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

Khỏe Ban Đầu (IHA). Mục đích của IHA là giúp PCP của quý vị tìm hiểu về tiền sử và nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. PCP của quý vị có thể hỏi quý vị các câu hỏi về tiền sử sức khỏe của quý vị hoặc yêu cầu quý vị hoàn thành một bản câu hỏi. PCP cũng sẽ cho quý vị biết các chương trình tư vấn và lớp học giáo dục sức khỏe có thể hữu ích cho quý vị.

Khi quý vị gọi điện để lên lịch IHA, hãy nói với người trả lời điện thoại rằng quý vị là thành viên của Anthem. Cung cấp số ID Anthem của quý vị.

Mang thẻ BIC và thẻ ID của Anthem của quý vị đến cuộc hẹn thăm khám. Quý vị nên mang theo danh sách các loại Thuốc của mình và những câu hỏi mà quý vị có đến buổi thăm khám. Hãy sẵn sàng để trao đổi với PCP của quý vị về các nhu cầu và quan ngại liên quan đến việc chăm sóc sức khỏe của quý vị.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

Hãy chắc chắn là quý vị gọi cho văn phòng PCP của quý vị nếu quý vị sẽ đến trễ hoặc không thể đến cuộc hẹn thăm khám.

Nếu quý vị có thắc mắc về IHA, hãy gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Chăm sóc định kỳ

Chăm sóc định kỳ là chăm sóc sức khỏe thường xuyên. Nó bao gồm chăm sóc phòng ngừa, hay còn gọi là chăm sóc thể chất hay sức khỏe. Nó giúp quý vị duy trì sức khỏe và không bị ốm. Chăm sóc phòng ngừa bao gồm khám sức khỏe thường xuyên, giáo dục cũng như tư vấn về sức khỏe.

Anthem khuyến nghị rằng trẻ em cần được đặc biệt chăm sóc định kỳ thường xuyên và chăm sóc phòng ngừa. Các thành viên Anthem có thể nhận được tất cả các dịch vụ phòng ngừa sớm do Học Viện Nhi Khoa Hoa Kỳ và Các Trung Tâm Dịch Vụ Bảo Hiểm



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

Medicare và Medicaid khuyến nghị. Các lần kiểm tra tầm soát này bao gồm tầm soát thính lực và thị lực có thể giúp đảm bảo phát triển khỏe mạnh và học tập tốt. Để có danh sách các dịch vụ được bác sĩ nhi khoa khuyến nghị, hãy đọc hướng dẫn “Bright Futures” của Học Viện Nhi Khoa Hoa Kỳ tại https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf.

Chăm sóc định kỳ cũng bao gồm chăm sóc khi quý vị đau bệnh. Anthem đài thọ cho dịch vụ chăm sóc định kỳ do PCP của quý vị thực hiện.

PCP của quý vị sẽ:

- Thực hiện mọi chăm sóc định kỳ cho quý vị, bao gồm cả khám tổng quát định kỳ, mũi tiêm, điều trị, thuốc kê toa và tư vấn y tế
- Lưu giữ hồ sơ sức khỏe của quý vị



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

- Giới thiệu (chuyển) quý vị đến bác sĩ chuyên khoa nếu cần
- Chỉ định chụp X-quang, chụp quang tuyến vú hay công việc phòng thí nghiệm nếu cần

Khi quý vị cần dịch vụ chăm sóc định kỳ, quý vị cần gọi cho bác sĩ của quý vị để đặt lịch cuộc hẹn. Hãy chắc chắn là quý vị gọi cho PCP của quý vị trước khi quý vị nhận chăm sóc y tế, trừ trường hợp cấp cứu. Trong trường hợp cấp cứu, gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.

Để tìm hiểu thêm về dịch vụ chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ mà chương trình của quý vị đài thọ và không đài thọ, hãy đọc Chương 4, phần “Quyền lợi và dịch vụ” và Chương 5 “Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tổng quát trẻ em và thanh thiếu niên” trong sổ tay này.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Tất cả các nhà cung cấp của Anthem đều có thể sử dụng các phương tiện hỗ trợ và dịch vụ để giao tiếp với người khuyết tật. Họ cũng có thể giao tiếp với quý vị bằng một ngôn ngữ hoặc hình thức khác. Cho nhà cung cấp của quý vị hoặc Anthem biết quý vị cần gì.

Mạng lưới nhà cung cấp

Anthem làm việc với nhiều bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa, bệnh viện và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác. Một số nhà cung cấp trong số đó làm việc trong một mạng lưới, đôi khi được gọi là nhóm y tế hoặc hiệp hội hành nghề độc lập (IPA). Các nhà cung cấp này cũng có thể được ký hợp



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

đồng trực tiếp với Anthem. Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) của quý vị sẽ giới thiệu quý vị đến các bác sĩ chuyên khoa và dịch vụ có liên kết với nhóm y tế của họ, IPA hoặc với Anthem. Nếu quý vị thăm khám với bác sĩ chuyên khoa, hãy báo với PCP của quý vị hoặc gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng sẽ giúp quý vị thăm khám với nhà cung cấp đó nếu quý vị hội đủ điều kiện được tiếp tục dịch vụ chăm sóc. Để biết thêm thông tin, hãy xem phần tiếp tục dịch vụ chăm sóc trong cuốn sổ tay này.

Mạng lưới nhà cung cấp Medi-Cal là nhóm các bác sĩ, bệnh viện và các nhà cung cấp khác làm việc với Anthem để cung cấp các dịch vụ được đài thọ của Medi-Cal cho các thành viên Medi-Cal.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

Anthem là chương trình chăm sóc sức khỏe có quản lý. Khi quý vị chọn Chương trình Medi-Cal của chúng tôi, quý vị đang chọn nhận dịch vụ chăm sóc thông qua chương trình chăm sóc y tế của chúng tôi. Quý vị phải nhận hầu hết các dịch vụ được đài thọ qua Anthem từ các nhà cung cấp trong mạng lưới. Quý vị có thể đến gặp nhà cung cấp ngoài mạng lưới mà không cần giấy giới thiệu hoặc phê duyệt trước để nhận dịch vụ chăm sóc cấp cứu hoặc các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình. Quý vị cũng có thể đến gặp nhà cung cấp ngoài mạng lưới để nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp ngoài khu vực khi quý vị đang ở khu vực mà chúng tôi không phục vụ. Quý vị phải có giấy giới thiệu hoặc sự phê duyệt trước cho tất cả các dịch vụ ngoài mạng lưới khác, nếu không các dịch vụ này sẽ không được đài thọ.

Lưu ý: Thổ Dân Mỹ có thể chọn IHCP làm PCP của mình, ngay cả khi IHCP không có trong mạng lưới của Anthem.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

Nếu PCP của quý vị, bệnh viện hay nhà cung cấp khác từ chối cung cấp cho quý vị một dịch vụ được đài thọ, như kế hoạch hóa gia đình hoặc phá thai, vì lý do đạo đức, gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Để biết thêm về từ chối dịch vụ vì lý do đạo đức, hãy đọc “Từ chối vì lý do đạo đức” ở phần sau của chương này.

Nếu nhà cung cấp của quý vị từ chối cung cấp cho quý vị các dịch vụ chăm sóc sức khỏe vì lý do đạo đức, thì họ có thể trợ giúp quý vị tìm một nhà cung cấp khác cung cấp cho quý vị các dịch vụ mà quý vị cần. Anthem cũng có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp sẽ thực hiện dịch vụ.

Nhà cung cấp trong mạng lưới

Quý vị sẽ sử dụng các nhà cung cấp trong mạng lưới của Anthem cho hầu hết các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Quý vị sẽ nhận dịch vụ chăm sóc



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

định kỳ và dự phòng từ nhà cung cấp trong mạng lưới. Quý vị cũng sẽ sử dụng các bác sĩ chuyên khoa, bệnh viện và các nhà cung cấp khác trong mạng lưới của Anthem.

Để nhận Danh Mục Nhà Cung Cấp bao gồm các nhà cung cấp trong mạng lưới, hãy gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Quý vị cũng có thể tìm Danh Mục Nhà Cung Cấp trực tuyến tại **anthem.com/ca/medi-cal**.

Để nhận bản sao Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng, hãy gọi Medi-Cal Rx theo số **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)** và **nhấn phím 7 hoặc 711**.

Hoặc truy cập vào trang web Medi-Cal Rx tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Quý vị phải nhận được sự phê duyệt trước (cho phép trước) từ Anthem trước khi quý vị đến gặp nhà cung cấp bên ngoài mạng lưới của Anthem, bao gồm cả trong khu vực dịch vụ của Anthem, trừ những trường hợp này:



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **anthem.com/ca/medi-cal**.

3 | Cách nhận chăm sóc

- Nếu quý vị cần chăm sóc cấp cứu, gọi 911 hoặc đến bệnh viện gần nhất.
- Nếu quý vị ở ngoài khu vực dịch vụ của Anthem và cần chăm sóc khẩn cấp, thì quý vị có thể đến bất kỳ cơ sở chăm sóc khẩn cấp nào.
- Nếu quý vị cần các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, hãy đến bất kỳ nhà cung cấp Medi-Cal nào mà không cần phải có sự phê duyệt trước (cho phép trước).
- Nếu quý vị cần dịch vụ sức khỏe tâm thần, hãy đến gặp một nhà cung cấp trong mạng lưới hoặc nhà cung cấp thuộc chương trình sức khỏe tâm thần của quận mà không cần phải có sự phê duyệt trước (cho phép trước).

Nếu quý vị không thuộc một trong các trường hợp được liệt kê ở trên và quý vị không có sự phê duyệt



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

trước (cho phép trước) trước khi nhận chăm sóc từ một nhà cung cấp bên ngoài mạng lưới, thì quý vị có thể có trách nhiệm chi trả cho bất kỳ dịch vụ chăm sóc nào mà quý vị nhận từ các nhà cung cấp ngoài mạng lưới.

Các nhà cung cấp ngoài mạng lưới đang ở trong khu vực dịch vụ

Các nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới là các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không có thỏa thuận làm việc với Anthem. Ngoại trừ dịch vụ chăm sóc cấp cứu, quý vị có thể phải thanh toán cho mọi dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được từ các nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Nếu quý vị cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết về mặt y tế nhưng chưa có sẵn trong mạng lưới, thì quý vị có thể được nhận chúng miễn phí từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

Anthem có thể phê duyệt thư giới thiệu quý vị đến một nhà cung cấp ngoài mạng lưới nếu các dịch vụ quý vị cần không có sẵn trong mạng lưới hoặc ở rất xa nhà của quý vị. Nếu chúng tôi giới thiệu quý vị đến một nhà cung cấp ngoài mạng lưới, thì chúng tôi sẽ chi trả cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Để nhận chăm sóc khẩn cấp trong khu vực dịch vụ của Anthem, quý vị phải thăm khám với một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc khẩn cấp trong mạng lưới của Anthem. Quý vị không cần được phê duyệt trước (cho phép trước) để nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ một nhà cung cấp trong mạng lưới. Quý vị phải có sự phê duyệt trước (hay cho phép trước) để được chăm sóc khẩn cấp từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới nhưng nằm trong khu vực dịch vụ của Anthem.

Nếu quý vị nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới nằm trong khu vực



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

dịch vụ của Anthem, thì quý vị có thể phải chi trả cho dịch vụ chăm sóc đó. Quý vị có thể đọc thêm thông tin về các dịch vụ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp và chăm sóc nhạy cảm trong chương này.

Lưu ý: Nếu là Thổ Dân Mỹ, quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc tại IHCP ngoài mạng lưới nhà cung cấp của chúng tôi mà không cần giới thiệu. Một IHCP ngoài mạng lưới cũng có thể giới thiệu các thành viên Thổ Dân Mỹ đến nhà cung cấp trong mạng lưới mà không cần giấy giới thiệu của PCP trong mạng lưới.

Nếu quý vị cần trợ giúp với các dịch vụ ngoài mạng lưới, hãy gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Ngoài khu vực dịch vụ

Nếu quý vị đang ở ngoài khu vực dịch vụ của Anthem và cần dịch vụ chăm sóc **không** phải là chăm sóc cấp cứu hoặc khẩn cấp, hãy gọi ngay cho



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

PCP của quý vị. Hoặc gọi số **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Để được chăm sóc cấp cứu, gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất. Anthem đài thọ dịch vụ chăm sóc khẩn cấp ngoài mạng lưới. Nếu quý vị đến Canada hoặc Mexico và cần chăm sóc cấp cứu yêu cầu phải nhập viện, thì Anthem sẽ đài thọ cho dịch vụ chăm sóc của quý vị. Nếu quý vị đi ra nước ngoài, bên ngoài Canada hoặc Mexico và cần chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp hoặc bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào khác, Anthem sẽ **không** đài thọ cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị chi trả cho chăm sóc cấp cứu yêu cầu phải nhập viện ở Canada hoặc Mexico, thì quý vị có thể yêu cầu Anthem trả lại cho quý vị. Anthem sẽ xem xét yêu cầu của quý vị.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

Nếu quý vị ở một tiểu bang khác hoặc trong vùng lãnh thổ của United States, chẳng hạn như Samoa thuộc United States, Guam, Quần Đảo Bắc Mariana, Puerto Rico hoặc Quần Đảo Virgin thuộc United States, thì quý vị sẽ được đài thọ dịch vụ chăm sóc cấp cứu. Không phải tất cả các bệnh viện và bác sĩ đều chấp nhận Medicaid. (Medi-Cal là tên gọi của Medicaid ở riêng California.) Nếu quý vị cần chăm sóc cấp cứu bên ngoài California, hãy cho bệnh viện hoặc bác sĩ phòng cấp cứu biết rằng quý vị có Medi-Cal và là một thành viên của Anthem sớm nhất có thể.

Yêu cầu bệnh viện sao chép thẻ ID của Anthem của quý vị. Báo với bệnh viện và bác sĩ lập hóa đơn cho Anthem. Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho các dịch vụ đã nhận ở tiểu bang khác, gọi cho Anthem ngay lập tức. Chúng tôi sẽ làm việc với bệnh viện và/hoặc bác sĩ để sắp xếp cho Anthem chi trả dịch vụ chăm sóc của quý vị.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

Nếu quý vị ở ngoài California và cần gấp thuốc kê toa ngoại trú, hãy yêu cầu nhà thuốc gọi cho Medi-Cal Rx theo số **1-800-977-2273**.

Lưu ý: Thổ Dân Mỹ có thể nhận dịch vụ tại IHCP ngoài mạng lưới.

Nếu quý vị có câu hỏi về dịch vụ chăm sóc ngoài mạng lưới hoặc chăm sóc ngoài khu vực dịch vụ, hãy gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Nếu văn phòng đóng cửa và quý vị muốn nhận trợ giúp từ người đại diện, hãy gọi đến **1-800-224-0336 (TTY 711)**.

Nếu quý vị cần chăm sóc khẩn cấp ngoài khu vực dịch vụ của Anthem, hãy đến cơ sở chăm sóc khẩn cấp gần nhất. Nếu quý vị ra khỏi United States và cần chăm sóc khẩn cấp, Anthem sẽ không đài thọ cho dịch vụ chăm sóc của quý vị. Để biết thêm về chăm sóc khẩn cấp, hãy đọc “Chăm sóc khẩn cấp” ở phần sau của chương này.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Thực Hiện Chăm Sóc Chính

Anthem làm việc với nhiều bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa, bệnh viện và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác. Một số nhà cung cấp trong số đó làm việc trong một mạng lưới, đôi khi được gọi là nhóm y tế hoặc hiệp hội hành nghề độc lập (IPA). Các nhà cung cấp này cũng có thể được ký hợp đồng trực tiếp với Anthem. Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) của quý vị sẽ giới thiệu quý vị đến các bác sĩ chuyên khoa và dịch vụ có liên kết với nhóm y tế của họ, IPA hoặc với Anthem. Nếu quý vị thăm khám với bác sĩ chuyên khoa, hãy báo với PCP của quý vị hoặc gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, giờ Thái Bình Dương theo số điện thoại miễn phí **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng sẽ giúp quý vị thăm khám với nhà



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

cung cấp đó nếu quý vị hội đủ điều kiện được tiếp tục dịch vụ chăm sóc. Để biết thêm thông tin, hãy xem phần Tiếp tục dịch vụ chăm sóc trong cuốn sổ tay này.

Chương trình chăm sóc có quản lý hoạt động như thế nào

Anthem là một chương trình chăm sóc có quản lý. Anthem cung cấp dịch vụ chăm sóc cho các thành viên đang sinh sống và làm việc tại các quận Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kern, Kings, Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare và Tuolumne. Trong chăm sóc có quản lý, PCP, bác sĩ chuyên khoa, phòng khám, bệnh viện và các nhà cung cấp khác của quý vị phối hợp với nhau để chăm sóc cho quý vị.

Anthem ký hợp đồng với các nhóm y tế để chăm sóc cho các thành viên của Anthem. Một nhóm y tế gồm



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

có các bác sĩ là PCP và bác sĩ chuyên khoa. Nhóm y tế này làm việc với các nhà cung cấp khác, chẳng hạn như các phòng xét nghiệm và các nhà cung cấp thiết bị y tế lâu bền. Nhóm y tế này cũng được liên kết với một bệnh viện. Xem thẻ ID Anthem của quý vị để xem tên của PCP của quý vị, nhóm y tế và bệnh viện.

Khi quý vị tham gia Anthem, quý vị tự chọn hoặc được chỉ định một PCP. PCP của quý vị là một thành viên của nhóm y tế. PCP của quý vị và nhóm y tế sẽ chỉ đạo việc chăm sóc phục vụ mọi nhu cầu y tế của quý vị. Hoặc PCP của quý vị có thể giới thiệu quý vị đến bác sĩ chuyên khoa khác hoặc yêu cầu xét nghiệm và chụp X-quang. Nếu quý vị cần các dịch vụ phải được phê duyệt trước (cho phép trước), thì Anthem hoặc nhóm y tế của quý vị sẽ xem xét phê duyệt trước (cho phép trước) và quyết định có phê duyệt dịch vụ hay không.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

Trong hầu hết các trường hợp, quý vị phải đến gặp bác sĩ chuyên khoa và các chuyên gia y tế khác làm việc trong cùng nhóm y tế với quý vị PCP. Ngoại trừ trường hợp cấp cứu, quý vị cũng phải nhận dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện của bệnh viện liên kết với nhóm y tế của quý vị.

Đôi khi, quý vị có thể cần một dịch vụ mà nhà cung cấp trong nhóm y tế không thực hiện. Trong trường hợp đó, PCP của quý vị sẽ giới thiệu quý vị đến một nhà cung cấp thuộc nhóm y tế khác hoặc bên ngoài mạng lưới. Nhưng PCP của quý vị sẽ yêu cầu sự phê duyệt trước (cho phép trước) để quý vị đến gặp nhà cung cấp này.

Trong hầu hết các trường hợp, quý vị phải có sự cho phép trước từ PCP, nhóm y tế hoặc Anthem trước khi có thể đến gặp nhà cung cấp ngoài mạng lưới hoặc nhà cung cấp không thuộc nhóm y tế của quý vị.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

Quý vị không cần sự phê duyệt trước (hay cho phép trước) đối với các dịch vụ cấp cứu, các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hoặc các dịch vụ sức khỏe tâm thần trong mạng lưới.

Các thành viên có cả bảo hiểm Medicare và Medi-Cal

Do quý vị có bảo hiểm của Medicare, dịch vụ chăm sóc thường xuyên (cấp tính) của quý vị được đài thọ thông qua chương trình Medicare. Quý vị lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính với chương trình Medicare của mình. Vui lòng xem Chứng Từ Bảo Hiểm cho chương trình Medicare của quý vị để hiểu thêm về vai trò của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính, ai có thể trở thành nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính, làm thế nào để thay đổi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của quý vị, và cách nhận dịch vụ chăm sóc. Chứng Từ Bảo Hiểm Medicare



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

MCO cũng sẽ có các chi tiết về Medicare của quý vị và các quyền lợi thuốc kê toa cũng như cách thức kết hợp giữa các quyền lợi này và các quyền lợi Medicaid của quý vị. Nếu quý vị tham gia bảo hiểm Medicare của một hãng bảo hiểm Medicare khác, hãy tham khảo cuốn sổ tay này và thông tin quý vị nhận được từ hãng đó.

Tôi cần mang theo gì khi đến cuộc hẹn với bác sĩ của mình?

Khi đến văn phòng bác sĩ của quý vị theo cuộc hẹn, hãy mang theo:

- Thẻ ID Medicare thường xuyên hoặc thẻ ID chương trình Medicare Advantage của quý vị
- Nếu chương trình Medicare của quý vị là MCO Advantage, hãy xuất trình thẻ ID MCO Advantage của mình
- Thẻ ID Medi-Cal của quý vị



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

- Bất cứ loại thuốc nào quý vị đang uống
- Hồ sơ tiền chứng của quý vị

Bác sĩ

Quý vị sẽ chọn một bác sĩ từ Danh Mục Nhà Cung Cấp của Anthem làm PCP của quý vị. Bác sĩ mà quý vị chọn phải là nhà cung cấp trong mạng lưới. Để nhận bản sao Danh Mục Nhà Cung Cấp của Anthem, hãy gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Hoặc tìm trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Nếu quý vị đang chọn một PCP mới, thì quý vị cũng nên gọi cho PCP nếu quý vị muốn chắc chắn rằng họ hiện đang tiếp nhận bệnh nhân mới.

Nếu quý vị có bác sĩ trước khi trở thành thành viên của Anthem và bác sĩ đó không tham gia mạng lưới của Anthem, quý vị có thể giữ bác sĩ đó trong một thời gian giới hạn. Điều này được gọi là tiếp tục dịch



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

vụ chăm sóc. Quý vị có thể đọc thêm về tiếp tục dịch vụ chăm sóc trong cuốn sổ tay này. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Nếu quý vị cần bác sĩ chuyên khoa, thì PCP sẽ giới thiệu quý vị đến một bác sĩ chuyên khoa trong mạng lưới của Anthem. Một số bác sĩ chuyên khoa không cần có giấy giới thiệu. Để biết thêm thông tin về giấy giới thiệu, hãy đọc “Giấy giới thiệu” ở phần sau của chương này.

Hãy nhớ, nếu quý vị không chọn một PCP, thì Anthem sẽ chọn cho quý vị, trừ khi quý vị có chương trình bảo hiểm y tế toàn diện khác cùng với Medi-Cal. Quý vị là người hiểu rõ các nhu cầu về chăm sóc sức khỏe của mình nhất, vì vậy tốt nhất là quý vị nên chọn. Nếu quý vị tham gia cả Medicare và Medi-Cal, hoặc nếu quý vị có bảo hiểm chăm sóc sức khỏe khác, thì quý vị không phải chọn PCP của Anthem.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

Nếu quý vị muốn thay đổi PCP của mình, thì quý vị phải chọn một PCP từ Danh Mục Nhà Cung Cấp của Anthem. Hãy chắc chắn là PCP đó đang tiếp nhận bệnh nhân mới. Để thay đổi PCP của quý vị, hãy gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)** hoặc truy cập **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Bệnh viện

Trong trường hợp cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến bệnh viện gần nhất.

Nếu đó không phải là trường hợp cấp cứu và quý vị cần dịch vụ chăm sóc của bệnh viện, thì PCP của quý vị sẽ quyết định quý vị cần đến bệnh viện nào. Quý vị sẽ cần đến bệnh viện mà PCP của quý vị sử dụng và thuộc mạng lưới nhà cung cấp của Anthem. Danh Mục Nhà Cung Cấp của Anthem liệt kê các bệnh viện thuộc mạng lưới của Anthem.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Bác sĩ chuyên khoa sức khỏe phụ nữ

Quý vị có thể đến bác sĩ chuyên khoa sức khỏe phụ nữ trong mạng lưới của Anthem để nhận dịch vụ chăm sóc được đài thọ cần thiết để cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe định kỳ cho phụ nữ. Quý vị không cần giấy giới thiệu hoặc sự cho phép từ PCP của mình để nhận các dịch vụ này. Để được trợ giúp tìm bác sĩ chuyên khoa sức khỏe phụ nữ, quý vị có thể gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Quý vị cũng có thể gọi cho Đường Dây Y Tá 24 giờ, 7 ngày một tuần theo số **1-800-224-0336 (TTY 711)**.

Danh Mục Nhà Cung Cấp

Danh Mục Nhà Cung Cấp của Anthem liệt kê các nhà cung cấp thuộc mạng lưới của Anthem. Mạng lưới đó là nhóm các nhà cung cấp làm việc với Anthem.

Danh Mục Nhà Cung Cấp của Anthem liệt kê các bệnh viện, PCP, bác sĩ chuyên khoa, y tá điều



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

dưỡng, y tá hộ sinh, trợ lý bác sĩ, nhà cung cấp dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, Trung Tâm Sức Khỏe Hội Đủ Điều Kiện Liên Bang (FQHC), các nhà cung cấp dịch vụ Quản Lý Chăm Sóc Tăng Cường (EMC), các nhà cung cấp Hỗ Trợ Cộng Đồng (CS), các nhà cung cấp Nhân Viên Chăm Sóc Sức Khỏe Cộng Đồng, những người hỗ trợ sinh nở, các nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại trú, các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn có quản lý (MLTSS), các Trung Tâm Sinh Đẻ Độc Lập (FBC), IHCP và các Phòng Khám Sức Khỏe Nông Thôn (RHC).

Danh Mục Nhà Cung Cấp có tên, chuyên môn, địa chỉ, số điện thoại, giờ làm việc và ngôn ngữ sử dụng của các nhà cung cấp trong mạng lưới của Anthem. Danh mục này cho biết nhà cung cấp có đang tiếp nhận bệnh nhân mới hay không. Nó cũng cho biết khả năng tiếp cận thực tế của tòa nhà, như bãi đậu xe, đường dốc cho xe lăn, cầu thang với tay vịn và



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

nhà vệ sinh có cửa rộng cùng thanh nắm. Để tìm hiểu thêm về trình độ, đào tạo và chứng nhận hội đồng của hội đồng y khoa của bác sĩ, hãy gọi số **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Quý vị có thể tìm Danh Mục Nhà Cung Cấp trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Nếu quý vị cần bản in Danh Mục Nhà Cung Cấp, hãy gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Quý vị có thể tìm thấy danh sách các nhà thuốc đang hợp tác với Medi-Cal Rx trong Danh Mục Nhà Thuốc Medi-Cal Rx tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Quý vị cũng có thể tìm nhà thuốc gần quý vị bằng cách gọi cho Medi-Cal Rx theo số **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)** và nhấn phím 7 hoặc 711.

Tiếp cận kịp thời dịch vụ chăm sóc

Nhà cung cấp trong mạng lưới của quý vị phải cung cấp dịch vụ chăm sóc kịp thời dựa vào nhu cầu chăm



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

sóc sức khỏe của quý vị. Ít nhất, họ phải sắp xếp cuộc hẹn thăm khám với quý vị trong khung thời gian được nêu trong bảng bên dưới.

Loại cuộc hẹn thăm khám	Quý vị sẽ có thể được sắp xếp cuộc hẹn thăm khám trong vòng:
Cuộc hẹn thăm khám chăm sóc khẩn cấp không cần có sự phê duyệt trước (cho phép trước)	48 tiếng
Các cuộc hẹn thăm khám chăm sóc khẩn cấp cần có phê duyệt trước (hay cho phép trước)	96 tiếng
Các cuộc hẹn thăm khám chăm sóc chính không khẩn cấp (định kỳ)	10 ngày làm việc



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

Loại cuộc hẹn thăm khám	Quý vị sẽ có thể được sắp xếp cuộc hẹn thăm khám trong vòng:
Các cuộc hẹn thăm khám chăm sóc không khẩn cấp (định kỳ) với bác sĩ chuyên khoa	15 ngày làm việc
Các cuộc hẹn thăm khám chăm sóc không khẩn cấp (định kỳ) với nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần (không phải là bác sĩ)	10 ngày làm việc
Các cuộc hẹn khám chăm sóc theo dõi không khẩn cấp (định kỳ) với nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần (không phải là bác sĩ)	10 ngày làm việc kể từ cuộc hẹn gần nhất



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

Loại cuộc hẹn thăm khám	Quý vị sẽ có thể được sắp xếp cuộc hẹn thăm khám trong vòng:
Cuộc hẹn thăm khám không khẩn cấp (định kỳ) đối với các dịch vụ phụ trợ (hỗ trợ) để chẩn đoán hoặc điều trị thương tích, bệnh tật hoặc tình trạng sức khỏe khác	15 ngày làm việc

Tiêu chuẩn khác về thời gian chờ	Quý vị sẽ có thể được liên hệ trong vòng:
Thời gian chờ điện thoại trong giờ làm việc thông thường của Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng	10 phút



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

Thời gian chờ điện thoại cho Đường Dây Y Tá 24 giờ, 7 ngày một tuần	30 phút (được kết nối với y tá)
---------------------------------------------------------------------	---------------------------------

Đôi khi thời gian chờ cuộc hẹn lâu hơn cũng không vấn đề gì. Nhà cung cấp của quý vị có thể để quý vị chờ lâu hơn nếu điều đó không gây hại cho sức khỏe của quý vị. Phải ghi chú trong hồ sơ của quý vị rằng thời gian chờ lâu hơn sẽ không tổn hại cho sức khỏe của quý vị. Ngoài ra, nếu quý vị muốn sắp xếp cuộc hẹn sau để tiện hơn với lịch trình hoặc muốn đến nhà cung cấp khác mà quý vị lựa chọn, thì nhà cung cấp của quý vị hoặc chương trình Anthem của quý vị sẽ tôn trọng mong muốn này của quý vị.

Bác sĩ của quý vị có thể khuyến nghị một lịch trình cụ thể cho các dịch vụ phòng ngừa, chăm sóc theo dõi đối với các tình trạng bệnh lý đang có hoặc giới thiệu thường trực đến các bác sĩ chuyên khoa, tùy thuộc vào nhu cầu của quý vị.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

Hãy cho chúng tôi biết nếu quý vị cần dịch vụ thông dịch khi quý vị gọi cho Anthem hoặc khi quý vị nhận được các dịch vụ được đài thọ. Các dịch vụ thông dịch, bao gồm ngôn ngữ ký hiệu, được cung cấp miễn phí cho quý vị. Chúng tôi đặc biệt không khuyến khích sử dụng trẻ em hoặc thành viên gia đình làm thông dịch viên. Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ thông dịch mà chúng tôi cung cấp, hãy gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Nếu quý vị cần dịch vụ thông dịch, bao gồm ngôn ngữ ký hiệu, tại nhà thuốc Medi-Cal Rx, hãy gọi Dịch Vụ Khách Hàng của Medi-Cal Rx theo số **1-800-977-2273**, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Người dùng TTY có thể gọi 711 từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Thời gian đi lại hoặc khoảng cách đến nơi chăm sóc

Anthem phải tuân thủ các tiêu chuẩn thời gian đi lại hoặc khoảng cách cho việc chăm sóc của quý vị. Các tiêu chuẩn này giúp đảm bảo rằng quý vị có thể nhận được sự chăm sóc mà không phải đi lại quá xa nơi quý vị sinh sống. Các tiêu chuẩn về thời gian hoặc khoảng cách đi lại khác nhau tùy thuộc vào quận nơi quý vị sinh sống.

Nếu Anthem không thể cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị trong phạm vi tiêu chuẩn thời gian đi lại hoặc khoảng cách đó, DHCS có thể cho phép tiêu chuẩn khác gọi là tiêu chuẩn tiếp cận thay thế. Để biết tiêu chuẩn về thời gian hoặc khoảng cách của Anthem đối với nơi quý vị cư trú, hãy truy cập [anthem.com/ca](https://www.anthem.com/ca). Hoặc gọi số **1-800-407-4627 (TTY 711)**.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại [anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal).

3 | Cách nhận chăm sóc

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp ở xa nơi quý vị cư trú, hãy gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Họ có thể giúp quý vị tìm dịch vụ chăm sóc với nhà cung cấp gần nhất với quý vị. Nếu Anthem không thể tìm dịch vụ chăm sóc cho quý vị từ nhà cung cấp ở gần hơn, quý vị có thể yêu cầu Anthem sắp xếp phương tiện để chở quý vị đến nhà cung cấp, ngay cả khi nhà cung cấp đó ở cách xa nơi quý vị sinh sống.

Nếu quý vị cần trợ giúp với nhà cung cấp là nhà thuốc, hãy gọi Medi-Cal Rx theo số **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và nhấn phím 7 hoặc 711**.

Khoảng cách được coi là xa nếu quý vị không thể đến chỗ nhà cung cấp đó trong phạm vi tiêu chuẩn thời gian đi lại hoặc khoảng cách của Anthem dành cho quận của quý vị, bất kể tiêu chuẩn tiếp cận thay thế khác mà Anthem sử dụng cho Mã ZIP của quý vị.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Các cuộc hẹn thăm khám

Khi quý vị cần được chăm sóc sức khỏe:

- Gọi cho PCP của quý vị
- Chuẩn bị sẵn số ID Anthem của quý vị khi gọi điện
- Để lại tin nhắn với tên và số điện thoại của quý vị nếu văn phòng đóng cửa
- Mang thẻ BIC và thẻ ID của Anthem của quý vị đến cuộc hẹn thăm khám
- Yêu cầu phương tiện chuyên chở đến cuộc hẹn thăm khám của quý vị nếu cần
- Yêu cầu dịch vụ thông dịch hoặc hỗ trợ ngôn ngữ cần thiết trước cuộc hẹn của quý vị để quý vị có thể sử dụng dịch vụ vào lúc có cuộc hẹn thăm khám



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

- Đến đúng giờ hẹn, đến sớm vài phút để đăng ký, điền vào các biểu mẫu và trả lời bất kỳ câu hỏi nào mà PCP của quý vị có thể có
- Hãy gọi điện ngay nếu quý vị không thể đến cuộc hẹn thăm khám hay sẽ đến muộn
- Chuẩn bị sẵn câu hỏi và thông tin về thuốc

Nếu quý vị gặp trường hợp cấp cứu, gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất. Nếu quý vị cần giúp đỡ để xác định mức độ khẩn cấp của nhu cầu chăm sóc của quý vị và PCP của quý vị hiện không thể nói chuyện với quý vị, hãy gọi đến Đường Dây Y Tá 24 giờ, 7 ngày một tuần.

Đến cuộc hẹn thăm khám

Nếu quý vị không có cách nào để đến và rời khỏi các cuộc hẹn thăm khám cho dịch vụ được đài thọ, thì Anthem có thể giúp sắp xếp phương tiện vận chuyển



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

cho quý vị. Tùy thuộc vào tình hình của quý vị, quý vị có thể đủ điều kiện nhận Vận Chuyển Y Tế hoặc Vận Chuyển Phi Y Tế. Các dịch vụ vận chuyển này không phải dành cho các trường hợp cấp cứu và có thể có sẵn miễn phí cho quý vị.

Nếu quý vị đang ở trường hợp cấp cứu, gọi **911**. Dịch vụ vận chuyển luôn có sẵn dành cho các dịch vụ và cuộc hẹn thăm khám không liên quan đến dịch vụ chăm sóc cấp cứu. Dịch vụ này miễn phí với quý vị.

Để tìm hiểu thêm, hãy đọc phần “Các quyền lợi chuyên chở cho các tình huống không phải là trường hợp cấp cứu” dưới đây.

Hủy và lên lịch hẹn lại

Nếu quý vị không thể đến cuộc hẹn, hãy gọi ngay cho văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ của quý vị.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

Hầu hết các bác sĩ yêu cầu quý vị gọi 24 giờ (1 ngày làm việc) trước cuộc hẹn thăm khám nếu quý vị phải hủy hẹn. Nếu quý vị bỏ lỡ các cuộc hẹn thăm khám nhiều lần, thì bác sĩ có thể dừng cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị và quý vị sẽ phải tìm một bác sĩ mới.

Thanh toán

Quý vị **không** phải thanh toán cho các dịch vụ được đài thọ, trừ khi quý vị có khoản chia sẻ chi phí cho dịch vụ chăm sóc dài hạn. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc “Dành cho các thành viên nhận dịch vụ chăm sóc dài hạn và chia sẻ chi phí” trong Chương 2. Trong hầu hết các trường hợp, quý vị sẽ không nhận được hóa đơn từ nhà cung cấp. Quý vị phải trình thẻ ID của Anthem của quý vị và BIC Medi-Cal của quý vị khi quý vị nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc thuốc kê



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

toa để nhà cung cấp của quý vị biết xuất hóa đơn cho ai. Quý vị có thể nhận Bảng Giải Thích Quyền Lợi Bảo Hiểm (EOB) hoặc bản kê khai từ nhà cung cấp. EOB và các bản kê khai không phải là hóa đơn.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn, hãy gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho thuốc kê toa, hãy gọi Medi-Cal Rx theo số **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)** và **nhấn phím 7 hoặc 711**. Hoặc truy cập trang web của Medi-Cal Rx tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Cho Anthem biết số tiền quý vị sẽ được tính hóa đơn, ngày thực hiện dịch vụ và lý do lập hóa đơn. Quý vị không cần thanh toán cho các nhà cung cấp bất kỳ số tiền nào mà Anthem còn nợ cho các dịch vụ được đài thọ. Quý vị phải có sự phê duyệt trước (cho phép trước) của Anthem trước khi quý vị đến thăm khám tại một nhà cung cấp ngoài mạng lưới trừ khi:

-
-  Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **anthem.com/ca/medi-cal**.

3 | Cách nhận chăm sóc

- Quý vị cần dịch vụ cấp cứu, trong trường hợp đó, hãy gọi 911 hoặc đến bệnh viện gần nhất.
- Quý vị cần các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hoặc dịch vụ liên quan đến xét nghiệm nhiễm trùng lây truyền qua đường tình dục, trong trường hợp đó, quý vị có thể đến bất kỳ nhà cung cấp Medi-Cal nào mà không cần phải có phê duyệt trước (cho phép trước).
- Quý vị cần dịch vụ sức khỏe tâm thần, trong trường hợp đó, quý vị có thể đến gặp một nhà cung cấp trong mạng lưới hoặc nhà cung cấp thuộc chương trình sức khỏe tâm thần của quận mà không cần phải có sự phê duyệt trước (cho phép trước).

Nếu quý vị nhận chăm sóc từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới và quý vị không có sự phê duyệt trước (cho phép trước) từ Anthem, thì quý vị có thể



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

phải chi trả cho dịch vụ chăm sóc mà quý vị đã nhận. Nếu quý vị cần nhận dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới vì nhà cung cấp đó không có trong mạng lưới của Anthem, thì quý vị sẽ không phải thanh toán với điều kiện là dịch vụ chăm sóc là dịch vụ được đài thọ của Medi-Cal và quý vị đã nhận được sự phê duyệt trước (cho phép trước) của Anthem. Để tìm hiểu thêm về dịch vụ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp và chăm sóc nhạy cảm, hãy chuyển đến các tiêu đề tương ứng trong chương này.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn hoặc được yêu cầu trả khoản đồng thanh toán mà quý vị cho rằng quý vị không cần phải thanh toán, hãy gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Nếu quý vị thanh toán hóa đơn, quý vị có thể nộp mẫu yêu cầu thanh toán cho Anthem. Quý vị sẽ cần thông báo cho Anthem bằng văn bản về lý do quý vị phải thanh toán cho vật dụng hoặc dịch vụ đó.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

Anthem sẽ đọc yêu cầu thanh toán của quý vị và quyết định quý vị có thể được nhận lại tiền hay không.

Để được trả lời các câu hỏi hoặc yêu cầu gửi biểu mẫu yêu cầu thanh toán, hãy gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Nếu quý vị nhận các dịch vụ trong hệ thống Cơ Quan Cựu Chiến Binh hoặc các dịch vụ không được đài thọ hay chưa được cho phép bên ngoài California, thì quý vị có thể phải chịu trách nhiệm thanh toán.

Anthem sẽ không hoàn tiền cho quý vị nếu:

- Các dịch vụ không được Medi-Cal đài thọ, chẳng hạn như các dịch vụ thẩm mỹ
- Quý vị có khoản chia sẻ chi phí Medi-Cal không đáp ứng
- Quý vị đã thăm khám với một bác sĩ không sử dụng Medi-Cal và đã ký vào biểu mẫu cho biết



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

quý vị vẫn muốn được khám và sẽ tự thanh toán cho các dịch vụ

- Quý vị đã yêu cầu trả lại cho quý vị khoản đồng thanh toán cho các thuốc kê toa được chương trình Medicare Phần D của quý vị đài thọ

Giấy giới thiệu

Nếu quý vị cần bác sĩ chuyên khoa chăm sóc, PCP hoặc một bác sĩ chuyên khoa khác của quý vị sẽ giới thiệu quý vị đến một bác sĩ chuyên khoa. Bác sĩ chuyên khoa là một nhà cung cấp tập trung vào một loại dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Bác sĩ giới thiệu quý vị sẽ làm việc với quý vị để chọn một bác sĩ chuyên khoa. Để giúp đảm bảo quý vị có thể đến gặp bác sĩ chuyên khoa kịp thời, DHCS đặt ra khung thời gian để các thành viên đến cuộc hẹn. Các khung thời gian này được liệt kê trong phần “Khả năng tiếp cận dịch



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

vụ chăm sóc kịp thời” trong sổ tay này. Văn phòng PCP của quý vị có thể giúp quý vị đặt lịch hẹn với bác sĩ chuyên khoa.

Các dịch vụ khác có thể cần giấy giới thiệu bao gồm các thủ thuật tại phòng khám, chụp X-quang và công việc tại phòng xét nghiệm.

PCP của quý vị có thể cung cấp cho quý vị một biểu mẫu để mang đến gặp bác sĩ chuyên khoa. Bác sĩ chuyên khoa sẽ điền vào mẫu đơn và gửi lại cho PCP của quý vị. Bác sĩ chuyên khoa sẽ điều trị cho quý vị trong thời gian bác sĩ cho là cần thiết với quý vị.

Nếu quý vị có vấn đề sức khỏe cần chăm sóc y tế đặc biệt trong thời gian dài, thì quý vị có thể cần giấy giới thiệu thường trực. Điều này có nghĩa là quý vị có thể đến cùng một bác sĩ chuyên khoa nhiều lần mà không cần xin giấy giới thiệu mỗi lần.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

Nếu quý vị gặp rắc rối trong việc xin giấy giới thiệu thường trực hoặc muốn nhận bản sao chính sách giới thiệu của Anthem, hãy gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Quý vị **không** cần giấy giới thiệu cho:

- Thăm khám với PCP
- Thăm khám Sản/Phụ Khoa (BÁC SĨ SẢN/ PHỤ KHOA)
- Thăm khám chăm sóc khẩn cấp hoặc cấp cứu
- Các dịch vụ nhạy cảm dành cho người lớn như chăm sóc nạn nhân bị tấn công tình dục
- Các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình (để tìm hiểu thêm, hãy gọi đến Văn Phòng Thông Tin Kế Hoạch Hóa Gia Đình và Dịch Vụ Giới Thiệu theo số **1-800-942-1054**)
- Xét nghiệm và tư vấn về HIV (12 tuổi trở lên)
- Dịch vụ chăm sóc bệnh lây truyền qua đường tình dục (12 tuổi trở lên)



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

- Dịch vụ nắn bóp cột sống (có thể cần giấy giới thiệu nếu do các FQHC, RHC và IHCP ngoài mạng lưới thực hiện)
- Đánh giá sức khỏe tâm thần ban đầu

Trẻ vị thành niên cũng có thể nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại trú, dịch vụ nhạy cảm và dịch vụ điều trị rối loạn lạm dụng chất gây nghiện nhất định mà không cần sự đồng ý của cha mẹ. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc “Dịch vụ cần sự chấp thuận của trẻ vị thành niên” trong chương này và “Các dịch vụ điều trị rối loạn lạm dụng chất gây nghiện” trong Chương 4 của cuốn sổ tay này.

Giấy giới thiệu theo Đạo Luật về Công Bằng với Bệnh Ung Thư của California

Việc điều trị hiệu quả các bệnh ung thư phức tạp phụ thuộc vào nhiều yếu tố. Các yếu tố này bao gồm



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

chẩn đoán chính xác và nhận điều trị kịp thời từ các chuyên gia về ung thư. Nếu quý vị được chẩn đoán mắc một bệnh ung thư phức tạp, thì Đạo Luật về Công Bằng khi Chăm Sóc Bệnh Ung Thư mới của California cho phép quý vị yêu cầu giấy giới thiệu từ bác sĩ của quý vị để được nhận điều trị ung thư từ một trung tâm ung thư do Viện Ung Thư Quốc Gia (NCI) chỉ định, cơ sở liên kết với Chương Trình Nghiên Cứu Ung Thư Cộng Đồng của NCI (NCORP) hoặc trung tâm ung thư hàn lâm đủ tiêu chuẩn trong mạng lưới.

Nếu Anthem không có một trung tâm ung thư trong mạng lưới do NCI chỉ định, thì Anthem sẽ cho phép quý vị yêu cầu giấy giới thiệu để nhận điều trị ung thư từ một trong các trung tâm ngoài mạng lưới tại California, nếu một trong những trung tâm ngoài mạng lưới đó và Anthem đồng ý về việc thanh toán, trừ khi quý vị chọn một nhà cung cấp dịch vụ điều trị ung thư khác.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

Nếu quý vị đã được chẩn đoán mắc bệnh ung thư, hãy liên lạc với Anthem để biết quý vị có đủ tiêu chuẩn nhận dịch vụ từ một trong các trung tâm ung thư đó không.

Sẵn sàng bỏ thuốc lá? Để tìm hiểu về các dịch vụ bằng Tiếng Anh, hãy gọi 1-800-300-8086. Để tìm hiểu bằng tiếng Tây Ban Nha, hãy gọi 1-800-600-8191. Để tìm hiểu thêm, hãy truy cập www.kickitca.org.

Phê duyệt trước (hay cho phép trước)

Đối với một số loại hình chăm sóc, PCP của quý vị hoặc bác sĩ chuyên khoa sẽ cần xin phép Anthem và/hoặc nhóm đại diện quý vị trước khi quý vị nhận



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

3 | Cách nhận chăm sóc

được dịch vụ chăm sóc. Trường hợp này được gọi là yêu cầu phê duyệt trước hoặc cho phép trước. Điều này có nghĩa là Anthem và/hoặc nhóm đại diện quý vị phải đảm bảo rằng dịch vụ chăm sóc đó cần thiết về mặt y tế.

Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế đều hợp lý và cần thiết để bảo vệ cuộc sống của quý vị, giúp quý vị không bị ốm nặng hay bị suy yếu, hoặc giảm đau đáng kể đối với căn bệnh, bệnh tật hay thương tích được chẩn đoán. Đối với các thành viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ Medi-Cal bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế để khắc phục hoặc giúp thuyên giảm bệnh hoặc bệnh lý thể chất hoặc tâm thần.

Các dịch vụ sau đây luôn cần được phê duyệt trước (hay ủy quyền trước) ngay cả khi quý vị tiếp nhận từ nhà cung cấp trong mạng lưới của Anthem:



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

- Nhập viện, nếu không phải là trường hợp cấp cứu
- Các dịch vụ nằm ngoài khu vực dịch vụ của Anthem nếu không phải là trường hợp chăm sóc khẩn cấp hoặc cấp cứu
- Phẫu thuật ngoại trú
- Chăm sóc dài hạn hoặc dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn tại cơ sở điều dưỡng
- Điều trị, chụp chiếu hình ảnh, xét nghiệm và các thủ thuật chuyên khoa
- Các dịch vụ chuyên chở y tế khi không phải trường hợp cấp cứu.
- Các Nguồn Hỗ Trợ Cộng Đồng (CS)

Dịch vụ xe cứu thương không cần sự phê duyệt trước (cho phép trước).

Theo Bộ Luật Y Tế và An Toàn Phần 1367.01(h)(1), Anthem có 5 ngày làm việc kể từ ngày Anthem nhận



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

được thông tin cần thiết và hợp lý để đưa ra quyết định (phê duyệt hoặc từ chối) các yêu cầu phê duyệt trước (cho phép trước). Đối với các yêu cầu trong đó Anthem được nhà cung cấp thông báo hoặc tự nhận định rằng việc tuân theo khung thời gian tiêu chuẩn có thể gây nguy hiểm lớn đến tính mạng hoặc sức khỏe hay khả năng đạt được, duy trì hay khôi phục chức năng tối đa của quý vị, thì Anthem sẽ đưa ra quyết định phê duyệt trước (cho phép trước) cấp tốc (nhanh).

Anthem sẽ gửi cho quý vị thông báo nhanh nhất có thể theo tình trạng sức khỏe của quý vị và không quá 72 giờ sau khi nhận được yêu cầu dịch vụ.

Nhân viên lâm sàng hoặc y tế, như bác sĩ, y tá và dược sĩ xem xét các yêu cầu phê duyệt trước (cho phép trước).



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

Anthem không tác động đến các quyết định từ chối hoặc phê duyệt bảo hiểm hay dịch vụ mà đơn vị xem xét đưa ra. Nếu Anthem không phê duyệt yêu cầu, Anthem sẽ gửi cho quý vị thư Thông Báo Hành Động (NOA). Thư NOA sẽ cho quý vị biết cách nộp đơn kháng nghị khi quý vị không đồng ý với quyết định đó. Anthem sẽ liên lạc với quý vị nếu Anthem cần thêm thông tin hoặc thời gian để xem xét yêu cầu của quý vị.

Quý vị không cần sự phê duyệt trước (hay cho phép trước) đối với chăm sóc cấp cứu, ngay cả khi dịch vụ đó ngoài mạng lưới hoặc không thuộc khu vực dịch vụ. Điều này bao gồm chuyển dạ và sinh con nếu quý vị mang thai. Quý vị không cần sự phê duyệt trước (cho phép trước) cho một số dịch vụ chăm sóc nhạy cảm nhất định. Để tìm hiểu thêm về dịch vụ chăm sóc nhạy cảm, hãy đọc “Chăm sóc nhạy cảm” ở phần sau của chương này.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Nếu có câu hỏi về phê duyệt trước (cho phép trước), hãy gọi số **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Ý kiến thứ hai

Quý vị có thể muốn nhận ý kiến thứ hai về dịch vụ chăm sóc mà nhà cung cấp của quý vị nói rằng quý vị cần hoặc về chẩn đoán hay kế hoạch điều trị của quý vị. Ví dụ: quý vị có thể muốn nhận ý kiến thứ hai nếu quý vị muốn chắc chắn rằng chẩn đoán của quý vị là đúng, quý vị không chắc liệu quý vị có cần biện pháp điều trị hay phẫu thuật được chỉ định hay không, hoặc nếu quý vị đã thử tuân theo một kế hoạch điều trị nhưng nó không hiệu quả.

Nếu quý vị muốn có ý kiến thứ hai, chúng tôi sẽ giới thiệu quý vị đến một nhà cung cấp trong mạng lưới đủ tiêu chuẩn có thể đưa ra ý kiến thứ hai cho quý vị. Để được trợ giúp chọn nhà cung cấp, hãy gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

Anthem sẽ thanh toán cho ý kiến thứ hai nếu quý vị hoặc nhà cung cấp trong mạng lưới của quý vị yêu cầu và quý vị nhận ý kiến thứ hai từ nhà cung cấp trong mạng lưới. Quý vị không cần sự phê duyệt trước (cho phép trước) của Anthem để nhận ý kiến thứ hai từ một nhà cung cấp trong mạng lưới. Nhà cung cấp trong mạng lưới của quý vị có thể giúp quý vị nhận giấy giới thiệu cho ý kiến thứ hai nếu quý vị cần.

Nếu không có nhà cung cấp nào trong mạng lưới của Anthem có thể đưa ra ý kiến thứ hai cho quý vị, thì Anthem sẽ thanh toán để xin ý kiến thứ hai từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Anthem sẽ thông báo cho quý vị trong vòng 5 ngày làm việc nếu nhà cung cấp mà quý vị chọn để xin ý kiến thứ hai được phê duyệt. Nếu quý vị mắc bệnh mạn tính, hiểm nghèo hoặc nghiêm trọng, hoặc gặp một mối đe dọa trực tiếp và, nghiêm trọng đến sức khỏe của quý vị, bao



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

gồm nhưng không giới hạn ở tử vong, mất chi hay bộ phận chính của cơ thể hay chức năng của cơ thể, Anthem sẽ báo cho quý vị bằng văn bản trong vòng 72 giờ.

Nếu Anthem từ chối yêu cầu xin ý kiến thứ hai của quý vị, thì quý vị có thể nộp đơn than phiền. Để tìm hiểu thêm về đơn than phiền, hãy đọc “Khiếu nại” trong Chương 6 của cuốn sổ tay này.

Chăm sóc nhạy cảm

Dịch vụ cho trẻ vị thành niên không cần sự chấp thuận của phụ huynh

Nếu quý vị dưới 18 tuổi, thì quý vị có thể nhận một số dịch vụ mà không cần sự cho phép của phụ huynh hoặc người giám hộ. Những dịch vụ này được gọi là dịch vụ cần sự chấp thuận của trẻ vị thành niên.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

Quý vị có thể nhận được các dịch vụ này mà không cần sự cho phép của phụ huynh hoặc người giám hộ:

- Dịch vụ chăm sóc tấn công tình dục, gồm cả chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú
- Thai kỳ
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình và kiểm soát sinh sản
- Dịch vụ phá thai

Nếu quý vị từ 12 tuổi trở lên, quý vị cũng có thể nhận được các dịch vụ này mà không cần sự cho phép của phụ huynh hoặc người giám hộ:

- Chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú dành cho:
 - Tấn công tình dục
 - Loạn luân
 - Tấn công thể chất



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

- Lạm dụng trẻ em
- Khi quý vị có suy nghĩ làm tổn thương bản thân hoặc người khác
- Phòng ngừa, xét nghiệm và điều trị HIV/AIDS
- Phòng ngừa, xét nghiệm và điều trị các bệnh lây truyền qua đường tình dục
- Điều trị rối loạn lạm dụng chất gây nghiện.
 - Để biết thêm thông tin, hãy xem “Các dịch vụ điều trị rối loạn lạm dụng chất gây nghiện” trong Chương 4 của sổ tay này.

Đối với xét nghiệm mang thai, các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, kiểm soát sinh sản hoặc dịch vụ cho các nhiễm trùng lây truyền qua đường tình dục, bác sĩ hoặc phòng khám không cần phải thuộc mạng lưới của Anthem. Quý vị có thể chọn bất kỳ nhà cung cấp Medi-Cal nào và tìm đến họ để nhận các dịch vụ này mà không cần giấy giới thiệu hoặc phê duyệt trước (cho phép trước).



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

Đối với các dịch vụ cần có sự chấp thuận của trẻ vị thành niên không phải là dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa, quý vị có thể đến thăm khám với nhà cung cấp trong mạng lưới mà không cần có giấy giới thiệu và không cần có sự phê duyệt trước (cho phép trước). PCP không cần phải giới thiệu quý vị và quý vị không cần sự phê duyệt trước (cho phép trước) từ Anthem để nhận các dịch vụ cần sự chấp thuận của trẻ vị thành niên được đài thọ.

Các dịch vụ cần sự chấp thuận của trẻ vị thành niên là dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa không được đài thọ. Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa được đài thọ theo chương trình sức khỏe tâm thần của quận tại quận nơi quý vị sống.

Trẻ vị thành niên có thể trao đổi riêng với một người đại diện về các mối quan ngại về sức khỏe bằng cách gọi đến Đường Dây Y Tá 24 giờ, 7 ngày một tuần theo số **1-800-224-0336 (TTY 711)**.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

Anthem sẽ không gửi thông tin về việc nhận các dịch vụ nhạy cảm cho phụ huynh hoặc người giám hộ. Để tìm hiểu thêm về cách yêu cầu trao đổi thông tin bảo mật liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm, hãy đọc “Thông báo về thực hành quyền riêng tư” trong Chương 7 của cuốn sổ tay này.

Dịch vụ nhạy cảm dành cho người lớn

Là người lớn từ 18 tuổi trở lên, quý vị có thể không muốn đến PCP của mình để nhận các dịch vụ chăm sóc nhạy cảm hoặc riêng tư nhất định. Quý vị có thể chọn một bác sĩ hoặc phòng khám bất kỳ cho các loại hình chăm sóc này:

- Kế hoạch hóa gia đình và kiểm soát sinh sản gồm cả triệt sản cho người lớn từ 21 tuổi trở lên
- Xét nghiệm và tư vấn thai kỳ
- Phòng ngừa và xét nghiệm HIV/AIDS
- Phòng ngừa, xét nghiệm và điều trị các bệnh lây truyền qua đường tình dục



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

- Chăm sóc nạn nhân bị tấn công tình dục
- Các dịch vụ phá thai ngoại trú

Đối với các dịch vụ chăm sóc nhạy cảm, bác sĩ hoặc phòng khám đó không phải tham gia vào mạng lưới của Anthem. Quý vị có thể chọn đến gặp bất kỳ nhà cung cấp nào của Medi-Cal để nhận các dịch vụ này mà không cần giấy giới thiệu hoặc sự phê duyệt trước (cho phép trước) của Anthem. Nếu quý vị nhận dịch vụ chăm sóc không được xác định là dịch vụ nhạy cảm từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới và dịch vụ, thì quý vị có thể phải thanh toán cho dịch vụ đó. Nếu quý vị cần trợ giúp tìm bác sĩ hay phòng khám cung cấp những dịch vụ đó, hoặc để được trợ giúp nhận các dịch vụ đó (bao gồm dịch vụ vận chuyển), hãy gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Hoặc gọi đến Đường Dây Y Tá 24 giờ, 7 ngày một tuần theo số **1-800-224-0336 (TTY 711)**.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

Anthem sẽ không tiết lộ thông tin y tế liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm cho bất kỳ thành viên nào khác mà không được thành viên nhận dịch vụ chăm sóc cho phép bằng văn bản. Để tìm hiểu thêm về cách yêu cầu trao đổi thông tin bảo mật liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm, hãy đọc “Thông Báo về Thực Hành Quyền Riêng Tư” trong Chương 7.

Từ chối vì lý do đạo đức

Một số nhà cung cấp từ chối cung cấp một số dịch vụ được đài thọ vì lý do đạo đức. Họ có quyền **không** cung cấp một số dịch vụ được đài thọ nếu họ không đồng tình vì lý do đạo đức. Nếu nhà cung cấp của quý vị từ chối cung cấp dịch vụ vì lý do đạo đức, thì nhà cung cấp sẽ giúp quý vị tìm một nhà cung cấp khác cho các dịch vụ cần thiết. Anthem cũng có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

Một số bệnh viện và các nhà cung cấp khác không cung cấp một hoặc nhiều dịch vụ này nếu các dịch vụ này được Medi-Cal đài thọ:

- Kế hoạch hóa gia đình
- Các dịch vụ ngừa thai, bao gồm việc ngừa thai khẩn cấp
- Triệt sản, bao gồm thắt ống dẫn trứng tại thời điểm chuyển dạ và sinh con
- Điều trị chứng vô sinh
- Phá thai

Để đảm bảo quý vị chọn một nhà cung cấp có thể chăm sóc cho các nhu cầu của quý vị và gia đình quý vị, hãy gọi cho bác sĩ, nhóm y tế, hiệp hội hành nghề độc lập hay phòng khám mà quý vị muốn. Hoặc gọi đến Anthem theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Hãy hỏi xem nhà cung cấp có thể và sẽ cung cấp dịch vụ mà quý vị cần hay không.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

Các dịch vụ này được cung cấp miễn phí cho quý vị. Anthem sẽ đảm bảo quý vị và các thành viên gia đình quý vị có thể sử dụng các nhà cung cấp (bác sĩ, bệnh viện, phòng khám) có thể cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc quý vị cần. Nếu quý vị có câu hỏi hoặc cần giúp tìm nhà cung cấp, hãy gọi cho Anthem theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Chăm sóc khẩn cấp

Chăm sóc khẩn cấp **không** phải là chăm sóc dành cho tình trạng cấp cứu hay đe dọa đến tính mạng. Quyền lợi này bao gồm các dịch vụ quý vị cần để ngăn ngừa tổn hại sức khỏe nghiêm trọng do bệnh tật, chấn thương bất ngờ hoặc biến chứng của một tình trạng mà quý vị đã có. Hầu hết các cuộc hẹn chăm sóc khẩn cấp không cần sự phê duyệt trước (cho phép trước). Nếu quý vị yêu cầu đặt lịch hẹn



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

chăm sóc khẩn cấp, thì quý vị sẽ được sắp xếp một cuộc hẹn trong vòng 48 giờ. Nếu dịch vụ chăm sóc khẩn cấp mà quý vị cần yêu cầu phải có sự phê duyệt trước (cho phép trước), thì quý vị sẽ được sắp xếp một cuộc hẹn thăm khám trong vòng 96 giờ.

Đối với dịch vụ chăm sóc khẩn cấp, hãy gọi cho PCP của quý vị. Nếu quý vị không thể liên lạc được với PCP của mình, hãy gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Hoặc quý vị có thể gọi Đường Dây Y Tá 24 giờ, 7 ngày một tuần theo số **1-800-224-0336 (TTY 711)**, để tìm hiểu mức độ chăm sóc nào tốt nhất cho quý vị.

Nếu quý vị cần chăm sóc khẩn cấp ngoài khu vực, hãy đến cơ sở chăm sóc khẩn cấp gần nhất.

Các nhu cầu chăm sóc khẩn cấp có thể là:

- Cảm lạnh
- Đau họng
- Sốt



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

- Đau tai
- Căng cơ
- Dịch vụ chăm sóc thai sản

Quý vị phải nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ nhà cung cấp trong mạng lưới khi quý vị trong khu vực dịch vụ của Anthem. Quý vị không cần sự phê duyệt trước (cho phép trước) cho chăm sóc khẩn cấp từ nhà cung cấp trong mạng lưới bên trong khu vực dịch vụ của Anthem. Nếu quý vị ở bên ngoài khu vực dịch vụ của Anthem nhưng vẫn ở trong United States, thì quý vị không cần sự phê duyệt trước (cho phép trước) để nhận chăm sóc khẩn cấp.

Hãy đến cơ sở chăm sóc khẩn cấp gần nhất.

Medi-Cal không đài thọ cho các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp bên ngoài United States. Nếu quý vị đi lại ra khỏi United States và cần chăm sóc khẩn cấp, chúng tôi sẽ không đài thọ cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

Nếu quý vị cần chăm sóc khẩn cấp về sức khỏe tâm thần, hãy gọi đến chương trình sức khỏe tâm thần của quận tại địa phương của quý vị hoặc Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Hãy gọi tới chương trình sức khỏe tâm thần của quận hoặc Tổ Chức Sức Khỏe Hành Vi của Anthem bất cứ lúc nào, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Để tìm số điện thoại miễn phí của tất cả các quận trên trang trực tuyến, hãy truy cập: <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

Nếu quý vị nhận được các loại thuốc này như một phần trong lần thăm khám chăm sóc khẩn cấp được đài thọ, thì Anthem sẽ đài thọ cho các thuốc đó như một phần của lần thăm khám được đài thọ của quý vị. Nếu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc khẩn cấp của quý vị kê toa thuốc để mang đến nhà thuốc, thì



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **anthem.com/ca/medi-cal**.

Chương trình Medi-Cal Rx sẽ quyết định có đài thọ cho toa thuốc đó hay không. Để tìm hiểu thêm về Medi-Cal Rx, hãy đọc “Thuốc kê toa được Medi-Cal Rx đài thọ” trong phần “Các dịch vụ và chương trình Medi-Cal khác” ở Chương 4.

Chăm sóc cấp cứu

Để được chăm sóc cấp cứu, gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu (ER) gần nhất. Đối với chăm sóc cấp cứu, quý vị **không** cần được phê duyệt trước (hay ủy quyền trước) từ Anthem.

Quý vị có quyền sử dụng mọi bệnh viện hoặc cơ sở khác để nhận chăm sóc cấp cứu bên trong United States, bao gồm bất kỳ Vùng Lãnh Thổ nào của United States.

Nếu quý vị ở bên ngoài United States, thì chỉ các dịch vụ chăm sóc cấp cứu phải nhập viện tại Canada



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

và Mexico mới được đài thọ. Dịch vụ chăm sóc cấp cứu và chăm sóc khác ở các quốc gia khác không được đài thọ.

Chăm sóc cấp cứu là chăm sóc dành cho các tình trạng y tế đe dọa đến tính mạng. Dịch vụ chăm sóc này dành cho bệnh tật hoặc thương tích mà người bình thường có tính thận trọng (hợp lý) (không phải chuyên gia y tế) với kiến thức trung bình về sức khỏe và y tế có thể đoán rằng, nếu quý vị không được chăm sóc ngay lập tức, sức khỏe của quý vị (hoặc sức khỏe của thai nhi) sẽ gặp nguy hiểm đặc biệt. Điều này bao gồm gây ra tác hại nghiêm trọng đến các chức năng cơ thể, cơ quan hoặc bộ phận cơ thể. Các ví dụ bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Chuyển dạ tích cực
- Gãy xương
- Đau dữ dội



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

- Đau ngực
- Khó thở
- Bỏn nặng
- Dùng thuốc quá liều
- Ngất xỉu
- Xuất huyết nghiêm trọng
- Các tình trạng cấp cứu tâm thần, như trầm cảm nghiêm trọng hoặc ý định tự tử (điều này có thể được đòi hỏi bởi các chương trình sức khỏe tâm thần của quận)

Không đến ER để nhận dịch vụ chăm sóc định kỳ hoặc dịch vụ chăm sóc không cần ngay lúc đó. Quý vị nên nhận chăm sóc định kỳ từ PCP của quý vị, người biết rõ nhất về quý vị. Nếu quý vị không chắc liệu tình trạng y tế của quý vị có phải là tình trạng cấp cứu hay không, hãy gọi cho PCP của quý vị. Quý vị cũng có thể gọi cho Đường Dây Y Tá 24 giờ, 7 ngày một tuần theo số **1-800-224-0336 (TTY 711)**.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

Nếu quý vị cần được chăm sóc cấp cứu khi ở xa nhà, hãy đến phòng cấp cứu (ER) gần nhất, ngay cả khi không thuộc mạng lưới của Anthem. Nếu quý vị đến ER, hãy yêu cầu họ gọi cho Anthem. Quý vị hoặc bệnh viện nơi tiếp nhận quý vị cần gọi cho Anthem trong vòng 24 giờ sau khi quý vị nhận chăm sóc cấp cứu. Nếu quý vị rời khỏi United States, ngoại trừ Canada hay Mexico, và cần chăm sóc cấp cứu, thì Anthem sẽ **không** đài thọ cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị cần phương tiện vận chuyển khẩn cấp, gọi **911**. Quý vị không cần hỏi PCP của quý vị hoặc Anthem trước khi đến ER.

Nếu quý vị cần được chăm sóc tại bệnh viện ngoài mạng lưới sau khi cấp cứu (chăm sóc sau khi ổn định), bệnh viện sẽ gọi cho Anthem.

Hãy nhớ: Không gọi **911** trừ khi đó là trường hợp cấp cứu. Chăm sóc cấp cứu chỉ dành cho trường hợp cấp cứu, không dành cho chăm sóc định kỳ



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

hoặc bệnh nhẹ như cảm lạnh hoặc đau họng. Nếu đó là trường hợp cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.

Đường Dây Y Tá 24 giờ, 7 ngày một tuần của Anthem cung cấp cho quý vị thông tin và tư vấn y tế miễn phí 24 giờ một ngày, mọi ngày trong năm. Gọi số 1-800-224-0336 (TTY 711) 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần.

Đường Dây Y Tá 24 giờ, 7 ngày một tuần

Đường Dây Y Tá 24 giờ, 7 ngày một tuần của của Anthem có thể cung cấp cho quý vị thông tin và tư vấn y tế miễn phí 24 giờ một ngày, mọi ngày trong năm. Gọi số **1-800-224-0336 (TTY 711)** để:



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

- Trao đổi với y tá, người sẽ trả lời các câu hỏi về y tế, tư vấn chăm sóc và trợ giúp quý vị trong việc quyết định có nên đến gặp nhà cung cấp ngay lập tức hay không
- Nhận trợ giúp về các tình trạng y tế như bệnh tiểu đường hoặc hen suyễn, bao gồm cả tư vấn về kiểu nhà cung cấp có thể phù hợp với tình trạng của quý vị

Đường Dây Y Tá 24 giờ, 7 ngày một tuần **không** thể trợ giúp với các cuộc hẹn thăm khám tại phòng khám hoặc mua thêm thuốc. Gọi cho văn phòng của nhà cung cấp nếu quý vị cần trợ giúp về những điều này.

Chỉ thị trước

Chỉ thị trước về sức khỏe là một biểu mẫu pháp lý. Quý vị có thể liệt kê trong biểu mẫu các dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị muốn nhận trong



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

trường hợp sau này quý vị không thể nói hoặc đưa ra quyết định. Quý vị cũng có thể liệt kê dịch vụ chăm sóc mà quý vị **không** muốn. Quý vị có thể chỉ định một người, như vợ/chồng, đưa ra các quyết định chăm sóc sức khỏe cho quý vị nếu quý vị không thể tự quyết định.

Quý vị có thể lấy mẫu chỉ thị trước tại nhà thuốc, bệnh viện, văn phòng luật hay văn phòng bác sĩ. Quý vị có thể phải trả tiền cho biểu mẫu đó. Quý vị cũng có thể tìm và tải về biểu mẫu miễn phí trực tuyến. Quý vị có thể nhờ gia đình, PCP của quý vị hoặc ai đó mà quý vị tin tưởng giúp điền biểu mẫu cho quý vị. Quý vị có quyền yêu cầu để chỉ thị trước vào hồ sơ y tế của quý vị. Quý vị có quyền thay đổi hoặc hủy bỏ chỉ thị trước của mình bất cứ lúc nào.

Quý vị có quyền tìm hiểu về các thay đổi liên quan đến luật về chỉ thị trước. Anthem sẽ báo cho quý vị



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

3 | Cách nhận chăm sóc

các thay đổi trong luật tiểu bang trong vòng 90 ngày sau khi có thay đổi.

Để tìm hiểu thêm, quý vị hãy gọi Anthem theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Hiến tặng mô và mô

Quý vị có thể cứu sống người khác bằng cách trở thành người hiến tặng mô hoặc tạng. Nếu quý vị từ 15 đến 18 tuổi, quý vị có thể trở thành người hiến tặng mô và tạng với sự chấp thuận bằng văn bản của phụ huynh hoặc người giám hộ của mình. Quý vị có thể đổi ý về việc hiến tặng bất cứ lúc nào. Nếu quý vị muốn tìm hiểu thêm về việc hiến tặng mô hoặc tạng, hãy trao đổi với PCP của mình. Quý vị cũng có thể truy cập vào trang web của Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ tại www.organdonor.gov.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **anthem.com/ca/medi-cal**.

4. Quyền lợi và dịch vụ

Chương trình bảo hiểm y tế của quý vị đài thọ những gì

Chương này giải thích tất cả các dịch vụ được đài thọ của quý vị khi là thành viên của Anthem. Các dịch vụ được đài thọ của quý vị sẽ miễn phí miễn là chúng cần thiết về mặt y tế và do nhà cung cấp trong mạng lưới cung cấp. Quý vị phải yêu cầu chúng tôi phê duyệt trước (cho phép trước) nếu dịch vụ chăm sóc ngoài mạng lưới, ngoại trừ các dịch vụ nhạy cảm và chăm sóc cấp cứu. Chương trình bảo hiểm y tế



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

của quý vị có thể đòi hỏi cho các dịch vụ cần thiết về mặt y tế từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới, nhưng quý vị phải xin sự phê duyệt trước (cho phép trước) của Anthem để nhận dịch vụ.

Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế đều hợp lý và cần thiết để bảo vệ cuộc sống của quý vị, giúp quý vị không bị ốm nặng hay bị suy yếu, hoặc giảm đau đáng kể đối với căn bệnh, bệnh tật hay thương tích được chẩn đoán. Đối với các thành viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ Medi-Cal bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế để khắc phục hoặc giúp thuyên giảm bệnh hoặc bệnh lý thể chất hoặc tâm thần. Để biết thêm về các dịch vụ được đòi hỏi của quý vị, hãy gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

Các thành viên dưới 21 tuổi được hưởng các quyền lợi và dịch vụ bổ sung. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc Chương 5, “Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tổng quát trẻ em và thanh thiếu niên”.

Một số quyền lợi sức khỏe cơ bản mà Anthem cung cấp được liệt kê bên dưới. Các quyền lợi có dấu sao (*) cần có sự phê duyệt trước (cho phép trước).



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

- Chăm cứu*
- Các dịch vụ và liệu pháp y tế cấp tính (điều trị ngắn hạn) tại nhà*
- Chăm ngừa cho người lớn (chích ngừa)
- Xét nghiệm dị ứng và tiêm
- Các dịch vụ xe cứu thương cho trường hợp cấp cứu
- Dịch vụ gây mê/gây tê
- Phòng ngừa hen suyễn
- Thính học*
- Điều trị sức khỏe hành vi*
- Xét nghiệm dấu ấn sinh học
- Phục hồi chức năng tim
- Dịch vụ nắn bóp cột sống*
- Hóa trị liệu và liệu pháp xạ trị
- Đánh giá sức khỏe nhận thức
- Các dịch vụ của nhân viên sức khỏe cộng đồng
- Dịch vụ trong cộng đồng dành cho người lớn*
- Các hỗ trợ cộng đồng*



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

- Các dịch vụ nha khoa - giới hạn (do chuyên gia y tế/nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) thực hiện tại phòng khám y tế*
- Dịch vụ lọc máu/chạy thận nhân tạo
- Dịch vụ người hỗ trợ sinh nở
- Thiết bị y tế lâu bền (DME)*
- Dịch vụ đồng thời cho phụ huynh và trẻ
- Thăm khám tại phòng cấp cứu
- Quản Lý Chăm Sóc Tăng Cường
- Dinh dưỡng truyền qua tĩnh mạch và qua đường ruột*
- Thăm khám và tư vấn tại văn phòng bác sĩ kế hoạch hóa gia đình (quý vị có thể đến nhà cung cấp không tham gia chương trình)
- Các thiết bị và dịch vụ phục hồi chức năng*
- Thiết bị trợ thính
- Chăm sóc sức khỏe tại nhà*
- Chăm sóc cuối đời*
- Chăm sóc y tế và phẫu thuật nội trú*



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

- Xét nghiệm và y học phóng xạ
- Chăm sóc dài hạn*
- Các liệu pháp và dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà dài hạn*
- Chăm sóc thai sản và trẻ sơ sinh
- Cấy ghép nội tạng chính*
- Trị liệu vận động*
- Chỉnh hình/phục hình*
- Hậu môn giả và vật tư tiết niệu
- Các dịch vụ bệnh viện ngoại trú*
- Các dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại trú
- Phẫu thuật ngoại trú*
- Chăm sóc giảm đau*
- Thăm khám với PCP
- Các dịch vụ nhi khoa
- Liệu pháp vật lý*
- Các dịch vụ điều trị bệnh chân*
- Phục hồi chức năng phổi
- Giải Nhanh Trình Tự Toàn Bộ Hệ Gen
- Thiết bị và dịch vụ phục hồi chức năng*
- Dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn*
- Thăm khám với bác sĩ chuyên khoa
- Trị liệu âm ngữ*



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

- Các dịch vụ phẫu thuật
- Y học từ xa/Chăm sóc sức khỏe từ xa (Telehealth)
- Các dịch vụ chuyển giới*
- Chăm sóc khẩn cấp
- Dịch vụ nhãn khoa*
- Các dịch vụ sức khỏe phụ nữ

Định nghĩa và mô tả về các dịch vụ được đài thọ có trong Chương 8, “Các con số và thuật ngữ quan trọng cần biết”.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế đều hợp lý và cần thiết để bảo vệ cuộc sống của quý vị, giúp quý vị không bị ốm nặng hay bị suy yếu, hoặc giảm đau đáng kể đối với căn bệnh, bệnh tật hay thương tích được chẩn đoán.

Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế bao gồm những dịch vụ cần thiết cho sự tăng trưởng và phát triển phù hợp với lứa tuổi, hoặc để đạt được, duy trì hoặc khôi phục lại năng lực chức năng.

Đối với các thành viên dưới 21 tuổi, dịch vụ được gọi là cần thiết về mặt y tế nếu dịch vụ đó cần thiết để điều chỉnh hoặc cải thiện các khiếm khuyết và các bệnh hay tình trạng thể chất và



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

tâm thần theo quyền lợi Liên Bang về Các Dịch Vụ Tâm Soát, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ (EPSDT).

Dịch vụ này bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết để khắc phục hoặc giúp thuyên giảm bệnh hoặc bệnh lý thể chất hoặc tâm thần hoặc duy trì tình trạng của thành viên để bệnh không trở nên tệ hơn.

Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế không bao gồm:

- **Các phương pháp điều trị chưa được thử nghiệm hoặc vẫn đang được thử nghiệm**
- **Các dịch vụ hoặc vật dụng thông thường không được chấp nhận là có hiệu quả**



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

- Các dịch vụ nằm ngoài lộ trình và thời gian điều trị thông thường hoặc các dịch vụ không có hướng dẫn lâm sàng
- Các dịch vụ thuận tiện cho người chăm sóc hoặc nhà cung cấp

Anthem sẽ phối hợp với các chương trình khác để chắc chắn rằng quý vị nhận được mọi dịch vụ cần thiết về mặt y tế, ngay cả khi những dịch vụ đó được đài thọ theo chương trình khác mà không phải của Anthem.

Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế bao gồm các dịch vụ được đài thọ hợp lý và cần thiết nhằm:

- Bảo vệ tính mạng;
- Phòng ngừa bệnh tật nghiêm trọng hoặc khuyết tật đáng kể;



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

- Làm giảm cơn đau dữ dội;
- Đạt tình trạng tăng trưởng và phát triển phù hợp với lứa tuổi, hoặc
- Đạt được, duy trì và khôi phục lại năng lực chức năng.

Đối với các thành viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ cần thiết về mặt y tế bao gồm tất cả các dịch vụ được đài thọ, được liệt kê ở trên, cùng với bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe, chẩn đoán, điều trị cần thiết nào khác và các biện pháp khác để điều chỉnh hoặc cải thiện các khiếm khuyết cũng như các bệnh và bệnh lý thể chất và tâm thần, quyền lợi Liên Bang về Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ (EPSDT) yêu cầu.

EPSDT cung cấp các dịch vụ phòng ngừa, chẩn đoán và điều trị cho trẻ sơ sinh, trẻ nhỏ và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi có thu nhập thấp. EPSDT đài thọ cho nhiều dịch vụ khác ngoài các quyền lợi



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

Medicaid dành cho người lớn. Chương trình này được thiết kế để đảm bảo trẻ em được phát hiện các vấn đề sức khỏe và chăm sóc sớm để phòng ngừa hoặc chẩn đoán và điều trị. Mục tiêu của EPSDT là đảm bảo rằng mọi trẻ em đều nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết khi trẻ cần - cung cấp đúng dịch vụ chăm sóc cho đúng trẻ vào đúng thời điểm tại đúng cơ sở.

Anthem sẽ phối hợp với các chương trình khác để chắc chắn rằng quý vị nhận được mọi dịch vụ cần thiết về mặt y tế, ngay cả khi chương trình khác đòi hỏi cho những dịch vụ đó và Anthem không đòi hỏi. Hãy đọc “Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác” trong chương này.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Các quyền lợi Medi-Cal được Anthem đài thọ

Các dịch vụ ngoại trú (lưu động)

Chủng ngừa cho người lớn

Quý vị có thể nhận tiêm chủng (chích ngừa) cho người lớn từ một nhà cung cấp trong mạng lưới mà không cần sự phê duyệt trước (cho phép trước). Anthem đài thọ cho các mũi tiêm do Ủy Ban Cố Vấn về Phương Thức Chủng Ngừa (ACIP) của Trung Tâm Kiểm Soát Và Phòng Ngừa Dịch Bệnh (CDC) khuyến nghị, bao gồm cả các mũi tiêm cần thiết khi quý vị đi du lịch.

Quý vị cũng có thể nhận một số dịch vụ chủng ngừa cho người lớn (chích ngừa) tại một nhà thuốc thông qua Medi-Cal Rx. Để tìm hiểu thêm về Medi-Cal Rx, hãy đọc “Các dịch vụ và chương trình Medi-Cal khác” trong chương này.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

Chăm sóc dị ứng

Anthem đòi hỏi cho các dịch vụ xét nghiệm và điều trị dị ứng, bao gồm giải mẫn cảm dị ứng, giảm mẫn cảm hoặc liệu pháp miễn dịch.

Dịch vụ gây mê/gây tê

Anthem đòi hỏi cho các dịch vụ gây mê/gây tê cần thiết về mặt y tế khi quý vị nhận được chăm sóc ngoại trú. Điều này có thể bao gồm gây tê/gây mê cho các thủ thuật nha khoa khi được chuyên gia gây mê/gây tê cung cấp. Dịch vụ này có thể cần phải có sự phê duyệt trước (cho phép trước).

Dịch vụ nắn bóp cột sống

Anthem đòi hỏi cho các dịch vụ nắn bóp cột sống, giới hạn trong phạm vi điều trị cột sống bằng thao tác nắn chỉnh cột sống bằng tay. Dịch vụ nắn bóp cột sống có thể cho phép sử dụng nhiều hơn 2 dịch



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

vụ mỗi tháng nếu không sử dụng dịch vụ kết hợp nào khác, hoặc sẽ cho phép kết hợp 2 dịch vụ mỗi tháng từ các dịch vụ sau: chăm cứu, thính học, trị liệu cơ năng và trị liệu âm ngữ. Giới hạn không áp dụng cho trẻ em dưới 21 tuổi. Anthem có thể phê duyệt trước cho các dịch vụ khác khi cần thiết về mặt y tế.

Các thành viên này đủ điều kiện nhận các dịch vụ nắn bóp cột sống:

- Trẻ em dưới 21 tuổi
- Những người mang thai cho đến tháng cuối cùng, bao gồm cả 60 ngày sau khi thai kỳ kết thúc
- Người cư trú tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn, cơ sở chăm sóc trung cấp hay cơ sở chăm sóc bán cấp



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

- Tất cả các thành viên khi các dịch vụ được cung cấp tại các khoa ngoại trú của bệnh viện quận, phòng khám ngoại trú, các Trung Tâm Y Tế Đủ Tiêu Chuẩn Liên Bang (FQHC) hoặc Phòng Khám Sức Khỏe Nông thôn (RHC) trong mạng lưới của Anthem. Không phải tất cả các FQHC, RHC hoặc bệnh viện quận đều cung cấp dịch vụ nắn bóp cột sống ngoại trú.

Đánh giá sức khỏe nhận thức

Anthem đài thọ cho một lần đánh giá sức khỏe nhận thức hàng năm cho các thành viên từ 65 tuổi trở lên và các thành viên không đủ điều kiện nhận đánh giá tương tự trong dịch vụ thăm khám sức khỏe hàng năm theo chương trình Medicare. Bài đánh giá sức khỏe nhận thức sẽ đánh giá dấu hiệu của bệnh Alzheimer hoặc sa sút trí tuệ.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

Các dịch vụ của nhân viên sức khỏe cộng đồng

Anthem đài thọ cho các dịch vụ của nhân viên chăm sóc sức khỏe cộng đồng (CHW) cho các cá nhân khi được bác sĩ hoặc chuyên gia hành nghề có giấy phép khác giới thiệu để ngăn ngừa bệnh tật, khuyết tật và các tình trạng sức khỏe khác hoặc sự tiến triển của chúng; kéo dài tuổi thọ; và thúc đẩy sức khỏe thể chất và tâm thần cũng như hiệu quả. Các dịch vụ có thể bao gồm:

- Giáo dục và đào tạo sức khỏe, bao gồm cả kiểm soát và phòng ngừa các bệnh mạn tính hoặc truyền nhiễm; các tình trạng sức khỏe hành vi, chu sinh và răng miệng; và phòng ngừa thương tích
- Tăng cường sức khỏe và huấn luyện, bao gồm cả thiết lập mục tiêu và lập kế hoạch hành động để giải quyết vấn đề phòng ngừa và quản lý dịch bệnh



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

Dịch vụ thẩm phân máu và lọc máu

Anthem đòi hỏi cho dịch vụ điều trị lọc máu. Anthem cũng đòi hỏi cho các dịch vụ lọc máu (dịch vụ lọc máu cho bệnh mạn tính) nếu bác sĩ của quý vị nộp yêu cầu và Anthem phê duyệt yêu cầu đó.

Bảo hiểm Medi-Cal không bao gồm:

- Sự thoải mái, tiện lợi hoặc thiết bị, vật tư và tính năng sang trọng
- Các mặt hàng phi y tế, chẳng hạn như máy phát điện hoặc phụ kiện để làm cho thiết bị lọc máu tại nhà có thể di chuyển được cho việc đi lại

Dịch vụ người hỗ trợ sinh nở

Anthem đòi hỏi cho các dịch vụ người hỗ trợ sinh nở cho các thành viên đang mang thai hoặc đã mang thai trong năm qua khi được bác sĩ hoặc chuyên gia hành nghề được cấp phép khuyến nghị. Medi-Cal



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

không đòi hỏi cho tất cả các dịch vụ người hỗ trợ sinh nở. Người hỗ trợ sinh nở là những nhân viên đỡ đẻ giúp giáo dục sức khỏe, vận động và hỗ trợ về thể chất, tinh thần và phi y tế cho người mang thai và sau sinh, trước, trong và sau khi sinh con, bao gồm hỗ trợ khi sảy thai, thai chết lưu và phá thai.

Dịch vụ đồng thời cho phụ huynh và trẻ

Anthem đòi hỏi cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi đồng thời cho phụ huynh và trẻ (DBG) cần thiết về mặt y tế cho các thành viên và người chăm sóc họ. Đồng thời nghĩa là một trẻ và phụ huynh hoặc người chăm sóc của trẻ. Chăm sóc đồng thời sẽ phục vụ đồng thời cả phụ huynh hoặc người chăm sóc và trẻ. Dịch vụ này hướng đến mục tiêu sức khỏe gia đình để hỗ trợ sự phát triển khỏe mạnh và sức khỏe tâm thần của trẻ.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

Các dịch vụ chăm sóc đồng thời bao gồm thăm khám sức khỏe cho trẻ em DBH, các dịch vụ Hỗ Trợ Cộng Đồng toàn diện đồng thời, dịch vụ giáo dục tâm lý đồng thời, dịch vụ cho phụ huynh hoặc người chăm sóc đồng thời, đào tạo gia đình đồng thời và tư vấn về sự phát triển của trẻ cũng như các dịch vụ sức khỏe tâm thần cho người mẹ.

Phẫu thuật ngoại trú

Anthem đòi hỏi cho các thủ thuật phẫu thuật ngoại trú. Đối với một số thủ thuật, quý vị sẽ cần phải được phê duyệt trước (cho phép trước) trước khi nhận các dịch vụ đó. Các thủ thuật chẩn đoán và một số thủ thuật y tế hoặc nha khoa ngoại trú được coi là thủ thuật tự chọn. Quý vị phải có sự phê duyệt trước (cho phép trước). Anthem đòi hỏi cho các dịch vụ của bác sĩ cần thiết về mặt y tế.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

Dịch vụ điều trị bệnh về chi (chân)

Anthem đài thọ các dịch vụ điều trị bệnh chân cần thiết về mặt y tế để chẩn đoán và để điều trị y tế, phẫu thuật, cơ học, nắn bóp và điều trị bằng điện ở bàn chân người. Điều này bao gồm điều trị cho mắt cá chân và dây chằng ở chân. Dịch vụ này bao gồm điều trị không phẫu thuật cho các cơ và gân của chân điều khiển chức năng của bàn chân.

Trị liệu điều trị

Anthem đài thọ cho các trị liệu điều trị khác nhau, bao gồm:

- Hóa trị liệu
- Liệu pháp xạ trị



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Chăm sóc thai sản và trẻ sơ sinh

Anthem đài thọ cho các dịch vụ chăm sóc thai sản và trẻ sơ sinh:

- Các dịch vụ tại trung tâm hộ sinh
- Máy hút sữa và các vật tư
- Hướng dẫn và hỗ trợ cho con bú sữa mẹ
- Y Tá Hộ Sinh Đã Được Chứng Nhận (CNM)
- Chăm sóc sinh nở và chăm sóc hậu sản
- Chẩn đoán và tư vấn về rối loạn di truyền thai nhi
- Dịch vụ người hỗ trợ sinh nở
- Nữ Hộ Sinh Được Cấp Phép (LM)
- Các dịch vụ sức khỏe tâm thần thai phụ.
- Dịch vụ chăm sóc trẻ sơ sinh
- Chăm sóc tiền sản



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa

Chăm sóc sức khỏe từ xa là một cách nhận dịch vụ mà không cần phải ở cùng địa điểm thực tế với nhà cung cấp của quý vị. Chăm sóc sức khỏe từ xa có thể liên quan đến việc trò chuyện trực tiếp với nhà cung cấp của quý vị qua điện thoại, video hoặc các phương tiện khác. Hoặc chăm sóc sức khỏe từ xa có thể liên quan đến việc chia sẻ thông tin với nhà cung cấp của quý vị mà không trò chuyện trực tiếp. Quý vị có thể nhận được nhiều dịch vụ qua chăm sóc sức khỏe từ xa.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa có thể không áp dụng với tất cả các dịch vụ được đài thọ. Quý vị có thể liên lạc với nhà cung cấp của mình để tìm hiểu về các dịch vụ mà quý vị có thể nhận thông qua chăm sóc sức khỏe từ xa. Điều quan trọng là quý vị và nhà cung cấp của quý vị đều đồng ý sử dụng chăm sóc sức khỏe từ xa cho một dịch vụ thích hợp với quý vị.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

Quý vị có quyền nhận các dịch vụ trực tiếp. Quý vị không bắt buộc phải sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa ngay cả khi nhà cung cấp của quý vị đồng ý rằng dịch vụ đó phù hợp với quý vị.

Các dịch vụ sức khỏe tâm thần

Các dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại trú

Anthem đòi hỏi cho dịch vụ đánh giá sức khỏe tâm thần ban đầu mà không cần sự phê duyệt trước (cho phép trước). Quý vị có thể nhận đánh giá sức khỏe tâm thần bất cứ lúc nào từ một nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần được cấp phép trong mạng lưới của Anthem mà không cần giấy giới thiệu. PCP của quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần có thể cấp giấy giới thiệu đến nhận dịch vụ tầm soát sức khỏe tâm thần bổ sung với bác sĩ chuyên khoa trong mạng lưới của Anthem để quyết định mức độ chăm sóc mà quý vị cần.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

Nếu kết quả tầm soát sức khỏe tâm thần của quý vị cho thấy rằng quý vị bị đau buồn mức độ nhẹ hoặc trung bình hay bị suy giảm chức năng tâm thần, cảm xúc hoặc hành vi, Anthem có thể cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần cho quý vị.

Anthem đài thọ cho các dịch vụ sức khỏe tâm thần như:

- Đánh giá và điều trị sức khỏe tâm thần cho cá nhân hoặc nhóm (tâm lý trị liệu)
- Kiểm tra tâm lý khi được chỉ định về mặt lâm sàng để đánh giá tình trạng sức khỏe tâm thần
- Phát triển các kỹ năng nhận thức để cải thiện khả năng chú ý, ghi nhớ và giải quyết vấn đề
- Các dịch vụ ngoại trú nhằm mục đích theo dõi liệu pháp sử dụng thuốc
- Dịch vụ xét nghiệm ngoại trú



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

- Các thuốc ngoại trú không được đòi hỏi theo Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng của Medi-Cal Rx (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>), vật tư và thực phẩm chức năng
- Tư vấn về tâm thần
- Trị liệu gia đình có sự tham gia của ít nhất 2 thành viên gia đình. Ví dụ về liệu pháp gia đình bao gồm nhưng không giới hạn ở:
 - Trị liệu tâm lý cha mẹ-trẻ em (dành cho trẻ từ 0 đến 5 tuổi)
 - Trị liệu về tương tác với cha mẹ (dành cho trẻ từ 2 đến 12 tuổi)
 - Liệu pháp hành vi nhận thức dành cho cặp đôi (người lớn)

Để được trợ giúp tìm thêm thông tin về các dịch vụ sức khỏe tâm thần do Anthem cung cấp, hãy gọi số **1-800-407-4627 (TTY 711)**.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

Nếu dịch vụ điều trị mà quý vị cần để điều trị rối loạn sức khỏe tâm thần không có sẵn trong mạng lưới của Anthem hoặc PCP hoặc nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần của quý vị không thể cung cấp dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần trong thời gian được nêu bên trên trong phần “Tiếp cận kịp thời dịch vụ chăm sóc”, Anthem sẽ đài thọ và giúp quý vị nhận các dịch vụ ngoài mạng lưới.

Nếu kết quả kiểm tra sức khỏe tâm thần của quý vị cho thấy rằng có khả năng là quý vị bị suy yếu ở mức độ cao hơn và cần các Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa (SMHS), thì PCP hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần của quý vị có thể giới thiệu quý vị đến chương trình sức khỏe tâm thần của quận để nhận dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần. Anthem cũng có thể hỗ trợ quý vị kết nối với quận để nhận SMHS.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

Để tìm hiểu thêm, hãy đọc “Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác” trên trang 255 trong phần “Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa.”

Chăm sóc cấp cứu

Các dịch vụ nội trú và ngoại trú cần thiết để điều trị tình trạng cấp cứu y tế

Anthem đòi hỏi cho tất cả các dịch vụ cần thiết để điều trị tình trạng cấp cứu y tế xảy ra tại U.S. (bao gồm cả các vùng lãnh thổ như Puerto Rico, U.S. Virgin Islands, v.v.). Anthem cũng đòi hỏi dịch vụ chăm sóc cấp cứu bắt buộc phải nhập viện ở Canada hoặc Mexico. Cấp cứu y tế là một tình trạng y tế có cơn đau dữ dội hoặc thương tích nghiêm trọng. Tình trạng này nghiêm trọng đến mức, nếu không được chăm sóc y tế ngay lập tức, thì bất kỳ người nào (không phải chuyên gia chăm sóc sức khỏe) có kiến



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

thức trung bình (bình thường) về sức khỏe và y tế có thể dự đoán nó sẽ dẫn đến:

- Gây nguy hiểm nghiêm trọng đến sức khỏe của quý vị,
- Gây tổn hại nghiêm trọng cho các chức năng của cơ thể,
- Rối loạn chức năng nghiêm trọng ở bất kỳ cơ quan hoặc bộ phận cơ thể nào, hoặc
- Rủi ro nghiêm trọng trong trường hợp phụ nữ mang thai chuyển dạ tích cực, nghĩa là chuyển dạ ở một thời điểm xuất hiện một trong những trường hợp sau đây:
 - Không có đủ thời gian để chuyển quý vị an toàn đến một bệnh viện khác trước khi sinh nở.
 - Việc chuyển viện có thể gây nguy hiểm cho sức khỏe hoặc an toàn của quý vị hoặc của thai nhi.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

Nếu nhà cung cấp tại phòng cấp cứu của bệnh viện cung cấp cho quý vị lượng thuốc kê toa ngoại trú cho 72 giờ trong quá trình điều trị, thì thuốc kê toa sẽ được Anthem đài thọ trong Dịch Vụ Cấp Cứu được đài thọ của quý vị. Nếu nhà cung cấp dịch vụ phòng cấp cứu của bệnh viện đưa cho quý vị toa thuốc mà quý vị phải đến nhà thuốc bên ngoài bệnh viện để mua, thì Medi-Cal Rx sẽ đài thọ cho toa thuốc đó.

Nếu được sĩ tại nhà thuốc bên ngoài bệnh viện cung cấp cho quý vị **lượng thuốc khẩn cấp**, lượng thuốc khẩn cấp đó sẽ được Medi-Cal Rx đài thọ mà không phải Anthem. Nếu nhà thuốc cần trợ giúp trong việc cung cấp lượng thuốc khẩn cấp cho quý vị, hãy yêu cầu họ gọi cho Medi-Cal Rx theo số **1-800-977-2273**.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

Dịch vụ vận chuyển khẩn cấp

Anthem đòi hỏi cho dịch vụ xe cứu thương để giúp quý vị đến nơi chăm sóc gần nhất trong tình huống cấp cứu. Điều này nghĩa là tình trạng của quý vị phải đủ nghiêm trọng mà những cách khác để đến được nơi chăm sóc sẽ gây nguy hiểm đến sức khỏe hoặc tính mạng của quý vị. Không đòi hỏi cho các dịch vụ bên ngoài U.S. trừ dịch vụ chăm sóc cấp cứu yêu cầu quý vị phải nằm viện tại Canada hoặc Mexico. Nếu quý vị nhận dịch vụ xe cứu thương ở Canada hoặc Mexico và quý vị không phải nhập viện trong đợt chăm sóc đó, thì Anthem sẽ không đòi hỏi cho dịch vụ xe cứu thương của quý vị.

Chăm sóc cuối đời và chăm sóc giảm đau

Anthem đòi hỏi cho dịch vụ chăm sóc cuối đời và chăm sóc giảm nhẹ dành cho trẻ em và người lớn,



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

giúp giảm bớt những khó chịu về mặt thể chất, cảm xúc, xã hội và tinh thần. Người lớn từ 21 tuổi trở lên không thể nhận dịch vụ chăm sóc cuối đời và chăm sóc giảm nhẹ cùng lúc.

Chăm sóc cuối đời

Chăm sóc cuối đời là một quyền lợi dành cho các thành viên bị bệnh nan y giai đoạn cuối. Chăm sóc cuối đời yêu cầu thành viên phải có tuổi thọ còn lại dự kiến từ 6 tháng trở xuống. Đây là biện pháp can thiệp tập trung chủ yếu vào kiểm soát cơn đau và triệu chứng hơn là chữa bệnh để kéo dài sự sống.

Chăm sóc cuối đời bao gồm:

- Dịch vụ điều dưỡng
- Dịch vụ trị liệu vật lý, vận động hoặc âm ngữ
- Các dịch vụ y tế xã hội
- Các dịch vụ nhân viên hỗ trợ chăm sóc sức khỏe tại nhà và giúp việc



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

- Vật tư và thiết bị y tế
- Một số loại thuốc và dịch vụ sinh học (một số có thể được cung cấp thông qua Medi-Cal Rx)
- Dịch vụ tư vấn
- Dịch vụ điều dưỡng liên tục trên cơ sở 24 giờ trong suốt thời gian khủng hoảng và khi cần thiết để giúp thành viên bị bệnh nan y giai đoạn cuối có thể ở nhà
- Chăm sóc nghỉ ngơi nội trú tối đa năm ngày liên tục tại một bệnh viện, cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc cơ sở chăm sóc cuối đời
- Chăm sóc bệnh nhân nội trú ngắn hạn để kiểm soát cơn đau hoặc triệu chứng tại bệnh viện, cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc cơ sở chăm sóc cuối đời

Chăm sóc giảm đau

Chăm sóc giảm đau là chăm sóc tập trung vào bệnh nhân và gia đình, giúp cải thiện chất lượng cuộc



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

sống bằng cách dự đoán, ngăn ngừa và điều trị đau đớn. Chăm sóc giảm đau không yêu cầu thành viên phải có tuổi thọ dự kiến từ sáu tháng trở xuống. Chăm sóc giảm đau có thể được cung cấp cùng lúc với chăm sóc chữa bệnh.

Chăm sóc giảm đau bao gồm:

- Lập kế hoạch chăm sóc nâng cao
- Đánh giá và tư vấn chăm sóc giảm đau
- Kế hoạch chăm sóc bao gồm tất cả các dịch vụ chăm sóc giảm đau và chăm sóc điều trị bệnh
- Đội ngũ chăm sóc bao gồm, nhưng không giới hạn ở:
 - Bác sĩ y khoa hoặc nắn xương
 - Trợ lý bác sĩ
 - Y tá chuẩn định
 - Y tá dạy nghề hoặc y tá hành nghề có giấy phép



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

- Nhân viên xã hội
- Mục sư
- Điều phối dịch vụ chăm sóc
- Kiểm soát cơn đau và triệu chứng
- Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và các dịch vụ xã hội y tế

Người lớn từ 21 tuổi trở lên không được nhận dịch vụ chăm sóc giảm đau và chăm sóc cuối đời cùng lúc. Nếu quý vị đang nhận dịch vụ chăm sóc giảm đau và đủ điều kiện nhận dịch vụ chăm sóc cuối đời, quý vị có thể yêu cầu chuyển sang dịch vụ chăm sóc cuối đời bất kỳ lúc nào.

Nhập viện

Dịch vụ gây mê/gây tê

Anthem đài thọ cho các dịch vụ bác sĩ gây mê cần thiết về mặt y tế trong thời gian nằm viện được đài



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

thọ. Bác sĩ gây mê/gây tê là nhà cung cấp chuyên khoa thực hiện gây mê/gây tê cho bệnh nhân. Thuốc gây mê/gây tê là loại thuốc được sử dụng trong một số thủ thuật y tế hoặc nha khoa.

Dịch vụ bệnh viện nội trú

Anthem đài thọ cho dịch vụ chăm sóc nội trú tại bệnh viện cần thiết về mặt y tế khi quý vị nhập viện.

Giải Nhanh Trình Tự Toàn Bộ Hệ Gen

Giải Trình Tự Gen Toàn Bộ Nhanh (RWGS) là quyền lợi được đài thọ cho bất kỳ thành viên Medi-Cal nào từ một tuổi trở xuống và đang nhận các dịch vụ bệnh viện nội trú trong một đơn vị chăm sóc chuyên sâu.

Dịch vụ này bao gồm giải trình tự riêng lẻ, giải trình tự bộ ba cho cha/mẹ hoặc cả hai cha mẹ và con của họ, và giải trình tự cực nhanh.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

RWGS là một phương pháp mới để chẩn đoán kịp thời các tình trạng ảnh hưởng đến việc chăm sóc trong Đơn Vị Chăm Sóc Chuyên Sâu (ICU) cho trẻ em từ một tuổi trở xuống. Nếu con em quý vị đủ tiêu chuẩn cho Dịch Vụ Trẻ Em California (CCS), thì CCS có thể đài thọ chi phí nằm viện và chi phí thực hiện RWGS.

Các dịch vụ phẫu thuật

Anthem đài thọ cho các ca phẫu thuật cần thiết về mặt y tế được thực hiện trong bệnh viện.

Chương trình Chăm Sóc Sau Sinh Mổ Rộng (PPCE)

Anthem đài thọ cho dịch vụ chăm sóc sau sinh lên tới 12 tháng sau khi kết thúc thai kỳ bất kể mức thu nhập, tư cách công dân, hoặc tình trạng nhập cư. Không cần bất kỳ hành động bổ sung nào khác.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Các dịch vụ (liệu pháp) và thiết bị phục hồi chức năng và cải thiện chức năng

Quyền lợi này bao gồm các dịch vụ và thiết bị hỗ trợ những người gặp chấn thương, khuyết tật hoặc các tình trạng bệnh lý mạn tính đạt được hoặc phục hồi kỹ năng tâm thần và thể chất.

Anthem đài thọ các dịch vụ phục hồi chức năng và tập luyện chức năng được mô tả trong phần này nếu đáp ứng tất cả các yêu cầu sau:

- Các dịch vụ là cần thiết về mặt y tế
- Các dịch vụ dành để giải quyết một tình trạng sức khỏe
- Các dịch vụ giúp quý vị duy trì, học hoặc cải thiện các kỹ năng và chức năng cho cuộc sống hàng ngày
- Quý vị nhận được các dịch vụ tại một cơ sở trong mạng lưới, trừ khi bác sĩ trong mạng lưới



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

quyết định rằng việc quý vị nhận các dịch vụ ở một địa điểm khác là cần thiết về mặt y tế hoặc một cơ sở trong mạng lưới không có sẵn để điều trị tình trạng sức khỏe của quý vị.

Anthem đài thọ cho các dịch vụ phục hồi/phục hồi chức năng này:

Châm Cứu

Anthem đài thọ cho các dịch vụ châm cứu để ngăn ngừa, thay đổi hoặc làm giảm bớt cảm nhận về cơn đau mạn tính nghiêm trọng kéo dài do tình trạng y tế thường được ghi nhận.

Các dịch vụ châm cứu ngoại trú có hoặc không có kim kích thích điện giới hạn trong phạm vi 2 lần mỗi tháng kết hợp với các dịch vụ trị liệu thính học, chữa bệnh bằng phương pháp nắn bóp cột sống, trị liệu cơ năng và trị liệu âm ngữ khi được cung cấp bởi bác sĩ, bác sĩ nha khoa, chuyên gia điều trị bệnh chân,



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

chuyên gia chăm cứu. Giới hạn không áp dụng cho trẻ dưới 21 tuổi. Anthem có thể phê duyệt trước (cho phép trước) các dịch vụ bổ sung cần thiết về mặt y tế.

Thính học (thính giác)

Anthem đài thọ cho các dịch vụ thính học. Các dịch vụ thính học ngoại trú được giới hạn trong phạm vi 2 lần mỗi tháng kết hợp với các dịch vụ chăm cứu, nắn bóp cột sống, trị liệu cơ năng và trị liệu âm ngữ (giới hạn không áp dụng với trẻ em dưới 21 tuổi). Anthem có thể phê duyệt trước (cho phép trước) các dịch vụ bổ sung cần thiết về mặt y tế.

Điều trị sức khỏe hành vi

Anthem đài thọ cho các dịch vụ Điều Trị Sức Khỏe Hành Vi (BHT) cho các thành viên dưới 21 tuổi thông qua quyền lợi EPSDT. BHT bao gồm các dịch vụ và



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

chương trình điều trị, như phân tích hành vi ứng dụng và các chương trình can thiệp hành vi dựa trên bằng chứng, giúp phát triển hoặc khôi phục chức năng cho người dưới 21 tuổi đến mức tối đa có thể.

Dịch vụ BHT dạy các kỹ năng thông qua việc sử dụng quan sát hành vi và tăng cường, hoặc thông qua việc nhắc nhở để dạy từng bước hành vi được nhắm đến. Dịch vụ BHT dựa trên bằng chứng đáng tin cậy. Chúng không phải là thực nghiệm. Ví dụ về các dịch vụ BHT bao gồm can thiệp hành vi, gói can thiệp hành vi nhận thức, điều trị hành vi toàn diện và phân tích hành vi ứng dụng.

Các dịch vụ BHT phải cần thiết về mặt y tế, theo chỉ định của bác sĩ hoặc chuyên gia tâm lý học có giấy phép, được chương trình phê duyệt và được cung cấp theo cách tuân thủ kế hoạch điều trị được phê duyệt.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

Phục hồi chức năng tim

Anthem đài thọ cho các dịch vụ phục hồi chức năng tim nội trú và ngoại trú.

Thiết bị y tế lâu bền (DME)

Anthem đài thọ cho việc mua hoặc cho thuê vật tư DME, thiết bị và các dịch vụ khác có toa thuốc của bác sĩ, trợ lý bác sĩ, y tá hành nghề hoặc chuyên gia y tá lâm sàng. Các vật dụng DME kê toa được đài thọ nếu cần thiết về mặt y tế để đảm bảo các chức năng cơ thể cần thiết cho hoạt động hàng ngày trong cuộc sống hoặc để ngăn ngừa khuyết tật thể chất nặng hơn.

Nhìn chung, Anthem không đài thọ:

- Thiết bị, tính năng và nguồn cung cấp tiện nghi tiện lợi hoặc sang trọng, ngoại trừ máy hút sữa hạng bán lẻ như được mô tả trong chương này



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

trong phần “Máy hút sữa và các vật tư” của “Chăm sóc thai sản và trẻ sơ sinh”

- Các vật dụng không nhằm mục đích duy trì các hoạt động bình thường trong sinh hoạt hàng ngày, như thiết bị tập thể dục bao gồm cả các thiết bị nhằm hỗ trợ thêm cho các hoạt động thể thao hoặc giải trí
- Thiết bị vệ sinh, trừ trường hợp cần thiết về mặt y tế cho thành viên dưới 21 tuổi
- Các vật dụng phi y tế, như bồn tắm xông hơi hoặc thang máy
- Sửa nhà hoặc xe của quý vị
- Các thiết bị để xét nghiệm máu hoặc các chất khác trong cơ thể (máy đo đường huyết cho bệnh nhân tiểu đường, máy đo glucose liên tục, que thử và kim chích máu được Medi-Cal Rx đài thọ)



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

- Máy điện tử theo dõi tim hoặc phổi ngoại trừ máy theo dõi hiện tượng ngưng thở ở trẻ sơ sinh
- Sửa chữa hoặc thay thế thiết bị do bị mất, bị trộm hoặc sử dụng sai cách, trừ trường hợp cần thiết về mặt y tế đối với thành viên dưới 21 tuổi
- Các mặt hàng khác thường không có mục đích chủ yếu là để chăm sóc sức khỏe

Trong một số trường hợp, những mặt hàng này có thể được phê duyệt khi bác sĩ của quý vị gửi yêu cầu sự phê duyệt trước (cho phép trước).

Dinh dưỡng qua đường ruột và dinh dưỡng truyền qua tĩnh mạch

Các phương pháp cung cấp dinh dưỡng cho cơ thể được sử dụng khi một tình trạng y tế khiến quý vị không thể ăn uống như bình thường. Các sản phẩm



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

sữa công thức dinh dưỡng qua đường tiêu hóa và dinh dưỡng truyền qua tĩnh mạch có thể được đài thọ thông qua Medi-Cal Rx, khi cần thiết về mặt y tế. Anthem cũng sẽ đài thọ cho các sản phẩm dinh dưỡng truyền qua đường tiêu hóa và đường ruột và qua ống, khi cần thiết về mặt y tế.

Thiết bị trợ thính

Anthem đài thọ cho máy trợ thính nếu quý vị được khám mắt thính lực, máy trợ thính là vật dụng cần thiết về mặt y tế và quý vị có toa thuốc của bác sĩ. Khoản bảo hiểm này được giới hạn ở thiết bị hỗ trợ có chi phí thấp nhất và đáp ứng nhu cầu y tế của quý vị. Anthem sẽ đài thọ một máy trợ thính trừ khi quý vị cần một máy trợ thính cho mỗi tai nhằm mang lại kết quả tốt hơn nhiều so với khi sử dụng một máy trợ thính.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

Máy trợ thính dành cho các thành viên dưới 21 tuổi:

Tại California, luật tiểu bang quy định trẻ em cần máy trợ thính phải được giới thiệu cho chương trình Dịch Vụ Trẻ Em California (CCS) để quyết định trẻ đủ điều kiện nhận CCS hay không. Nếu trẻ đủ tiêu chuẩn nhận CCS, thì CCS sẽ đài thọ các chi phí cho máy trợ thính cần thiết về mặt y tế. Nếu trẻ không đủ tiêu chuẩn nhận CCS, thì chúng tôi sẽ đài thọ cho máy trợ thính cần thiết về mặt y tế theo bảo hiểm Medi-Cal.

Anthem đài thọ cho các dịch vụ y tế hội đủ điều kiện của CCS, bao gồm máy trợ thính. Anthem sẽ đài thọ những máy trợ thính cần thiết về mặt y tế theo bảo hiểm Medi-Cal.

Các máy trợ thính dành cho thành viên từ 21 tuổi trở lên.

Theo Medi-Cal, chúng tôi đài thọ những nội dung sau cho mỗi máy trợ thính được đài thọ:



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

- Khuôn đeo tai cần thiết để lắp
- Một bộ pin tiêu chuẩn
- Thăm khám để đảm bảo máy trợ thính đang hoạt động tốt
- Thăm khám để làm sạch và lắp máy trợ thính của quý vị
- Sửa chữa máy trợ thính của quý vị

Theo Medi-Cal, chúng tôi sẽ đài thọ máy trợ thính thay thế nếu:

- Tình trạng mất thính giác của quý vị nặng đến mức máy trợ thính hiện tại không thể điều chỉnh được
- Máy trợ thính của quý vị bị mất, bị trộm hoặc bị vỡ và không thể sửa được và không phải do lỗi của quý vị. Quý vị phải cung cấp một ghi chú trình bày cho chúng tôi biết sự việc này đã xảy ra như thế nào.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

Đối với người lớn từ 21 tuổi trở lên, Medi-Cal **không** đài thọ:

- Pin cho máy trợ thính thay thế

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà

Anthem đài thọ cho các dịch vụ y tế được cung cấp tại nhà của quý vị khi được xác định là cần thiết về mặt y tế và được kê toa bởi bác sĩ của quý vị hoặc một trợ lý bác sĩ, y tá hành nghề hoặc chuyên gia điều dưỡng lâm sàng.

Các dịch vụ y tế tại nhà được giới hạn trong các dịch vụ được Medi-Cal đài thọ, bao gồm:

- Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn bán thời gian
- Nhân viên hỗ trợ chăm sóc sức khỏe tại nhà thời gian
- Liệu pháp vật lý, trị liệu vận động và trị liệu âm ngữ



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

- Các dịch vụ y tế xã hội
- Vật tư y tế

Vật tư, thiết bị và vật dụng y tế

Anthem đài thọ cho các vật tư y tế được chỉ định bởi bác sĩ, trợ lý bác sĩ, y tá hành nghề và chuyên gia điều dưỡng lâm sàng. Một số vật tư y tế được đài thọ thông qua Medi-Cal Rx Trả Phí Theo Từng Dịch Vụ (FFS) và không do Anthem đài thọ. Khi FFS đài thọ vật tư, nhà cung cấp sẽ gửi hóa đơn cho Medi-Cal.

Medi-Cal **không** đài thọ:

- Các đồ gia dụng tiện nghi, bao gồm nhưng không giới hạn ở:
 - Băng dính (tất cả các loại)
 - Cồn sát khuẩn
 - Mỹ phẩm
 - Băng gòn và tấm bông
 - Bột thuốc
 - Khăn giấy



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

- Cây phi
- Các phương thuốc gia đình phổ biến, bao gồm nhưng không giới hạn ở:
 - Thuốc mỡ
 - Dầu và kem dưỡng da khô
 - Talc và các sản phẩm kết hợp với talc
 - Chất oxy hóa như hydrogen peroxide
 - Carbamide peroxide và natri perborat
- Dầu gội không kê toa
- Các chế phẩm dùng tại chỗ có chứa thuốc mỡ axit benzoic và axit salicylic, kem bôi axit salicylic, thuốc mỡ hoặc dung dịch và kem oxit kẽm
- Các mặt hàng khác thông thường không có mục đích chính là để chăm sóc sức khỏe và các mặt hàng được sử dụng thường xuyên và chủ yếu bởi những người không có nhu cầu y tế dành riêng với mặt hàng đó



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

Trị liệu vận động

Anthem đài thọ cho các dịch vụ trị liệu vận động, bao gồm đánh giá trị liệu vận động, lập kế hoạch điều trị, điều trị, hướng dẫn và dịch vụ tư vấn. Các dịch vụ trị liệu vận động giới hạn trong phạm vi 2 lần mỗi tháng kết hợp với các dịch vụ chăm cứu, trị liệu thính học, nắn bóp cột sống và trị liệu âm ngữ (giới hạn không áp dụng với trẻ em dưới 21 tuổi). Anthem có thể phê duyệt trước (cho phép trước) các dịch vụ bổ sung cần thiết về mặt y tế.

Chỉnh hình/phục hình

Anthem đài thọ cho các thiết bị và dịch vụ chỉnh hình và thiết bị bộ phận cơ thể giả cần thiết về mặt y tế và được bác sĩ, chuyên gia điều trị bệnh chân, nha sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ y tế không phải là bác sĩ kê toa. Các mặt hàng này bao gồm các thiết bị trợ thính cấy ghép, vú giả/áo ngực phẫu thuật, vải băng



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

vết bỏng và các bộ phận giả để phục hồi chức năng hoặc thay thế một bộ phận cơ thể, hay để hỗ trợ một bộ phận cơ thể bị suy yếu hoặc biến dạng.

Hậu môn giả và vật tư tiết niệu

Anthem đài thọ cho túi hậu môn giả, ống thông tiểu, túi đựng dịch, vật dụng rửa vết thương và chất kết dính. Không bao gồm các vật tư dành cho thiết bị hoặc tính năng thoải mái hoặc tiện lợi hoặc xa xỉ.

Liệu pháp vật lý

Anthem đài thọ các dịch vụ liệu pháp vật lý cần thiết về mặt y tế, bao gồm cả đánh giá trị liệu vật lý, lập kế hoạch điều trị, điều trị, hướng dẫn, dịch vụ tư vấn và bôi thuốc ngoài da.

Phục hồi chức năng phổi

Anthem đài thọ cho dịch vụ phục hồi chức năng phổi cần thiết về mặt y tế và do bác sĩ kê toa.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

Dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn

Anthem đài thọ các dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn khi cần thiết về mặt y tế nếu quý vị mắc khuyết tật và cần mức độ chăm sóc cao. Những dịch vụ này bao gồm phòng và ăn uống trong một cơ sở có giấy phép và được cung cấp dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn 24 giờ mỗi ngày.

Trị liệu âm ngữ

Anthem đài thọ cho trị liệu âm ngữ cần thiết về mặt y tế. Các dịch vụ trị liệu âm ngữ giới hạn trong phạm vi 2 lần mỗi tháng kết hợp với các dịch vụ chăm cứu, trị liệu thính học, nắn bóp cột sống và trị liệu vận động. Giới hạn không áp dụng cho trẻ dưới 21 tuổi. Anthem có thể phê duyệt trước (cho phép trước) các dịch vụ bổ sung cần thiết về mặt y tế.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Các dịch vụ chuyển giới

Anthem đài thọ cho các dịch vụ chuyển giới (dịch vụ khẳng định giới tính) khi chúng cần thiết về mặt y tế hoặc khi các dịch vụ đáp ứng quy tắc về phẫu thuật tái tạo.

Thử nghiệm lâm sàng

Anthem đài thọ cho các chi phí chăm sóc bệnh nhân định kỳ đối với những bệnh nhân được chấp nhận tham gia các thử nghiệm lâm sàng, bao gồm cả các thử nghiệm lâm sàng về ung thư, có trong danh sách dành cho United States tại <https://clinicaltrials.gov>. Medi-Cal Rx, một chương trình Medi-Cal FFS, đài thọ hầu hết các loại thuốc kê toa ngoại trú. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc “Thuốc kê toa ngoại trú” trong chương này.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

Các dịch vụ xét nghiệm và y học phóng xạ

Anthem đài thọ cho các dịch vụ xét nghiệm và chụp X-quang ngoại trú và nội trú khi các dịch vụ này cần thiết về mặt y tế. Các thủ thuật chụp chiếu tiên tiến, như chụp CT, MRI, và PET được đài thọ dựa trên mức độ cần thiết về mặt y tế.

Các dịch vụ phòng ngừa và đảm bảo sức khỏe, kiểm soát bệnh mạn tính

Chương trình đài thọ:

- Các vắc-xin được Ủy Ban Cố Vấn về Các Phương Thức Chủng Ngừa khuyến nghị
- Các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình
- Khuyến nghị của Học Viện Nhi Khoa Hoa Kỳ Vì Tương Lai Tươi Sáng (American Academy of Pediatrics Bright Futures)

(https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

- Khám sàng lọc tổn thương thời thơ ấu (ACE)
- Dịch vụ chăm sóc dự phòng hen suyễn
- Các dịch vụ phòng ngừa cho phụ nữ được khuyến nghị bởi Trường Cao Đẳng Bác Sĩ Sản Phụ Khoa Hoa Kỳ
- Trợ giúp để cai thuốc lá, còn được gọi là dịch vụ cai thuốc lá
- Các dịch vụ phòng ngừa do Lực Lượng Đặc Nhiệm Các Dịch Vụ Phòng Ngừa Hoa Kỳ Cấp A và B khuyến nghị

Các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình được cung cấp cho thành viên ở độ tuổi sinh đẻ cho phép họ chọn sinh bao nhiêu con và mỗi con cách nhau bao nhiêu năm. Những dịch vụ này bao gồm tất cả các phương pháp kiểm soát sinh sản được FDA phê duyệt. PCP và các bác sĩ Sản/Phụ Khoa của Anthem sẵn sàng phục vụ các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

Với các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, quý vị cũng có thể chọn một bác sĩ hay phòng khám Medi-Cal không liên kết với Anthem mà không cần sự phê duyệt trước (hay ủy quyền trước) từ Anthem. Các dịch vụ từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới không liên quan đến kế hoạch hóa gia đình có thể không được đài thọ. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Anthem cũng đài thọ cho các chương trình kiểm soát bệnh mạn tính tập trung vào các tình trạng sau đây:

- Bệnh tiểu đường
- Bệnh tim mạch
- Hen suyễn
- Trầm cảm
- Rối loạn lưỡng cực
- Bệnh phổi tắc nghẽn mạn tính (COPD)
- Suy tim sung huyết (CHF)



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

- HIV/AIDS
- Cao huyết áp
- Rối loạn lạm dụng chất gây nghiện
- Tâm thần phân liệt

Để biết thông tin về chăm sóc phòng ngừa cho trẻ em và thanh thiếu niên 20 tuổi trở xuống, đọc Chương 5 “Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tổng quát trẻ em và thanh thiếu niên”.

Chương Trình Phòng Ngừa Bệnh Tiểu Đường

Chương Trình Phòng Ngừa Bệnh Tiểu Đường (DPP) là chương trình thay đổi lối sống dựa trên bằng chứng. Chương trình 12 tháng này tập trung vào thay đổi lối sống. Nó được thiết kế để ngăn ngừa hoặc trì hoãn sự khởi phát của bệnh tiểu đường Tuýp 2 ở những người được chẩn đoán mắc bệnh tiểu đường. Thành viên đáp ứng các tiêu chí có thể đủ tiêu chuẩn tham gia năm thứ hai. Chương trình



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

cung cấp hoạt động giáo dục và hỗ trợ nhóm.

Các kỹ thuật bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Cung cấp người hướng dẫn đồng đẳng
- Hướng dẫn tự kiểm soát và giải quyết vấn đề
- Khích lệ và cung cấp ý kiến phản hồi
- Cung cấp tài liệu thông tin để hỗ trợ mục tiêu
- Theo dõi cân nặng định kỳ để giúp hoàn thành mục tiêu

Các thành viên phải đáp ứng các quy tắc nhất định để tham gia DPP. Hãy gọi Anthem để tìm hiểu thêm nếu quý vị đủ điều kiện tham gia chương trình.

Dịch vụ tái cấu trúc

Anthem đài thọ cho phẫu thuật để điều chỉnh hoặc sửa chữa các cấu trúc bất thường của cơ thể để cải thiện hoặc tạo ra một diện mạo bình thường ở mức cao nhất có thể. Cấu trúc bất thường của cơ thể là những cấu trúc do các khuyết tật bẩm sinh, bất



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

thường về phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, khối u, bệnh tật hoặc việc điều trị bệnh dẫn đến bị mất một phần cấu trúc cơ thể, chẳng hạn như phẫu thuật cắt bỏ vú.

Một số giới hạn và trường hợp ngoại lệ có thể áp dụng.

Các dịch vụ tầm soát rối loạn lạm dụng chất gây nghiện

Anthem đài thọ:

- Sàng Lọc, Đánh Giá, Can Thiệp Nhanh và Giới Thiệu Điều Trị cho Đồ Uống Có Cồn và Chất Gây Nghiện (SABIRT)

Để biết về bảo hiểm điều trị trong quận, hãy đọc “Các dịch vụ điều trị rối loạn lạm dụng chất gây nghiện” ở phần sau của chương này.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Quyền lợi thị lực

Anthem đài thọ:

- Khám mắt định kỳ 24 tháng một lần; khám mắt thường xuyên hơn được đài thọ nếu cần thiết về mặt y tế đối với các thành viên, như những người mắc bệnh tiểu đường
- Kính mắt (gọng và tròng kính) 24 tháng một lần khi quý vị có toa thuốc hợp lệ
- Thay kính mắt trong vòng 24 tháng nếu toa thuốc của quý vị có thay đổi hoặc kính mắt của quý vị bị mất, bị trộm hoặc bị vỡ và không thể sửa được, và không phải do lỗi của quý vị. Quý vị phải cung cấp một ghi chú trình bày cho chúng tôi biết kính mắt của quý vị bị mất, bị trộm hoặc bị vỡ như thế nào.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

- Thiết bị hỗ trợ thị lực kém dành cho những người bị suy giảm thị lực không điều chỉnh được bằng kính tiêu chuẩn, kính áp tròng, thuốc hoặc phẫu thuật, gây cản trở khả năng thực hiện các hoạt động hàng ngày (chẳng hạn như thoái hóa điểm vàng liên quan đến tuổi tác)
- Kính áp tròng cần thiết về mặt y tế. Kiểm tra kính áp tròng và kính áp tròng có thể được đài thọ nếu thành viên không thể sử dụng kính mắt do bệnh về mắt hoặc tình trạng (chẳng hạn như khuyết một tai). Các tình trạng y tế đủ tiêu chuẩn nhận kính áp tròng đặc biệt bao gồm nhưng không giới hạn ở tật dị móng mắt, thiếu thủy tinh thể và giác mạc chóp



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Quyền lợi chuyên chở cho các tình huống không phải là trường hợp cấp cứu

Quý vị có thể nhận dịch vụ chuyên chở y tế nếu quý vị có những nhu cầu y tế không cho phép quý vị sử dụng xe hơi, xe buýt hoặc taxi đến các cuộc hẹn thăm khám của mình. Quý vị có thể nhận dịch vụ vận chuyển y tế đối với các dịch vụ được đài thọ và cuộc hẹn với nhà thuốc được Medi-Cal đài thọ. Quý vị có thể yêu cầu dịch vụ vận chuyển y tế bằng cách yêu cầu bác sĩ của quý vị, nha sĩ, chuyên gia điều trị bệnh chân, hoặc nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần hoặc điều trị rối loạn lạm dụng chất gây nghiện cung cấp. Nhà cung cấp của quý vị sẽ quyết định đúng loại phương tiện chuyên chở để đáp ứng các nhu cầu của quý vị.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

Nếu họ nhận thấy quý vị cần dịch vụ vận chuyển y tế, thì họ sẽ yêu cầu bằng cách điền vào biểu mẫu và gửi cho Anthem. Sau khi được phê duyệt, phê duyệt có hiệu lực lên tới 12 tháng tùy thuộc vào nhu cầu y tế. Sau khi được phê duyệt, quý vị có thể nhận được các chuyến đi khi quý vị cần. Bác sĩ sẽ cần đánh giá lại nhu cầu chuyên chở y tế của quý vị và phê duyệt lại nhu cầu sau mỗi 12 tháng.

Phương tiện vận chuyển y tế bao gồm xe cứu thương, xe van có cáng, xe van dành cho người dùng xe lăn hoặc phương tiện hàng không. Anthem cho phép phương tiện vận chuyển y tế với chi phí thấp nhất, phù hợp với nhu cầu y tế của quý vị khi quý vị cần được đưa đón đến cuộc hẹn thăm khám. Điều này có nghĩa là, ví dụ: nếu tình trạng thể chất hoặc y tế của quý vị cho phép quý vị được vận chuyển bằng xe thùng có cửa lên cho xe lăn, Anthem sẽ không chi trả cho xe cấp cứu. Quý vị chỉ có quyền



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

được chuyên chở bằng đường hàng không nếu tình trạng y tế của quý vị không cho phép bất kỳ hình thức chuyên chở đường bộ nào.

Quý vị sẽ nhận phương tiện vận chuyển y tế nếu:

- Điều này là cần thiết về mặt thể chất hoặc y tế với sự cho phép bằng văn bản của bác sĩ hoặc nhà cung cấp khác; vì quý vị không thể sử dụng xe buýt, taxi, xe hơi hoặc xe tải để đến cuộc hẹn thăm khám vì tình trạng thể chất hoặc y tế
- Quý vị cần tài xế giúp đỡ để đến và đi từ nhà, phương tiện hay nơi điều trị do khuyết tật thể chất hoặc tâm thần

Để yêu cầu phương tiện vận chuyển y tế mà bác sĩ của quý vị đã kê toa cho các cuộc hẹn thăm khám không khẩn cấp (định kỳ), hãy gọi Anthem theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)** hoặc **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)** ít nhất năm ngày làm việc



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

(Thứ Hai đến Thứ Sáu) trước cuộc hẹn thăm khám của quý vị. Với các cuộc hẹn thăm khám khẩn cấp, vui lòng gọi sớm nhất có thể. Chuẩn bị sẵn thẻ ID thành viên của quý vị khi quý vị gọi điện. Để biết tình trạng của phương tiện vận chuyển theo lịch trình của mình, quý vị có thể liên lạc với đường dây Hỗ Trợ Đưa Đón theo số **1-877-931-4756 (TTY 866-288-3133)**.

Giới hạn của vận chuyển y tế

Anthem cung cấp dịch vụ vận chuyển y tế với chi phí thấp nhất đáp ứng khi quý vị có nhu cầu y tế đến nhà cung cấp gần nhà quý vị nhất, trong trường hợp có cuộc hẹn thăm khám. Quý vị không thể nhận dịch vụ vận chuyển y tế nếu Medi-Cal không chi trả cho dịch vụ mà quý vị đang nhận hoặc đó không phải là cuộc hẹn thăm khám tại nhà thuốc được Medi-Cal đài thọ. Có danh sách các dịch vụ được đài thọ trong cuốn Sổ Tay Thành Viên này.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

Nếu Medi-Cal đòi hỏi cho loại cuộc hẹn nhưng không thông qua chương trình bảo hiểm sức khỏe, thì Anthem sẽ không đòi hỏi cho phương tiện vận chuyển y tế nhưng có thể giúp quý vị xếp lịch phương tiện vận chuyển với Medi-Cal. Dịch vụ vận chuyển không được đòi hỏi bên ngoài mạng lưới hoặc khu vực dịch vụ trừ khi được Anthem ủy quyền trước. Để biết thêm hoặc để yêu cầu dịch vụ vận chuyển y tế, hãy gọi Anthem theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)** hoặc **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)**.

Chi phí dành cho thành viên

Quý vị được miễn phí khi Anthem sắp xếp phương tiện vận chuyển.

Cách nhận dịch vụ vận chuyển phi y tế

Các quyền lợi của quý vị bao gồm đưa đón đến các cuộc hẹn thăm khám trong trường hợp cuộc hẹn thăm khám dành cho dịch vụ được Medi-Cal đòi hỏi



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

và quý vị không có phương tiện chuyên chở đến đó. Nếu quý vị có thể được đưa đón miễn phí, khi quý vị đã thử tất cả các cách khác để được chuyên chở và đang:

- Di chuyển đến hoặc về từ cuộc hẹn dành cho dịch vụ Medi-Cal và được nhà cung cấp của quý vị cho phép.
- Đi lấy thuốc kê toa và vật tư y tế

Anthem cho phép quý vị sử dụng xe hơi, taxi, xe buýt hoặc phương tiện công cộng hoặc tư nhân khác để đến cuộc hẹn thăm khám của quý vị cho những dịch vụ được Medi-Cal đài thọ. Anthem sẽ đài thọ chi phí thấp nhất cho loại hình chuyên chở phi y tế đáp ứng nhu cầu của quý vị. Đôi khi, Anthem có thể bồi hoàn cho quý vị (trả lại tiền cho quý vị) chi phí các chuyến đi bằng xe riêng mà quý vị sắp xếp. Anthem phải phê duyệt trước khi quý vị thực hiện chuyến đi.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

Quý vị phải cho chúng tôi biết lý do quý vị không thể đi bằng cách khác, chẳng hạn như xe buýt. Quý vị có thể gọi điện, gửi email hoặc nói trực tiếp với chúng tôi. Nếu quý vị có phương tiện di chuyển hoặc có thể tự lái xe đến cuộc hẹn, thì Anthem sẽ không bồi hoàn cho quý vị. Quyền lợi này chỉ dành cho các thành viên không sử dụng được phương tiện vận chuyển. Để được bồi hoàn theo số dặm, quý vị phải gửi bản sao các tài liệu sau đây của tài xế:

- Giấy phép lái xe,
- Đăng ký xe, và
- Chứng từ bảo hiểm xe hơi

Để yêu cầu đưa đón đến nhận các dịch vụ đã được cho phép, hãy gọi Anthem theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)** hoặc **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)** ít nhất năm ngày làm việc (Thứ Hai-Thứ Sáu) trước cuộc hẹn thăm khám của quý vị hoặc gọi sớm nhất



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

có thể. Hoặc gọi ngay khi có thể khi quý vị có một cuộc hẹn khẩn cấp. Chuẩn bị sẵn thẻ ID thành viên của quý vị khi quý vị gọi điện. Để biết tình trạng của phương tiện vận chuyển theo lịch trình của mình, quý vị có thể liên lạc với đường dây Hỗ Trợ Đưa Đón theo số **1-877-931-4756**.

Lưu ý: Thổ Dân Mỹ cũng có thể liên lạc với Phòng Khám Y Tế Dành Cho Thổ Dân Mỹ tại địa phương để yêu cầu dịch vụ vận chuyển phi y tế.

Giới hạn của vận chuyển phi y tế

Anthem cung cấp dịch vụ vận chuyển phi y tế với chi phí thấp nhất đáp ứng khi quý vị có nhu cầu đến nhà cung cấp gần nhà quý vị nhất, trong trường hợp có cuộc hẹn thăm khám. Thành viên không thể tự lái xe hoặc được hoàn trả trực tiếp cho việc vận chuyển phi y tế. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi Anthem theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)** hoặc **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)**.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

Vận chuyển phi y tế không áp dụng nếu:

- Xe cứu thương, xe chở cáng, xe thùng có cửa lên cho xe lăn, hoặc hình thức chuyên chở y tế khác là yêu cầu cần thiết về mặt y tế để nhận một dịch vụ được Medi-Cal đài thọ
- Quý vị cần tài xế giúp đỡ để đến và đi từ nhà, phương tiện, hay nơi điều trị do khuyết tật thể chất hoặc tình trạng tâm thần
- Quý vị đang ngồi xe lăn và không thể ra vào xe nếu không có sự trợ giúp của tài xế
- Medi-Cal không đài thọ cho dịch vụ này

Chi phí dành cho thành viên

Sẽ không mất phí khi Anthem sắp xếp phương tiện vận chuyển phi y tế.

Chi phí đi lại

Trong một số trường hợp nhất định, nếu quý vị phải đi đến các cuộc hẹn với bác sĩ không ở gần nhà của



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

quý vị, thì Anthem có thể đài thọ các chi phí đi lại như ăn uống, lưu trú khách sạn và các chi phí liên quan khác, chẳng hạn như phí đỗ xe, phí cầu đường, v.v. Các chi phí này cũng có thể được chi trả cho người đi cùng quý vị để giúp quý vị trong cuộc hẹn thăm khám hoặc người hiến nội tạng cho quý vị cấy ghép nội tạng. Quý vị cần yêu cầu sự phê duyệt trước (cho phép trước) cho các dịch vụ này bằng cách liên lạc với Anthem theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)** hoặc **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)**.

Dịch vụ nha khoa

[Chỉ dành cho quận Sacramento] Medi-Cal sử dụng các chương trình chăm sóc có quản lý để cung cấp các dịch vụ nha khoa cho quý vị. Quý vị phải ghi danh vào chương trình Chăm Sóc Có Quản Lý Nha Khoa. Để tìm hiểu thêm, hãy truy cập Health Care Options tại <http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal>.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **anthem.com/ca/medi-cal**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

Medi-Cal đài thọ cho một số dịch vụ nha khoa, bao gồm:

- Các dịch vụ nha khoa chẩn đoán và phòng ngừa như khám, chụp X-quang và làm sạch răng
- Các dịch vụ cấp cứu để kiểm soát cơn đau
- Nhổ răng
- Trám
- Điều trị tủy răng (trước/sau)
- Mão răng (đúc sẵn/xét nghiệm)
- Lấy cao răng và làm sạch chân răng
- Răng giả cả hàm và một phần
- Múc chỉnh nha cho trẻ em đủ tiêu chuẩn
- Xử lý florua tại chỗ

Nếu quý vị có câu hỏi hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa, hãy gọi đến Chương Trình Nha Khoa Medi-Cal theo số **1-800-322-6384** (TTY **1-800-735-2922** hoặc **711**). Quý vị cũng có



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627** (TTY **711**). Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

thể truy cập trang web Chương Trình Nha Khoa Medi-Cal tại <https://smilecalifornia.org/>.

[Chỉ dành cho quận Sacramento] Nếu quý vị có câu hỏi hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa, và được ghi danh vào một chương trình Chăm Sóc Có Quản Lý Nha Khoa, hãy gọi cho chương trình Chăm Sóc Có Quản Lý Nha Khoa được chỉ định của quý vị.

Các quyền lợi và chương trình khác được Anthem đài thọ

Dịch vụ chăm sóc dự phòng hen suyễn

Anthem hỗ trợ giáo dục sức khỏe và hướng dẫn các thông tin cơ bản về bệnh hen suyễn, sử dụng hợp lý các biện pháp giảm đau lâu dài và thuốc giảm đau nhanh, các kỹ thuật tự quản lý dựa trên bằng chứng



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **anthem.com/ca/medi-cal**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

và kỹ năng tự giám sát cũng như các hành động nhằm giảm thiểu hoặc kiểm soát việc tiếp xúc với môi trường làm trầm trọng thêm các triệu chứng hen suyễn.

LiveHealth[®] Online

Các thành viên của Anthem có thể truy cập LiveHealth Online 24/7 bằng điện thoại thông minh, máy tính bảng hoặc máy tính. LiveHealth Online kết nối bệnh nhân với các bác sĩ được hội đồng chứng nhận, hỗ trợ sức khỏe thể chất và tâm thần. Các bác sĩ có thể kê toa thuốc và gửi thuốc đến nhà thuốc của quý vị. Chỉ có thể kê toa các chất không bị kiểm soát. Các thành viên có thể sử dụng LiveHealth Online 24/7 bằng cách gọi **1-888-548-3432 (TTY 711)**, bằng cách tải về ứng dụng di động LiveHealth Online miễn phí hoặc truy cập livehealthonline.com để đăng ký.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **anthem.com/ca/medi-cal**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

Chi tiết chương trình LiveHealth Online	LiveHealth Online y tế	LiveHealth Online tâm thần	LiveHealth Online tâm lý
Các Kiểu Nhà Cung Cấp	Bác sĩ được hội đồng chứng nhận	Bác Sĩ Được Hội Đồng Chứng Nhận	Chuyên gia tâm lý được cấp phép (PHD) và chuyên gia trị liệu (nhân viên xã hội - trình độ thạc sĩ)



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

Quyền Lợi Được Cung Cấp		Thuốc nếu cần thiết về mặt lâm sàng	Thuốc nếu cần thiết về mặt lâm sàng theo đánh giá kết luận
Tính sẵn có	Theo yêu cầu 24/7/365	Cuộc hẹn 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, mọi múi giờ	Cuộc hẹn 7 giờ sáng đến 11 giờ tối
Thời lượng thăm khám	10 phút	30 đến 45 phút để tiến hành đánh giá ban đầu; 15 phút cho các buổi tái khám nếu cần để xem xét thuốc.	45 phút



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

Thời gian chờ trung bình	Khoảng 10 phút	14 ngày trở xuống	4 ngày trở xuống
Độ tuổi phục vụ	Không giới hạn độ tuổi; bác sĩ xác định xem bệnh nhân có thể được điều trị trực tuyến hay không	18 tuổi trở lên	10 tuổi trở lên



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

Giá trị	Thuận tiện chăm sóc tại nhà. Ngăn chặn các lần thăm khám ER tốn thời gian cho các điều kiện không khẩn cấp.	Tăng đáng kể khả năng tiếp cận với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi tại nhà	Tăng đáng kể khả năng tiếp cận với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi tại nhà
---------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Các Tình Trạng Thường Được Điều Trị

- Trầy xước, vết thương nhỏ Tăng huyết áp
- Hen suyễn
- Dị ứng/viêm mũi dị ứng
- Đau lưng
- Ho/cảm lạnh
- Bệnh tiểu đường/hạ đường huyết
- Tiêu chảy
- Đau tai
- Sốt, bệnh cúm/cúm
- Đau đầu/đau nửa đầu
- Đại tiểu tiện không tự chủ
- Mất ngủ
- Buồn nôn/nôn mửa
- Đau mắt đỏ và các bệnh nhiễm trùng mắt khác



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

- Phát ban/rối loạn da
- Viêm xoang
- Đau họng/viêm họng
- Bong gân và giãn cơ

Các Tình Trạng Sức Khỏe Hành Vi Thường Được Điều Trị bao gồm:

- Lo lắng
- Rối loạn lưỡng cực
- Đối mặt với bệnh tật
- Trầm cảm
- Buồn não
- Các cơn hoảng loạn
- Các vấn đề về nuôi dạy con cái
- Rối loạn căng thẳng sau sang chấn
- Rối loạn ám ảnh-cưỡng chế



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

- Các vấn đề về mối quan hệ
- Căng thẳng

LiveHealth Online cung cấp điều trị liên tục với cùng một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi.

Các Giới Hạn của LiveHealth Online

LiveHealth Online không cung cấp:

- Chăm sóc y tế phòng ngừa hoặc liên tục
- Đề xuất phòng thí nghiệm
- Tiếp cận dịch vụ chăm sóc của bác sĩ chuyên khoa
- Các thành viên nên đặt lịch hẹn với PCP của họ là lựa chọn đầu tiên cho trường hợp chăm sóc không phải cấp cứu.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

Xác nhận tư cách thành viên Anthem đối với LiveHealth Online

Phải thêm ID thành viên Anthem vào tài khoản LiveHealth Online để nhận dịch vụ miễn phí. Thành viên phải đủ 18 tuổi để có tài khoản LiveHealthOnline của riêng mình.

Phụ huynh có thể thêm ID thành viên Anthem của con vào tài khoản cá nhân của mình.

Các thành viên có thể mời khách tham gia các buổi thăm khám trực tiếp qua video của họ:

- Các thành viên trong gia đình
- Các nhà cung cấp khác

Các thành viên có thể chia sẻ bản tóm tắt hồ sơ y tế với PCP hoặc bất kỳ ai qua email hoặc fax.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

LiveHealth Online cung cấp điều trị liên tục với cùng một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi:

Các thành viên có thể nhận trợ giúp 24/7 bằng cách gọi đến **1-888-548-3432 (TTY 711)**, tải về ứng dụng di động LiveHealth Online miễn phí hoặc truy cập livehealthonline.com để đăng ký.

Để được trợ giúp về thuốc kê toa khẩn cấp sau buổi thăm khám trực tuyến, thành viên có thể gọi **1-888-982-7956**.

Các dịch vụ chăm sóc và hỗ trợ dài hạn

Anthem đài thọ cho các thành viên đủ điều kiện các dịch vụ chăm sóc dài hạn và hỗ trợ trong các loại cơ sở chăm sóc dài hạn sau đây hoặc tại nhà:

- Các dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn được Anthem phê duyệt



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **anthem.com/ca/medi-cal**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

- Các dịch vụ tại cơ sở chăm sóc cận cấp tính (bao gồm người lớn và trẻ em) đã được Anthem phê duyệt
- Các dịch vụ của cơ sở chăm sóc trung cấp được Anthem phê duyệt, bao gồm:
 - Cơ sở chăm sóc trung cấp/cho người khuyết tật phát triển (ICF/DD),
 - Cơ sở chăm sóc trung cấp/cho người khuyết tật phát triển-phục hồi (ICF/DD-H), và
 - Cơ sở chăm sóc trung cấp/cho người khuyết tật phát triển-điều dưỡng (ICF/DD-N)

Nếu quý vị đủ tiêu chuẩn nhận các dịch vụ chăm sóc dài hạn, thì Anthem sẽ đảm bảo rằng quý vị được đưa vào một cơ sở dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc tại nhà cung cấp mức độ chăm sóc phù hợp nhất với các nhu cầu y tế của quý vị.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

Nếu quý vị có thắc mắc về MLTSS, hãy liên hệ với bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)** và quý vị sẽ được kết nối với bộ phận LTSS để được hỗ trợ.

Điều Phối Dịch Vụ Chăm Sóc Cơ Bản

Việc nhận dịch vụ chăm sóc từ nhiều nhà cung cấp khác nhau hoặc từ các hệ thống y tế khác nhau là một việc khó khăn. Anthem muốn đảm bảo các thành viên nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế, thuốc kê toa và các dịch vụ sức khỏe hành vi. Anthem có thể giúp điều phối và quản lý các nhu cầu sức khỏe của quý vị miễn phí. Anthem sẵn sàng trợ giúp ngay cả khi một chương trình khác đòi hỏi các dịch vụ đó.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

Có thể khó tìm ra cách đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị sau khi quý vị xuất viện hoặc nếu quý vị được chăm sóc ở các hệ thống khác. Dưới đây là một số cách Anthem có thể giúp đỡ các thành viên:

- Nếu quý vị gặp khó khăn trong việc đặt lịch hẹn tái khám hoặc lấy thuốc sau khi xuất viện, Anthem có thể giúp quý vị.
- Nếu quý vị cần trợ giúp để đến cuộc hẹn trực tiếp, Anthem có thể giúp quý vị được vận chuyển miễn phí.

Nếu quý vị có câu hỏi hoặc quan ngại về sức khỏe của mình hay sức khỏe của con em quý vị, hãy gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Quản Lý Dịch Vụ Chăm Sóc Phức Tạp (CCM)

Các thành viên có nhu cầu sức khỏe phức tạp hơn có thể đủ tiêu chuẩn nhận các dịch vụ bổ sung tập trung vào điều phối dịch vụ chăm sóc. Anthem cung cấp dịch vụ Quản Lý Dịch Vụ Chăm Sóc Phức Tạp (CCM) cho các nhóm dân cư, bao gồm nhưng không giới hạn ở: trẻ em có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt, người mang thai và sau khi sinh, các thành viên nhận LTSS, thành viên mắc Bệnh Thận Giai Đoạn Cuối (ESRD), thành viên nhận quyền lợi cấy ghép, thành viên có tình trạng sức khỏe hành vi hoặc rối loạn lạm dụng chất gây nghiện và các thành viên mắc nhiều bệnh mạn tính.

Các thành viên đã ghi danh CCM và Quản Lý Chăm Sóc Tăng Cường (đọc bên dưới) có Người Quản Lý Dịch Vụ Chăm Sóc Được Chỉ Định tại Anthem những người không chỉ giúp điều phối chăm sóc cơ bản được mô tả ở trên mà còn một loạt các hỗ trợ



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

chăm sóc chuyển tiếp mở rộng sẵn có nếu quý vị xuất viện, rời khỏi cơ sở điều dưỡng chuyên môn, bệnh viện tâm thần hoặc điều trị nội trú.

Quản Lý Chăm Sóc Tăng Cường (ECM)

Anthem đài thọ cho các dịch vụ ECM dành cho những thành viên có nhu cầu rất phức tạp. ECM có các dịch vụ bổ sung để giúp quý vị nhận được sự chăm sóc cần thiết để luôn khỏe mạnh. Dịch vụ này giúp điều phối việc chăm sóc mà quý vị nhận được từ các bác sĩ và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác nhau. ECM giúp điều phối các dịch vụ chăm sóc chính và phòng ngừa, chăm sóc cấp tính, sức khỏe hành vi, phát triển, sức khỏe răng miệng, các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS) dựa vào cộng đồng, và giới thiệu đến các nguồn lực cộng đồng.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

Nếu quý vị đủ tiêu chuẩn, quý vị có thể được liên hệ về các dịch vụ ECM. Quý vị cũng có thể gọi Anthem để tìm hiểu xem quý vị có thể nhận ECM hay không và khi nào. Hoặc trao đổi với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Họ có thể tìm hiểu xem quý vị có đủ điều kiện hưởng ECM hoặc giới thiệu quý vị đến dịch vụ quản lý chăm sóc.

Các dịch vụ ECM được đài thọ

Nếu quý vị đủ tiêu chuẩn nhận ECM, thì quý vị sẽ có đội ngũ chăm sóc riêng, có một Trưởng Nhóm Chăm Sóc. Người này sẽ nói chuyện với quý vị và các bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa, dược sĩ, nhân viên quản lý chăm sóc, nhà cung cấp dịch vụ xã hội và những người khác. Họ đảm bảo mọi người phối hợp cùng nhau để mang đến cho quý vị sự chăm sóc mà quý vị cần. Trưởng Nhóm Chăm



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

Sóc cũng có thể giúp quý vị tìm và đăng ký các dịch vụ khác trong cộng đồng. ECM bao gồm:

- Tiếp cận và tương tác
- Đánh giá sức khỏe toàn diện và quản lý chăm sóc
- Điều phối dịch vụ chăm sóc tăng cường
- Tăng cường sức khỏe
- Chăm sóc chuyển tiếp toàn diện
- Các dịch vụ hỗ trợ thành viên và gia đình
- Điều phối và giới thiệu đến các nguồn hỗ trợ cộng đồng và xã hội

Để tìm hiểu xem ECM có phù hợp với quý vị hay không, hãy trao đổi với đại diện của Anthem hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Chi phí dành cho thành viên

Thành viên sẽ được miễn phí các phí dịch vụ ECM.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Rút tên

Nếu quý vị quyết định rằng Quản Lý Chăm Sóc Tăng Cường không phù hợp với mình, thì quý vị có thể chọn rút tên ra khỏi dịch vụ bất cứ lúc nào bằng cách thông báo cho Trưởng Nhóm Chăm Sóc hoặc gọi cho đại diện Anthem của quý vị.

Các Nguồn Hỗ Trợ Cộng Đồng

Các Nguồn Hỗ Trợ Cộng Đồng có thể có sẵn theo Chương Trình Chăm Sóc Cá Nhân của quý vị. Các Nguồn Hỗ Trợ Cộng Đồng là các dịch vụ hoặc cơ sở thay thế phù hợp về mặt y tế và tối ưu chi phí đối với những dịch vụ được đài thọ theo Chương trình Medi-Cal của Tiểu bang. Các dịch vụ này là tùy chọn cho các thành viên. Nếu quý vị đủ tiêu chuẩn, những dịch vụ này có thể giúp quý vị sống độc lập hơn. Các dịch vụ này không thay thế các quyền lợi



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

mà quý vị đã có theo Medi-Cal. Anthem cung cấp tất cả 14 dịch vụ:

- Điều Hướng Chuyển Đổi Nhà Ở,
- Dịch Vụ Thuê Nhà Và Duy Trì Nhà Ở,
- Đặt Cọc Nhà Ở, Luyện Tập Chức Năng Vào Ban Ngày
- Nhà Ở Ngắn Hạn Sau Khi Nhập Viện, Chăm Sóc Phục Hồi (Tạm Nghỉ Y Tế),
- Cơ Sở Điều Dưỡng/Chuyển Tiếp Cơ Sở Hỗ Trợ Sinh Hoạt,
- Chuyển Tiếp Cộng Đồng/Chuyển Tiếp từ Cơ Sở Điều Dưỡng về Nhà,
- Dịch Vụ Chăm Sóc Cá Nhân và Dịch Vụ Nội Trợ,
- Chăm Sóc Nghỉ Ngơi,
- Điều Chỉnh Khả Năng Tiếp Cận với Môi Trường (Sửa Nhà),
- Chữa Hen Suyễn,



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

- Trung Tâm Trấn Tĩnh và
- Bữa Ăn Tùy Chỉnh Theo Phương Pháp Y Tế.

Ví dụ về dịch vụ Hỗ Trợ Cộng Đồng có thể giúp quý vị bao gồm thực phẩm/bữa ăn hỗ trợ về mặt y tế hoặc bữa ăn tùy chỉnh theo phương pháp y tế, giúp đỡ quý vị hoặc người chăm sóc của quý vị, hoặc lắp đặt tay vịn và bệ nhà tắm.

Nếu quý vị cần trợ giúp hoặc muốn tìm hiểu về các Nguồn Hỗ Trợ Cộng Đồng nào có thể được cung cấp cho quý vị, hãy gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)** hoặc gọi cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Có thể áp dụng điều kiện hội đủ và các giới hạn.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Cấy ghép nội tạng chính

Cấy ghép cho trẻ em dưới 21 tuổi

Luật tiểu bang quy định trẻ em cần cấy ghép phải được giới thiệu đến chương trình Dịch Vụ Trẻ Em Tiểu Bang California (CCS) để quyết định xem trẻ có đủ tiêu chuẩn cho CCS hay không. Nếu trẻ đủ tiêu chuẩn nhận CCS, thì CCS sẽ đài thọ các chi phí cho việc cấy ghép và các dịch vụ liên quan.

Nếu trẻ không đủ tiêu chuẩn nhận CCS, thì Anthem sẽ giới thiệu trẻ đến một trung tâm cấy ghép đủ tiêu chuẩn để đánh giá. Nếu trung tâm cấy ghép xác nhận việc cấy ghép là cần thiết và an toàn, Anthem sẽ đài thọ cho việc cấy ghép và các dịch vụ liên quan.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Cấy ghép cho người lớn từ 21 tuổi trở lên

Nếu bác sĩ quyết định quý vị có thể cần cấy ghép nội tạng chính, Anthem sẽ giới thiệu quý vị đến một trung tâm cấy ghép đủ tiêu chuẩn để đánh giá. Nếu trung tâm cấy ghép xác nhận việc cấy ghép là cần thiết và an toàn với tình trạng bệnh của quý vị, Anthem sẽ đài thọ việc cấy ghép và các dịch vụ liên quan khác.

Thủ thuật cấy ghép nội tạng chính được Anthem đài thọ bao gồm, nhưng không chỉ giới hạn ở:

- Tủy xương
- Gan
- Tim
- Gan/ruột non
- Tim/Phổi
- Phổi
- Thận
- Tuyến tụy
- Thận/tụy
- Ruột non



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Chương trình thuốc đường phố

Các thành viên vô gia cư có thể nhận các dịch vụ được đài thọ từ các Nhà Cung Cấp Thuốc Đường Phố trong mạng lưới nhà cung cấp của Anthem. Nhà Cung Cấp Thuốc Đường Phố là bác sĩ chăm sóc chính có giấy phép hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính không phải bác sĩ trong mạng lưới. Các thành viên vô gia cư có thể chọn một Nhà Cung Cấp Thuốc Đường Phố của Anthem làm Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Chính (PCP) của họ, nếu Nhà Cung Cấp Thuốc Đường Phố đáp ứng tiêu chí đủ điều kiện của PCP và đồng ý trở thành PCP của thành viên. Để biết thêm thông tin về chương trình thuốc đường phố của Anthem, hãy gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

Các dịch vụ chăm sóc tại nhà và tại cộng đồng (HCBS) bên ngoài WCM

Nếu quý vị đủ tiêu chuẩn ghi danh miễn trừ 1915(c), thì quý vị có thể nhận được các dịch vụ tại nhà và tại cộng đồng không liên quan đến điều kiện hội đủ CCS nhưng cần thiết để quý vị tiếp tục ở trong môi trường cộng đồng thay vì một cơ sở. Ví dụ: nếu quý vị yêu cầu sửa sang nhà cửa để đáp ứng nhu cầu của mình trong môi trường tại cộng đồng, thì Anthem không thể thanh toán những chi phí đó như một tình trạng liên quan đến CCS. Nhưng nếu quý vị ghi danh miễn trừ 1915(c), thì việc sửa sang nhà cửa có thể được đài thọ nếu chúng cần thiết về mặt y tế để tránh phải nhập viện.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Các dịch vụ và chương trình Medi-Cal khác

Các dịch vụ khác mà quý vị có thể nhận được thông qua chương trình Medi-Cal Trả Phí Theo Từng Dịch Vụ (FFS) hoặc các chương trình Medi-Cal khác

Anthem không đài thọ cho các dịch vụ, nhưng quý vị vẫn có thể nhận thông qua FFS Medi-Cal hoặc các chương trình Medi-Cal khác. Anthem sẽ phối hợp với các chương trình khác để đảm bảo quý vị nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế, bao gồm cả những dịch vụ được chương trình khác đài thọ và Anthem không đài thọ. Phần này liệt kê một vài dịch vụ trong số đó. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Thuốc Kê Toa Ngoại Trú

Thuốc kê toa được Medi-Cal Rx đài thọ

Thuốc kê toa do nhà thuốc cung cấp được Medi-Cal Rx, một chương trình Medi-Cal FFS đài thọ. Anthem có thể đài thọ cho một số loại thuốc được cung cấp tại văn phòng hoặc phòng khám của một nhà cung cấp. Nếu nhà cung cấp dịch vụ của quý vị kê toa thuốc được cung cấp tại phòng khám của bác sĩ, trung tâm tiêm truyền hoặc bởi nhà cung cấp dịch vụ tiêm truyền tại nhà thì đây được coi là thuốc do bác sĩ quản lý. Nếu một chuyên gia chăm sóc sức khỏe y tế quản lý một loại thuốc nhưng họ không làm việc tại nhà thuốc thì thuốc đó sẽ được đài thọ theo quyền lợi y tế. Nhà cung cấp của quý vị có thể kê toa cho quý vị các loại thuốc hiện có trên Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng trong Medi-Cal Rx.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

Đôi khi, quý vị cần một loại thuốc nhưng không có trong Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng. Những loại thuốc này cần được phê duyệt trước khi quý vị có thể mua thuốc kê toa tại nhà thuốc. Medi-Cal Rx sẽ xem xét và quyết định về các yêu cầu đó trong vòng 24 giờ.

- Được sĩ tại nhà thuốc ngoại trú của quý vị có thể cấp phát cho quý vị lượng thuốc khẩn cấp đủ dùng trong 14 ngày nếu họ nghĩ rằng quý vị cần thuốc. Medi-Cal Rx sẽ thanh toán cho số thuốc khẩn cấp mà nhà thuốc ngoại trú cung cấp.
- Medi-Cal Rx có thể không đồng ý với yêu cầu thuộc trường hợp không cấp cứu. Nếu họ đồng ý, họ sẽ gửi cho quý vị một lá thư nêu rõ lý do tại sao. Họ sẽ cho biết quý vị có các lựa chọn nào. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc “Khiếu nại” ở Chương 6.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

Để biết một loại thuốc có trong Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng hay không, hãy gọi Medi-Cal Rx theo số **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)** và **nhấn phím 7 hoặc 711**.

Hoặc truy cập vào trang web Medi-Cal Rx tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Nhà thuốc

Nếu quý vị muốn nhận hoặc nhận thêm thuốc kê toa, quý vị phải lấy thuốc kê toa từ nhà thuốc đang hợp tác với Medi-Cal Rx. Quý vị có thể tìm thấy danh sách các nhà thuốc đang hợp tác với Medi-Cal Rx trong Danh Mục Nhà Thuốc Medi-Cal Rx tại:

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

Quý vị cũng có thể tìm một nhà thuốc gần mình hoặc nhà thuốc có thể gửi thuốc kê toa cho quý vị qua đường bưu điện bằng cách gọi cho Medi-Cal Rx theo số **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)** và **nhấn phím số 7 hoặc 711**.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **anthem.com/ca/medi-cal**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

Sau khi quý vị chọn nhà thuốc, hãy mang toa thuốc của quý vị đến nhà thuốc đó. Nhà cung cấp của quý vị cũng có thể gửi toa thuốc đến nhà thuốc cho quý vị. Đưa toa thuốc cùng với Thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi (BIC) Medi-Cal của quý vị cho nhà thuốc.

Hãy chắc chắn rằng nhà thuốc biết rõ tất cả các thuốc mà quý vị đang sử dụng cũng như tình trạng dị ứng mà quý vị gặp phải. Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào về thuốc kê toa của quý vị, hãy hỏi dược sĩ.

Các thành viên cũng có thể nhận dịch vụ vận chuyển của Anthem để đi đến nhà thuốc. Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ chuyên chở, hãy đọc phần “Các quyền lợi chuyên chở cho tình huống không phải là trường hợp cấp cứu” trong Chương 4 của cuốn sổ tay này.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa

Một số dịch vụ sức khỏe tâm thần được cung cấp trong các chương trình sức khỏe tâm thần của quận thay vì của Anthem. Các dịch vụ này bao gồm dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa (SMHS) dành cho thành viên Medi-Cal phù hợp để nhận SMHS. SMHS có thể bao gồm các dịch vụ ngoại trú, nhập viện một phần, lưu trú và nội trú này:

Các dịch vụ ngoại trú:

- Các dịch vụ sức khỏe tâm thần
- Các dịch vụ hỗ trợ thuốc
- Các dịch vụ chuyên điều trị ban ngày
- Các dịch vụ phục hồi chức năng ban ngày
- Các dịch vụ can thiệp khủng hoảng
- Các dịch vụ ổn định khủng hoảng



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

- Quản lý chăm sóc mục tiêu
- Các dịch vụ hành vi trị liệu được đài thọ cho các thành viên dưới 21 tuổi
- Điều phối dịch vụ chăm sóc chuyên sâu (ICC) được đài thọ cho các thành viên dưới 21 tuổi
- Dịch vụ chuyên sâu tại nhà (IHBS) được đài thọ cho các thành viên dưới 21 tuổi
- Chăm sóc nuôi dưỡng tạm thời trị liệu (TFC) được đài thọ cho các thành viên dưới 21 tuổi
- Dịch Vụ Hỗ Trợ Ngang Hàng (PPS) (tùy chọn)

Các dịch vụ tại nơi cư trú:

- Các dịch vụ điều trị tại nơi cư trú cho người trưởng thành
- Các dịch vụ điều trị khủng hoảng tại nơi cư trú



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

Các dịch vụ nội trú:

- Các dịch vụ của bệnh viện tâm thần nội trú
- Các dịch vụ tại cơ sở sức khỏe tâm thần

Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa do chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần quận cung cấp, quý vị có thể gọi đến chương trình sức khỏe tâm thần quận tại địa phương. Để tìm số điện thoại miễn phí của tất cả các quận trực tuyến, hãy truy cập <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>. Nếu Anthem quyết định rằng quý vị sẽ cần các dịch vụ từ chương trình sức khỏe tâm thần của quận, thì Anthem sẽ giúp quý vị kết nối với các dịch vụ chương trình sức khỏe tâm thần của quận.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **anthem.com/ca/medi-cal**.

Các dịch vụ điều trị rối loạn lạm dụng chất gây nghiện

Anthem khuyến khích các thành viên muốn được giúp đỡ về việc sử dụng đồ uống có cồn hoặc sử dụng chất gây nghiện khác nhận dịch vụ chăm sóc. Các dịch vụ về sử dụng dược chất được cung cấp từ các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tổng quát như chăm sóc ban đầu, bệnh viện nội trú, và khoa cấp cứu cũng như từ các nhà cung cấp dịch vụ chuyên khoa về sử dụng chất gây nghiện. Các Chương Trình Sức Khỏe Hành Vi của Quận thường cung cấp các dịch vụ chuyên khoa.

Để tìm hiểu thêm về các lựa chọn điều trị rối loạn lạm dụng chất gây nghiện, hãy gọi Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi theo số **1-888-831-2246 (TTY 711)**.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

Các thành viên Anthem có thể được đánh giá để kết nối họ với các dịch vụ phù hợp nhất với nhu cầu và ưu tiên của họ về sức khỏe. Khi cần thiết về mặt y tế, các dịch vụ sẵn có bao gồm điều trị ngoại trú và thuốc điều trị rối loạn lạm dụng chất gây nghiện (còn gọi là Điều Trị Hỗ Trợ Bằng Thuốc (MAT)) như buprenorphine, methadone và naltrexone.

Quận cung cấp các dịch vụ về rối loạn lạm dụng chất gây nghiện cho các thành viên Medi-Cal đủ tiêu chuẩn nhận các dịch vụ này, bao gồm mức độ chăm sóc lưu trú đối với dịch vụ điều trị rối loạn lạm dụng chất gây nghiện. Các thành viên được xác định cho các dịch vụ điều trị rối loạn lạm dụng chất gây nghiện được giới thiệu đến sở dịch vụ của quận để điều trị. Để có danh sách số điện thoại của tất cả các quận, hãy truy cập https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.asp.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **anthem.com/ca/medi-cal**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

Anthem sẽ cung cấp hoặc sắp xếp để dịch vụ MAT được cung cấp tại cơ sở chăm sóc ban đầu, bệnh viện nội trú, khoa cấp cứu và các cơ sở y tế khác.

Dịch vụ nha khoa

Chương Trình Nha Khoa Medi-Cal FFS cũng giống như FFS Medi-Cal cho các dịch vụ nha khoa của quý vị. Trước khi nhận các dịch vụ nha khoa, quý vị phải xuất trình BIC của mình cho nhà cung cấp dịch vụ nha khoa. Đảm bảo nhà cung cấp sử dụng FFS Dental và quý vị không tham gia chương trình chăm sóc có quản lý đài thọ cho các dịch vụ nha khoa.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

Medi-Cal đài thọ cho một loạt các dịch vụ nha khoa thông qua Chương Trình Nha Khoa Medi-Cal, bao gồm:

- Các dịch vụ nha khoa chẩn đoán và phòng ngừa như khám, chụp X-quang và làm sạch răng
- Các dịch vụ cấp cứu để kiểm soát cơn đau
- Nhổ răng
- Trám
- Điều trị tủy răng (trước/sau)
- Mão răng (đúc sẵn/xét nghiệm)
- Lấy cao răng và làm sạch chân răng
- Răng giả cả hàm và một phần
- Mức chỉnh nha cho trẻ em đủ tiêu chuẩn
- Xử lý florua tại chỗ



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

Nếu quý vị có câu hỏi hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa, hãy gọi đến Chương Trình Nha Khoa Medi-Cal theo số **1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 hoặc 711)**. Quý vị cũng có thể truy cập trang web Chương Trình Nha Khoa Medi-Cal theo số <https://www.dental.dhcs.ca.gov/> hoặc <https://smilecalifornia.org/>.

Chương trình Dịch Vụ Trẻ Em California (CSS)

CCS là một chương trình Medi-Cal điều trị cho trẻ em dưới 21 tuổi mắc những tình trạng sức khỏe nhất định, các bệnh hoặc các vấn đề sức khỏe mạn tính và đáp ứng các quy định của chương trình CCS. Nếu Anthem hoặc PCP của quý vị tin rằng con em quý vị đủ điều kiện nhận CCS thì con em quý vị sẽ được giới thiệu với chương trình CCS của quận để được đánh giá xem có đủ tiêu chuẩn hay không.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **anthem.com/ca/medi-cal**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

Nhân viên chương trình CCS của quận sẽ quyết định liệu con em quý vị có đủ điều kiện để nhận các dịch vụ CCS hay không. Anthem không quyết định điều kiện hội đủ nhận CCS. Nếu con em quý vị đủ điều kiện nhận loại chăm sóc này, thì các nhà cung cấp CCS sẽ điều trị cho tình trạng hội đủ điều kiện nhận CCS của trẻ. Anthem sẽ tiếp tục đòi hỏi cho các loại hình dịch vụ không liên quan đến tình trạng nhận CCS đó, như khám sức khỏe, vắc-xin và khám sức khỏe cho trẻ em.

Anthem không đòi hỏi cho các dịch vụ mà chương trình CCS đòi hỏi. Để CCS đòi hỏi cho những dịch vụ này, CCS phải phê duyệt nhà cung cấp, các dịch vụ và thiết bị.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

CCS không đòi hỏi cho tất cả các tình trạng sức khỏe. CCS đòi hỏi cho hầu hết các tình trạng sức khỏe là khiếm khuyết thể chất hoặc cần được điều trị bằng thuốc, phẫu thuật hoặc phục hồi (phục hồi chức năng). Các ví dụ về các tình trạng hội đủ điều kiện nhận CCS bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Bệnh tim bẩm sinh
- Ung thư
- U nhú
- Chứng dễ xuất huyết
- Bệnh thiếu máu hồng cầu hình liềm
- Các vấn đề về tuyến giáp
- Bệnh tiểu đường
- Các vấn đề thận mạn tính nghiêm trọng
- Bệnh gan
- Bệnh đường ruột
- Sốt môi/vòm miệng
- Nứt đốt sống
- Mất thính lực
- Đục thủy tinh thể
- Bại não
- Co giật trong một số tình huống nhất định
- Viêm khớp dạng thấp
- Loạn dưỡng cơ



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

- AIDS (Hội Chứng Suy Giảm Miễn Dịch Mắc Phải)
- Các tổn thương nghiêm trọng ở đầu, não hoặc cột sống
- Bị bỏng nghiêm trọng
- Răng lệch nghiêm trọng

Medi-Cal thanh toán cho các dịch vụ CCS. Nếu con em quý vị không đủ điều kiện nhận các dịch vụ thuộc chương trình CCS thì con sẽ tiếp tục nhận được dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế từ Anthem.

Để tìm hiểu thêm về CCS, truy cập

<https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>.

Hoặc gọi số **1-800-407-4627 (TTY 711)**.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

1915(c) miễn trừ Dịch Vụ Chăm Sóc Tại Nhà và Tại Cộng Đồng (HCBS)

Sáu điều khoản miễn trừ Medi-Cal 1915(c) của California cho phép tiểu bang cung cấp dịch vụ cho những người cần được chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng hoặc bệnh viện trong môi trường cộng đồng mà họ lựa chọn. Medi-Cal có thỏa thuận với Chính Phủ Liên Bang cho phép cung cấp các dịch vụ miễn trừ tại nhà riêng hoặc trong môi trường cộng đồng giống như ở nhà. Các dịch vụ được cung cấp theo quy định miễn trừ không được có chi phí cao hơn mức chăm sóc thay thế của tổ chức. Những người nhận quyền lợi Miễn Trừ HCBS phải đủ tiêu chuẩn nhận Medi-Cal toàn diện.

Sáu miễn trừ Medi-Cal 1915(c) là:

- Chương trình Miễn Trừ Trợ Giúp Sinh Hoạt của California (ALW)



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

- Miễn Trừ Chương Trình Tự Quyết Định (SDP) của California dành cho Người Khuyết Tật Phát Triển
- Miễn trừ HCBS dành cho Người Dân California Bị Khuyết Tật Phát Triển (HCBS-DD)
- Miễn Trừ Dịch Vụ Chăm Sóc Thay Thế Tại Nhà và Cộng Đồng (HCBA)
- Chương Trình Miễn Trừ Medi-Cal (MCWP), trước đây gọi là Chương Trình Miễn Trừ Virus Gây Suy Giảm Miễn Dịch Ở Người/Hội Chứng Suy Giảm Miễn Dịch Mắc Phải (HIV/AIDS)
- Chương Trình Dịch Vụ Đa Mục Đích Dành Cho Người Cao Niên (MSSP)

Để tìm hiểu thêm Miễn Trừ Medi-Cal, hãy truy cập <https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/HCBSWaiver.aspx>. Hoặc gọi số **1-800-407-4627 (TTY 711)**.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Các Dịch Vụ Hỗ Trợ Tại Nhà (IHSS)

Chương trình Các Dịch Vụ Hỗ Trợ Tại Nhà (IHSS) cung cấp hỗ trợ chăm sóc cá nhân tại nhà cho những người cao tuổi, người mù và người khuyết tật đủ điều kiện như một giải pháp thay thế cho việc chăm sóc không tại nhà. Chương trình này cho phép người nhận dịch vụ được ở an toàn trong chính ngôi nhà của họ.

Để tìm hiểu thêm về IHSS có sẵn tại quận của quý vị, hãy truy cập <https://www.cdss.ca.gov/inforesources/ihss>. Hoặc gọi cho cơ quan dịch vụ xã hội quận tại địa phương của quý vị.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Các dịch vụ quý vị không thể nhận được thông qua Anthem hoặc Medi-Cal

Anthem và Medi-Cal sẽ không đài thọ cho một số dịch vụ. Các dịch vụ mà Anthem hoặc Medi-Cal không đài thọ bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Thụ tinh trong ống nghiệm (IVF), bao gồm nhưng không giới hạn ở các nghiên cứu hoặc thủ thuật vô sinh để chẩn đoán hoặc điều trị chứng vô sinh
- Bảo tồn chức năng sinh sản
- Các dịch vụ thực nghiệm
- Sửa nhà
- Điều chỉnh xe
- Phẫu thuật thẩm mỹ
- Các vật dụng không được coi là mang tính chất y tế (ví dụ: chó phục vụ)



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

4 | Các quyền lợi và dịch vụ

Anthem có thể đòi hỏi cho dịch vụ không được đòi hỏi nếu dịch vụ đó cần thiết về mặt y tế. Nhà cung cấp của quý vị phải gửi yêu cầu phê duyệt trước (cho phép trước) cho Anthem giải thích các lý do tại sao quyền lợi không được đòi hỏi là cần thiết về mặt y tế.

Để tìm hiểu thêm, hãy gọi số **1-800-407-4627 (TTY 711)**.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

5. Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tổng quát trẻ em và thanh thiếu niên

Các thành viên là trẻ em và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi có thể nhận các dịch vụ y tế đặc biệt ngay sau khi đăng ký. Điều này đảm bảo họ nhận được các dịch vụ phòng ngừa, nha khoa, và chăm sóc sức khỏe tâm thần bao gồm các dịch vụ phát triển và chuyên khoa phù hợp. Chương này trình bày về các dịch vụ này.

 Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

5 | Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tổng quát trẻ em và thanh thiếu niên

Các dịch vụ nhi khoa (Trẻ em dưới 21 tuổi)

Các thành viên dưới 21 tuổi được đài thọ cho các dịch vụ chăm sóc cần thiết. Danh sách này bao gồm dịch vụ cần thiết về mặt y tế để điều trị hoặc chăm sóc cho các khiếm khuyết và chẩn đoán thể chất hoặc tâm thần. Các dịch vụ được đài thọ bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Thăm khám sức khỏe trẻ em và khám sức khỏe trẻ vị thành niên (những cuộc thăm khám quan trọng mà trẻ cần)
- Chủng ngừa (mũi tiêm)
- Đánh giá sức khỏe hành vi và điều trị
- Đánh giá và điều trị sức khỏe tâm thần, gồm trị liệu tâm thần cá nhân, theo nhóm và theo gia đình (các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa được quận đài thọ)



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

5 | Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tổng quát trẻ em và thanh thiếu niên

- Khám sàng lọc tổn thương thời thơ ấu (ACE)
- Xét nghiệm tại phòng thí nghiệm, gồm cả tầm soát nhiễm chì trong máu
- Giáo dục sức khỏe và phòng ngừa
- Dịch vụ thị lực
- Các dịch vụ nha khoa (được đài thọ theo chương trình Nha Khoa Medi-Cal)
- Dịch vụ thính giác được Dịch Vụ Trẻ Em California (CCS) đài thọ cho trẻ đủ tiêu chuẩn. Anthem sẽ đài thọ các dịch vụ cho trẻ em không đủ tiêu chuẩn nhận CCS).

Những dịch vụ này được gọi là các dịch vụ Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm (EPSDT). Các dịch vụ EPSDT được khuyến nghị theo các hướng dẫn Bright Futures của các bác sĩ nhi khoa nhằm giúp quý vị hoặc con em quý vị duy trì sức khỏe sẽ được đài thọ miễn phí cho quý vị. Để đọc những



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

5 | Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tổng quát trẻ em và thanh thiếu niên

hướng dẫn này, hãy truy cập

https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf.

Khám sức khỏe tổng quát và chăm sóc phòng ngừa cho trẻ

Chăm sóc phòng ngừa bao gồm khám tổng quát định kỳ, khám tầm soát để giúp bác sĩ phát hiện sớm các vấn đề và các dịch vụ tư vấn để phát hiện đau ốm, bệnh tật hoặc tình trạng y tế trước khi chúng gây ra những vấn đề. Kiểm tra thường xuyên giúp quý vị hoặc bác sĩ của con em quý vị phát hiện bất kỳ vấn đề nào. Các vấn đề có thể bao gồm các rối loạn về y tế, nha khoa, nhãn khoa, thính giác, sức khỏe tâm thần và bất kỳ rối loạn lạm dụng dược chất (đồ uống có cồn hoặc chất gây nghiện) nào. Anthem đài thọ cho các lần kiểm tra để tầm soát các vấn đề (bao gồm cả đánh giá lượng chì trong



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

5 | Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tổng quát trẻ em và thanh thiếu niên

máu) bất kỳ lúc nào cần thiết, ngay cả khi không phải là lần kiểm tra định kỳ của quý vị hoặc con em quý vị.

Chăm sóc phòng ngừa cũng bao gồm các mũi tiêm mà quý vị hoặc con em quý vị cần. Anthem phải đảm bảo tất cả trẻ em đã ghi danh đều được chích ngừa đầy đủ tất cả các mũi cần thiết khi thăm khám với bác sĩ của mình. Các dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và xét nghiệm tầm soát được cung cấp miễn phí và không cần phê duyệt trước (hay cho phép trước).

Con em quý vị nên được kiểm tra ở các độ tuổi này:

- 2-4 ngày sau sinh
- 1 tháng tuổi
- 2 tháng
- 4 tháng
- 6 tháng
- 9 tháng
- 12 tháng
- 15 tháng
- 18 tháng
- 24 tháng
- 30 tháng
- Mỗi năm một lần từ 3 đến 20 tuổi



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

5 | Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tổng quát trẻ em và thanh thiếu niên

Kiểm tra sức khỏe tổng quát cho trẻ bao gồm:

- Tiền sử đầy đủ và khám sức khỏe tổng quát
- Các mũi tiêm phù hợp với lứa tuổi (California tuân theo lịch tiêm Bright Futures của Học Viện Nhi Khoa Hoa Kỳ https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- Xét nghiệm tại phòng thí nghiệm, gồm cả tầm soát nhiễm chì trong máu
- Giáo dục sức khỏe
- Khám tầm soát thị giác và thính giác
- Khám tầm soát sức khỏe răng miệng
- Đánh giá sức khỏe hành vi

Nếu bác sĩ phát hiện sức khỏe thể chất hoặc tâm thần của quý vị hoặc con em quý vị gặp vấn đề trong khi kiểm tra hoặc sàng lọc, thì quý vị hoặc con em quý vị có thể cần dịch vụ chăm sóc y tế. Anthem



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

5 | Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tổng quát trẻ em và thanh thiếu niên

sẽ đài thọ miễn phí cho dịch vụ chăm sóc đó cho quý vị, bao gồm:

- Bác sĩ, y tá điều dưỡng và chăm sóc tại bệnh viện
- Các mũi tiêm phòng giúp quý vị khỏe mạnh
- Vật lý trị liệu, liệu pháp âm ngữ/ngôn ngữ và trị liệu vận động
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà, bao gồm thiết bị, vật tư và đồ dùng y tế
- Điều trị các vấn đề về thị lực, bao gồm kính mắt
- Điều trị các vấn đề về thính giác, bao gồm máy trợ thính nếu không được CCS đài thọ
- Điều Trị Sức Khỏe Hành Vi cho các tình trạng sức khỏe chẳng hạn như rối loạn phổ tự kỷ và các khuyết tật phát triển khác
- Quản lý chăm sóc và giáo dục sức khỏe



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

5 | Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tổng quát trẻ em và thanh thiếu niên

- Phẫu thuật tái tạo, là phẫu thuật để chỉnh sửa hoặc sửa chữa các cấu trúc bất thường của cơ thể do khuyết tật bẩm sinh, bất thường về phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, khối u hoặc bệnh để cải thiện chức năng hoặc tạo vẻ ngoài bình thường

Xét nghiệm nhiễm độc chì trong máu

Tất cả trẻ em đã ghi danh vào Anthem nên xét nghiệm nhiễm độc chì trong máu khi trẻ 12 và 24 tháng tuổi hoặc từ 36 đến 72 tháng tuổi nếu không xét nghiệm sớm hơn. Trẻ em cũng nên được khám sàng lọc bất cứ khi nào bác sĩ cho rằng một thay đổi trong cuộc sống đã khiến trẻ gặp nguy hiểm.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

5 | Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tổng quát trẻ em và thanh thiếu niên

Giúp nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên

Anthem sẽ trợ giúp các thành viên dưới 21 tuổi và gia đình của các thành viên này nhận được các dịch vụ cần thiết. Điều phối viên chăm sóc Anthem có thể:

- Cho quý vị biết về các dịch vụ hiện có
- Giúp tìm nhà cung cấp trong mạng lưới hoặc nhà cung cấp ngoài mạng lưới, khi cần thiết
- Giúp đặt lịch cuộc hẹn thăm khám
- Sắp xếp chuyên chở y tế để trẻ có thể đến các cuộc hẹn thăm khám
- Giúp điều phối dịch vụ chăm sóc đối với các dịch vụ có sẵn thông qua Medi-Cal Trả Phí Theo Dịch Vụ (FFS), như:



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

5 | Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tổng quát trẻ em và thanh thiếu niên

- Các dịch vụ điều trị và phục hồi chức năng cho rối loạn về sức khỏe tâm thần và sử dụng chất gây nghiện
- Điều trị cho các vấn đề nha khoa, gồm cả chỉnh nha

Các dịch vụ khác mà quý vị có thể nhận được thông qua chương trình Medi-Cal Trả Phí Theo Từng Dịch Vụ (FFS) hoặc các chương trình khác

Khám nha khoa

Giữ cho nướu của trẻ sạch sẽ bằng cách lau nhẹ nướu bằng khăn mặt mỗi ngày. Vào khoảng bốn đến sáu tháng, quá trình “mọc răng” sẽ bắt đầu khi



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

5 | Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tổng quát trẻ em và thanh thiếu niên

răng sữa bắt đầu mọc. Quý vị nên đặt lịch hẹn cho buổi khám răng đầu tiên của con em mình ngay sau khi chiếc răng đầu tiên mọc lên hoặc trước ngày sinh nhật đầu tiên của con, tùy điều kiện nào đến trước.

Các dịch vụ nha khoa Medi-Cal này là dịch vụ miễn phí hoặc chi phí thấp cho:

Trẻ em từ 1 đến 4 tuổi

- Lần thăm khám nha khoa đầu tiên của bé
- Lần khám nha khoa đầu tiên của bé
- Khám nha khoa (mỗi 6 tháng và đôi khi thường xuyên hơn)
- Chụp X-quang
- Vệ sinh răng miệng (mỗi 6 tháng và đôi khi thường xuyên hơn)
- Thoa fluoride (mỗi 6 tháng và đôi khi thường xuyên hơn)



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

5 | Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tổng quát trẻ em và thanh thiếu niên

- Bổ sung fluoride qua đường uống bắt đầu từ 6 tháng tuổi đối với trẻ có nguồn nước thiếu fluoride
- Trám
- Nhổ răng
- Các dịch vụ nha khoa cấp cứu
- *An thần (nếu cần thiết về mặt y tế)

Trẻ từ 5-12 tuổi

- Khám nha khoa (mỗi 6 tháng và đôi khi thường xuyên hơn)
- Chụp X-quang
- Thoa fluoride (mỗi 6 tháng và đôi khi thường xuyên hơn)
- Vệ sinh răng miệng (mỗi 6 tháng và đôi khi thường xuyên hơn)
- Vệ sinh răng miệng (mỗi 6 tháng và đôi khi thường xuyên hơn)
- miệng (mỗi 6 tháng và đôi khi thường xuyên hơn)
- Chất trám kín răng
- Trám
- Lấy tủy chân răng
- Nhổ răng
- Các dịch vụ nha khoa cấp cứu
- *An thần (nếu cần thiết về mặt y tế)



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

5 | Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tổng quát trẻ em và thanh thiếu niên

Thanh thiếu niên từ 13-20 tuổi

- Khám nha khoa (mỗi 6 tháng và đôi khi thường xuyên hơn)
- Chụp X-quang
- Thoa fluoride (mỗi 6 tháng và đôi khi thường xuyên hơn)
- Vệ sinh răng miệng (mỗi 6 tháng và đôi khi thường xuyên hơn)
- Chỉnh nha (niềng răng) cho những người đủ tiêu chuẩn
- Trám
- Mão răng
- Lấy tủy chân răng
- Nhổ răng
- An thần cho dịch vụ nha khoa cấp cứu (nếu cần thiết về mặt y tế)

*Các nhà cung cấp nên cân nhắc về thuốc an thần và gây mê toàn thân khi họ quyết định và ghi chép lý do tại sao thủ thuật gây tê cục bộ không thích hợp về mặt y tế và dịch vụ điều trị nha khoa được phê



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

5 | Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tổng quát trẻ em và thanh thiếu niên

duyệt trước hoặc không cần phê duyệt trước (cho phép trước).

Đây là một số lý do không thể sử dụng gây tê cục bộ và có thể thay thế bằng thuốc an thần hoặc gây mê toàn thân:

- Tình trạng thể chất, hành vi, phát triển hoặc tình cảm cản trở bệnh nhân đáp ứng với nỗ lực thực hiện điều trị của nhà cung cấp
- Các thủ thuật phẫu thuật và phục hồi lớn
- Trẻ không hợp tác
- Nhiễm trùng cấp tính tại vùng tiêm
- Gây tê cục bộ không kiểm soát được cơn đau

Nếu quý vị có câu hỏi hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa, hãy gọi đến Chương Trình Nha Khoa Medi-Cal theo số **1-800-322-6384**



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

5 | Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tổng quát trẻ em và thanh thiếu niên

(TTY 1-800-735-2922 hoặc 711). Hoặc truy cập trang <https://smilecalifornia.org/>.

Các dịch vụ giới thiệu giáo dục phòng ngừa bổ sung

Nếu quý vị lo lắng rằng con mình không tham gia và không học tập tốt ở trường, hãy trao đổi với bác sĩ của con em quý vị, giáo viên hoặc ban giám hiệu tại trường học. Ngoài các quyền lợi y tế được Anthem đài thọ, có những dịch vụ nhà trường phải cung cấp để giúp con em quý vị học tập và không bị bỏ lại phía sau. Các dịch vụ có thể được cung cấp để giúp con em quý vị học bao gồm:

- Các dịch vụ âm ngữ và ngôn ngữ
- Các dịch vụ tâm lý xã hội
- Liệu pháp vật lý
- Trị liệu vận động
- Công nghệ trợ giúp



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **anthem.com/ca/medi-cal**.

5 | Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tổng quát trẻ em và thanh thiếu niên

- Các dịch vụ nhân viên xã hội
- Dịch vụ tư vấn
- Dịch vụ điều dưỡng học đường
- Đưa đón đến trường

Sở Giáo Dục California cung cấp và tài trợ cho các dịch vụ này. Cùng với các bác sĩ và giáo viên của con em quý vị, quý vị có thể lập kế hoạch tùy chỉnh giúp ích nhất cho con em quý vị.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

6. Báo cáo và giải quyết vấn đề

Có hai cách để báo cáo và giải quyết vấn đề:

- **Khiếu nại (than phiền)** là khi quý vị gặp vấn đề hoặc không hài lòng với Anthem hoặc một nhà cung cấp, hoặc với dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc điều trị mà quý vị nhận được từ nhà cung cấp.
- **Kháng nghị** là khi quý vị không đồng ý với quyết định của Anthem trong việc không đài thọ hay thay đổi các dịch vụ của quý vị.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

6 | Báo cáo và giải quyết vấn đề

Quý vị có quyền nộp đơn than phiền và kháng nghị với Anthem để cho chúng tôi biết vấn đề của quý vị. Việc này không làm mất bất kỳ quyền pháp lý hoặc biện pháp khắc phục nào của quý vị. Chúng tôi sẽ không phân biệt đối xử hoặc trả đũa quý vị, người đại diện được ủy quyền của quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị vì đã gửi đơn khiếu nại với chúng tôi hoặc tố cáo vấn đề. Để chúng tôi biết vấn đề của quý vị sẽ giúp chúng tôi cải thiện việc chăm sóc cho tất cả thành viên.

Quý vị có thể liên lạc với Anthem trước để cho chúng tôi biết vấn đề của quý vị. Hãy gọi cho chúng tôi Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối theo giờ Thái Bình Dương theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Hãy cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

6 | Báo cáo và giải quyết vấn đề

Nếu than phiền hay kháng nghị của quý vị vẫn không được giải quyết sau 30 ngày, hoặc quý vị không hài lòng với kết quả, quý vị có thể gọi đến Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý Tiểu Bang California (DMHC). Yêu cầu họ xem xét khiếu nại hoặc thực hiện Đánh Giá Y Khoa Độc Lập (IMR). Nếu vấn đề của quý vị là khẩn cấp, chẳng hạn như các vấn đề liên quan đến nguy hiểm nghiêm trọng về sức khỏe, thì quý vị có thể gọi DMHC ngay lập tức mà không cần nộp đơn than phiền hoặc kháng nghị với Anthem. Quý vị có thể gọi đến DMHC miễn phí theo số **1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)**. Hoặc truy cập: <https://www.dmhc.ca.gov/>.

Phòng Thanh Tra Medi-Cal Managed Care của Sở Dịch Vụ Y Tế (DHCS) California cũng có thể giúp đỡ. Họ có thể giúp đỡ nếu quý vị gặp vấn đề với việc tham gia, thay đổi hoặc rời khỏi chương trình bảo



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

6 | Báo cáo và giải quyết vấn đề

hiểm y tế. Họ cũng có thể giúp đỡ nếu quý vị chuyển đi và gặp khó khăn trong việc chuyển Medi-Cal sang quận mới của quý vị. Quý vị có thể gọi đến Phòng Thanh Tra từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều theo số **1-888-452-8609**. Cuộc gọi này được miễn phí.

Quý vị cũng có thể nộp đơn than phiền với văn phòng điều kiện hội đủ của quận quý vị về điều kiện hội đủ Medi-Cal của quý vị. Nếu quý vị không biết quý vị có thể nộp đơn than phiền đến đơn vị nào, hãy gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Để báo cáo thông tin không chính xác về bảo hiểm sức khỏe của quý vị, hãy gọi Medi-Cal từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều theo số **1-800-541-5555**.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Khiếu nại

Than phiền (khiếu nại) là khi quý vị gặp vấn đề hoặc không hài lòng với các dịch vụ mà quý vị nhận được từ Anthem hoặc nhà cung cấp. Không có giới hạn thời gian để nộp đơn khiếu nại. Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại với Anthem bất kỳ lúc nào qua điện thoại, văn bản hoặc trực tuyến. Người đại diện hoặc nhà cung cấp được ủy quyền của quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại cho quý vị nếu quý vị cho phép.

- **Qua điện thoại:** Hãy gọi cho Anthem theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)** từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cung cấp số ID chương trình bảo hiểm y tế, tên của quý vị và lý do quý vị nộp đơn khiếu nại.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

6 | Báo cáo và giải quyết vấn đề

- **Qua đường bưu điện:** Hãy gọi đến Anthem theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)** và yêu cầu gửi biểu mẫu cho quý vị. Khi quý vị nhận được mẫu đơn, hãy điền vào mẫu đơn đó. Hãy chắc chắn cung cấp tên, số ID chương trình bảo hiểm y tế của quý vị và lý do quý vị nộp đơn khiếu nại. Cho chúng tôi biết điều gì đã xảy ra và chúng tôi có thể giúp quý vị như thế nào.

Gửi mẫu đơn qua đường bưu điện đến:

Attn: Grievance Coordinator

Anthem Blue Cross

P.O. Box 60007

Los Angeles, CA 90060-0007

Văn phòng bác sĩ của quý vị sẽ có mẫu đơn than phiền.

- **Trực tuyến:** Truy cập trang web của Anthem tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

6 | Báo cáo và giải quyết vấn đề

Nếu quý vị cần trợ giúp nộp đơn than phiền, chúng tôi có thể trợ giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Hãy gọi số **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Trong vòng 5 ngày theo lịch kể từ ngày nhận được khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ gửi thư thông báo cho quý vị biết chúng tôi đã nhận được khiếu nại.

Trong vòng 30 ngày, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một lá thư khác thông báo cho quý vị cách chúng tôi giải quyết vấn đề của quý vị. Nếu quý vị gọi cho Anthem về than phiền không liên quan đến bảo hiểm chăm sóc sức khỏe, sự cần thiết về y tế hoặc điều trị mang tính thực nghiệm hay điều tra và khiếu nại của quý vị đã được giải quyết vào cuối ngày làm việc tiếp theo, thì quý vị có thể không nhận được thư.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

6 | Báo cáo và giải quyết vấn đề

Nếu quý vị có vấn đề khẩn cấp liên quan đến quan ngại nghiêm trọng về sức khỏe, thì chúng tôi sẽ bắt đầu đánh giá cấp tốc (nhanh). Chúng tôi sẽ đưa ra quyết định cho quý vị trong vòng 72 giờ. Để yêu cầu đánh giá nhanh, hãy gọi cho chúng tôi theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận được khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ quyết định sẽ xử lý khiếu nại như thế nào và liệu chúng tôi có giải quyết cấp tốc hay không. Nếu chúng tôi cho rằng chúng tôi sẽ không giải quyết cấp tốc khiếu nại của quý vị, thì chúng tôi sẽ báo cho quý vị biết rằng chúng tôi sẽ giải quyết khiếu nại của quý vị trong vòng 30 ngày. Quý vị có thể liên lạc trực tiếp với DMHC vì bất kỳ lý do gì, kể cả khi quý vị tin rằng quan ngại của mình đủ tiêu chuẩn để được đánh giá nhanh, hoặc Anthem không phản hồi cho quý vị trong vòng 72 giờ.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

6 | Báo cáo và giải quyết vấn đề

Các than phiền liên quan đến quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx không phải tuân theo quy trình than phiền của Anthem hoặc hội đủ điều kiện được Đánh Giá Y Khoa Độc Lập. Các thành viên có thể gửi khiếu nại về các quyền lợi nhà thuốc của Medi-Cal Rx bằng cách gọi đến **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)** và **nhấn phím số 7 hoặc 711**. Hoặc truy cập <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Các khiếu nại liên quan đến quyền lợi nhà thuốc không thuộc Medi-Cal Rx có thể hội đủ điều kiện được Đánh Giá Y Khoa Độc Lập. Số điện thoại miễn phí của DMHC là **1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)**. Quý vị có thể tìm thấy biểu mẫu Đánh Giá Y Khoa Độc Lập/Khiếu Nại và hướng dẫn trực tuyến tại trang web của DMHC: <https://www.dmhc.ca.gov/>.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Kháng nghị

Kháng nghị khác với khiếu nại. Kháng nghị là yêu cầu để chúng tôi xem xét và thay đổi quyết định mà chúng tôi đã đưa ra về (các) dịch vụ của quý vị. Nếu chúng tôi đã gửi cho quý vị thư Thông Báo Hành Động (NOA) cho quý vị biết rằng quý vị đang từ chối, trì hoãn, thay đổi hoặc chấm dứt dịch vụ và quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi kháng nghị. Đại diện được ủy quyền của quý vị hoặc nhà cung cấp khác của quý vị cũng có thể thay mặt cho quý vị kháng nghị với chúng tôi với sự cho phép bằng văn bản của quý vị.

Quý vị phải yêu cầu kháng nghị trong vòng 60 ngày kể từ ngày quý vị nhận được NOA từ chúng tôi. Nếu chúng tôi quyết định giảm, tạm ngừng hoặc dừng dịch vụ mà quý vị đang sử dụng lúc này, quý vị có



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

6 | Báo cáo và giải quyết vấn đề

thể tiếp tục nhận dịch vụ đó trong khi chờ quyết định kháng nghị của mình. Đây được gọi là Chờ Được Trả Trợ Cấp. Để nhận quyền lợi Chờ Được Trả Trợ Cấp, quý vị phải yêu cầu chúng tôi tiếp tục cung cấp quyền lợi trong vòng 10 ngày kể từ ngày trên NOA hoặc trước ngày chúng tôi cho biết dịch vụ của quý vị sẽ ngừng, tùy theo ngày nào muộn hơn. Khi quý vị yêu cầu quyền lợi Chờ Được Trả Trợ Cấp trong những trường hợp này, các dịch vụ sẽ tiếp tục.

Quý vị có thể nộp đơn kháng nghị qua điện thoại, qua thư hoặc trực tuyến:

- **Qua điện thoại:** Hãy gọi cho Anthem theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)** từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cung cấp tên, số ID chương trình bảo hiểm y tế, và dịch vụ quý vị kháng nghị.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

6 | Báo cáo và giải quyết vấn đề

- **Qua đường bưu điện:** Hãy gọi đến Anthem theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)** và yêu cầu gửi biểu mẫu cho quý vị. Khi quý vị nhận được mẫu đơn, hãy điền vào mẫu đơn đó. Hãy chắc chắn cung cấp tên, số ID chương trình bảo hiểm y tế của quý vị và dịch vụ quý vị kháng nghị.

Gửi biểu mẫu qua đường bưu điện đến:

Attn: Grievance Coordinator

Anthem Blue Cross

P.O. Box 60007

Los Angeles, CA 90060-0007

Văn phòng bác sĩ của quý vị sẽ để sẵn mẫu đơn kháng nghị.

- **Trực tuyến:** Truy cập trang web của Anthem. Truy cập **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

6 | Báo cáo và giải quyết vấn đề

Nếu quý vị cần trợ giúp để yêu cầu kháng nghị hoặc trợ giúp Chờ Được Trả Trợ Cấp, chúng tôi có thể giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Hãy gọi số **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Trong vòng 5 ngày kể từ ngày nhận được kháng nghị của quý vị, chúng tôi sẽ gửi thư thông báo cho quý vị rằng chúng tôi đã nhận được yêu cầu kháng nghị. Trong vòng 30 ngày, chúng tôi sẽ báo cho quý vị biết quyết định của chúng tôi về kháng nghị và gửi cho quý vị thư Thông Báo Giải Quyết Kháng Nghị (NAR). Nếu chúng tôi không cung cấp cho quý vị quyết định về kháng nghị trong vòng 30 ngày, thì quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang từ Sở Dịch Vụ Xã Hội California (CDSS) và Đánh Giá Y Khoa Độc Lập (IMR) với DMHC. Nhưng nếu quý vị yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang trước, và điều



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

6 | Báo cáo và giải quyết vấn đề

trần đã diễn ra thì quý vị không thể yêu cầu IMR với DMHC. Trong trường hợp này, Phiên Điều Trần Tiểu Bang sẽ đưa ra quyết định cuối cùng.

Nếu quý vị hoặc bác sĩ của quý vị muốn chúng tôi đưa ra quyết định nhanh chóng vì thời gian đưa ra quyết định về kháng nghị của quý vị sẽ khiến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng hoạt động của quý vị gặp nguy hiểm, thì quý vị có thể yêu cầu đánh giá nhanh (nhanh). Để yêu cầu xem xét cấp tốc, hãy gọi số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Chúng tôi sẽ quyết định trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận được kháng nghị của quý vị.

Nên làm gì nếu quý vị không đồng ý với quyết định về kháng nghị

Nếu quý vị đã yêu cầu kháng nghị và nhận được thư NAR cho biết chúng tôi không thay đổi quyết định



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

6 | Báo cáo và giải quyết vấn đề

của mình hoặc quý vị chưa bao giờ nhận được thư NAR và đã quá 30 ngày, thì quý vị có thể:

- Yêu cầu **Điều Trần Tiểu Bang** từ California Department of Social Services (CDSS), và một thẩm phán sẽ xem xét trường hợp của quý vị. Số điện thoại miễn phí của CDSS là **1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349)**. Quý vị cũng có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang qua hình thức trực tuyến tại <https://www.cdss.ca.gov>.
- Nộp biểu mẫu Đánh Giá Y Khoa Độc Lập/Khiếu Nại lên Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý (DMHC) để được xem xét quyết định của Anthem. Hoặc yêu cầu **Đánh Giá Y Khoa Độc Lập (IMR)** từ DMHC. Nếu khiếu nại của quý vị đủ tiêu chuẩn cho quy trình Đánh Giá Y Khoa Độc Lập (IMR) của DMHC, thì một bác sĩ bên ngoài không thuộc



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

6 | Báo cáo và giải quyết vấn đề

nhóm Anthem sẽ xem xét trường hợp của quý vị và đưa ra quyết định mà Anthem phải tuân thủ. Số điện thoại miễn phí của DMHC là **1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)**. Quý vị có thể tìm thấy biểu mẫu Đánh Giá Y Khoa Độc Lập/Khiếu Nại và hướng dẫn trực tuyến tại trang web của DMHC:

<https://www.dmhc.ca.gov>.

Quý vị sẽ không phải thanh toán cho Phiên Điều Trần Tiểu Bang hoặc IMR.

Quý vị có quyền yêu cầu cả Phiên Điều Trần Tiểu Bang và IMR. Nhưng nếu quý vị yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang trước, và điều trần đã diễn ra thì quý vị không thể yêu cầu IMR. Trong trường hợp này, quyết định của Phiên Điều Trần Tiểu Bang sẽ đưa ra quyết định cuối cùng.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

6 | Báo cáo và giải quyết vấn đề

Các phần dưới đây cung cấp thêm thông tin về cách yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang và IMR.

Khiếu nại và kháng nghị liên quan đến các quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx không do Anthem giải quyết. Quý vị có thể gửi khiếu nại và kháng nghị về các quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx bằng cách gọi số **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và nhấn phím số 7 hoặc 711**. Các than phiền và kháng nghị liên quan đến quyền lợi nhà thuốc không thuộc Medi-Cal Rx có thể hội đủ điều kiện được Đánh Giá Y Khoa Độc Lập (IMR).

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định liên quan đến quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx của mình, quý vị có thể yêu cầu nhận Phiên Điều Trần Tiểu Bang. Quý vị không thể yêu cầu DMHC thực hiện IMR cho các quyết định về quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Khiếu nại và Đánh Giá Y Khoa Độc Lập (IMR) với Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý (DMHC)

IMR là khi bác sĩ bên ngoài không liên quan đến chương trình bảo hiểm y tế của quý vị xem xét trường hợp của quý vị. Nếu quý vị muốn IMR, trước tiên quý vị phải nộp đơn kháng nghị với Anthem. Nếu quý vị không nhận được tin từ chương trình bảo hiểm y tế của quý vị trong vòng 30 ngày, hoặc nếu quý vị không hài lòng với quyết định của chương trình bảo hiểm y tế, thì quý vị có thể yêu cầu IMR. Quý vị phải yêu cầu IMR trong vòng 6 tháng kể từ ngày trên thông báo cho quý vị biết về quyết định kháng nghị, nhưng quý vị chỉ có 120 ngày để yêu cầu một Phiên Điều Trần Tiểu Bang, vì vậy nếu quý vị muốn có IMR và phiên điều trần Tiểu Bang hãy



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

6 | Báo cáo và giải quyết vấn đề

nộp đơn khiếu nại ngay khi quý vị có thể. Hãy nhớ rằng nếu quý vị yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang trước, và phiên điều trần đã diễn ra thì quý vị không thể yêu cầu IMR. Trong trường hợp này, quyết định của Phiên Điều Trần Tiểu Bang sẽ đưa ra quyết định cuối cùng.

Quý vị có thể nhận được IMR ngay mà không cần phải nộp kháng nghị trước với Anthem. Đây là những trường hợp mà quan ngại về sức khỏe của quý vị là khẩn cấp, chẳng hạn như những vấn đề liên quan đến mối đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe.

Nếu than phiền của quý vị với DMHC không đủ tiêu chuẩn để IMR, thì DMHC vẫn sẽ xem xét than phiền của quý vị để đảm bảo Anthem đã đưa ra quyết định chính xác khi quý vị kháng nghị quyết định từ chối dịch vụ của họ.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

6 | Báo cáo và giải quyết vấn đề

Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý Tiểu Bang California đảm trách việc điều phối các chương trình dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị có than phiền về chương trình bảo hiểm sức khỏe, quý vị nên gọi điện cho chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị trước theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)** và sử dụng quy trình khiếu nại của chương trình trước khi liên lạc với sở. Việc sử dụng thủ tục than phiền này không ngăn cản bất cứ quyền hợp pháp nào hoặc các biện pháp khắc phục có thể được áp dụng cho quý vị. Nếu quý vị cần trợ giúp về than phiền liên quan đến một trường hợp cấp cứu, than phiền vẫn chưa được chương trình bảo hiểm y tế của quý vị giải quyết thỏa đáng, hoặc than phiền vẫn chưa được giải quyết sau hơn 30 ngày, thì quý vị có thể gọi điện đến sở để được trợ giúp. Quý vị cũng có thể hội đủ điều kiện được Đánh Giá Y Khoa Độc Lập (IMR). Nếu quý vị



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

6 | Báo cáo và giải quyết vấn đề

hội đủ điều kiện xin IMR, quy trình IMR sẽ xem xét công bằng các quyết định y tế của chương trình bảo hiểm y tế về tính cần thiết của dịch vụ hoặc biện pháp điều trị được đề nghị, quyết định bảo hiểm cho các việc điều trị mang tính chất thực nghiệm hoặc nghiên cứu và tranh chấp về thanh toán cho dịch vụ y tế cấp cứu hoặc khẩn cấp. Cơ quan này cũng có một số điện thoại miễn phí **1-888-466-2219** và đường dây TDD (**1-877-688-9891**) dành cho người khiếm thính và khiếm ngôn. Trang web trên internet của sở <https://www.dmhc.ca.gov> có biểu mẫu khiếu nại, biểu mẫu đăng ký IMR và hướng dẫn trực tuyến.

Phiên Điều Trần Tiểu Bang

Phiên Điều Trần Tiểu Bang là cuộc họp với Anthem và một thẩm phán từ DSS. Thẩm phán sẽ giúp giải



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

6 | Báo cáo và giải quyết vấn đề

quyết vấn đề của quý vị hoặc cho quý vị biết rằng chúng tôi đã đưa ra quyết định đúng đắn. Quý vị có quyền yêu cầu Điều Trần Cấp Tiểu Bang nếu quý vị đã yêu cầu kháng nghị với chúng tôi và quý vị vẫn không hài lòng với quyết định đó hoặc nếu quý vị chưa nhận được quyết định của chúng tôi về kháng nghị sau 30 ngày.

Quý vị phải yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang trong vòng 120 ngày kể từ ngày trên thư NAR của chúng tôi. Nếu chúng tôi đã cung cấp cho quý vị Chờ Được Trả Trợ Cấp trong thời gian quý vị kháng nghị và quý vị muốn tiếp tục cho đến khi có quyết định về Phiên Điều Trần Tiểu Bang của mình, quý vị phải yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang trong vòng 10 ngày kể từ ngày trên thư NAR, hoặc trước ngày chúng tôi cho biết dịch vụ của quý vị sẽ ngừng, tùy theo điều kiện nào đến sau.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

6 | Báo cáo và giải quyết vấn đề

Nếu quý vị cần trợ giúp để đảm bảo rằng Hồ Trợ Đã Trả Đang Chờ Xử Lý sẽ tiếp tục cho đến khi có quyết định cuối cùng về Điều Trần Cấp Tiểu Bang của quý vị, hãy liên hệ với Anthem từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương bằng cách gọi số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Nếu quý vị gặp khó khăn về nghe hoặc nói, hãy gọi **711**. Đại diện được ủy quyền hoặc nhà cung cấp của quý vị cũng có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang cho quý vị với sự cho phép bằng văn bản của quý vị.

Quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang mà không cần hoàn tất quy trình kháng nghị của chúng tôi.

Ví dụ, nếu chúng tôi chưa thông báo cho quý vị chính xác hoặc đúng thời hạn về các dịch vụ của quý vị, quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

6 | Báo cáo và giải quyết vấn đề

Bang mà không cần phải hoàn thành quy trình kháng nghị của chúng tôi. Trường hợp này gọi là Hết Quyền Cân Nhắc. Sau đây là một số ví dụ về Hết Quyền Cân Nhắc:

- Chúng tôi đã không gửi cho quý vị thư NOA hoặc NAR ở ngôn ngữ quý vị sử dụng
- Chúng tôi đã có sai sót có ảnh hưởng đến quyền của quý vị
- Chúng tôi đã không gửi cho quý vị thư NOA
- Chúng tôi đã không gửi cho quý vị thư NAR
- Chúng tôi đã có sai sót trong thư NAR
- Chúng tôi đã không đưa ra quyết định về kháng nghị của quý vị trong vòng 30 ngày. Chúng tôi đã quyết định trường hợp của quý vị là khẩn cấp, nhưng đã không phản hồi kháng nghị của quý vị trong vòng 72 giờ

Quý vị có thể yêu cầu một Phiên Điều Trần Tiếu Bang bằng các hình thức sau đây:



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

6 | Báo cáo và giải quyết vấn đề

- **Trực tuyến:** Quý vị có thể yêu cầu điều trần qua hình thức trực tuyến tại <https://www.cdss.ca.gov>
- **Fax:** Điền biểu mẫu được cung cấp cùng với thông báo giải quyết kháng nghị của quý vị và gửi Fax đến Cơ Quan Điều Trần Cấp Tiểu Bang theo số **1-833-281-0905**
- **Qua điện thoại:** Hãy gọi cho Cơ Quan Điều Trần Cấp Tiểu Bang theo số **1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349 hoặc 711)**
- **Qua đường bưu điện:** Điền biểu mẫu được cung cấp cùng với thông báo giải quyết kháng nghị của quý vị và gửi về:
California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, MS 09-17-442
Sacramento, CA 94244-2430



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

6 | Báo cáo và giải quyết vấn đề

Nếu quý vị cần trợ giúp để yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang, chúng tôi có thể giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Hãy gọi số **1-800-407-4627 (TTY 711)**.

Tại phiên điều trần, quý vị sẽ biện hộ cho quý vị. Chúng tôi sẽ biện hộ cho chúng tôi. Có thể mất tới 90 ngày để thẩm phán đưa ra quyết định về trường hợp của quý vị. Anthem phải tuân theo quyết định của thẩm phán.

Nếu quý vị muốn CDSS đưa ra quyết định nhanh chóng vì thời gian chờ Phiên Điều Trần Tiểu Bang sẽ khiến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng hoạt động của quý vị gặp nguy hiểm, thì quý vị, đại diện được ủy quyền hoặc nhà cung cấp của quý vị có thể liên lạc với CDSS và yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang cấp tốc (nhanh). CDSS phải đưa ra quyết định



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

6 | Báo cáo và giải quyết vấn đề

trong vòng 3 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ trường hợp đầy đủ của quý vị từ Anthem.

Gian lận, lãng phí và lạm dụng

Nếu quý vị nghi ngờ rằng một nhà cung cấp hoặc người nhận Medi-Cal đã có hành vi gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng, thì quý vị có trách nhiệm báo cáo hành vi đó bằng cách gọi đến số điện thoại miễn phí bảo mật **1-800-822-6222 (TTY 711)** hoặc gửi đơn khiếu nại trực tuyến tại <https://www.dhcs.ca.gov/>.

Hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng của nhà cung cấp bao gồm:

- Làm sai lệch các hồ sơ y tế
- Kê toa thuốc điều trị nhiều hơn mức cần thiết về mặt y tế



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

6 | Báo cáo và giải quyết vấn đề

- Cung cấp nhiều dịch vụ chăm sóc sức khỏe hơn mức cần thiết về mặt y tế
- Lập hóa đơn cho các dịch vụ không được cung cấp
- Lập hóa đơn cho các dịch vụ chuyên môn trong khi chuyên gia không thực hiện dịch vụ
- Cung cấp các vật dụng và dịch vụ miễn phí hoặc giảm giá cho thành viên để gây ảnh hưởng đến quyết định chọn nhà cung cấp của thành viên
- Thay đổi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của thành viên mà thành viên không biết

Gian lận, lãng phí và lạm dụng của người hưởng quyền lợi bao gồm nhưng không chỉ gồm:

- Cho mượn, bán hoặc tặng thẻ ID chương trình bảo hiểm y tế hoặc Thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi (BIC) Medi-Cal cho người khác



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

6 | Báo cáo và giải quyết vấn đề

- Nhận các biện pháp điều trị tương tự hoặc giống nhau từ nhiều nhà cung cấp
- Đến phòng cấp cứu khi không phải là trường hợp cấp cứu
- Sử dụng số An Sinh Xã Hội hoặc số ID chương trình bảo hiểm y tế của người khác
- Nhận dịch vụ chuyên chở y tế và phi y tế cho các dịch vụ không liên quan đến chăm sóc sức khỏe, cho các dịch vụ không được Medi-Cal đài thọ, hoặc khi quý vị không có cuộc hẹn khám bệnh hoặc đơn thuốc để nhận

Để báo cáo hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng, hãy viết tên, địa chỉ và số ID của người đã thực hiện hành vi lừa đảo, lãng phí hoặc lạm dụng. Cung cấp thông tin về người đó nhiều nhất có thể, như số điện thoại hoặc chuyên khoa nếu đó là nhà cung cấp.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

6 | Báo cáo và giải quyết vấn đề

Cung cấp các ngày xảy ra sự việc và bản tóm tắt chính xác những việc đã xảy ra.

Gửi báo cáo của quý vị tới:

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

Qua điện thoại: Đường dây nóng chống gian lận của
Đơn Vị Điều Tra Đặc Biệt (SIU) của
Anthem: **1-888-231-5044 (TTY 711)**



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

7. Các quyền và trách nhiệm

Là thành viên của Anthem, quý vị có các quyền và trách nhiệm nhất định. Chương này giải thích các quyền và trách nhiệm đó. Chương này cũng bao gồm các thông báo pháp lý về việc quý vị có quyền khi là thành viên của Anthem.

Quyền của quý vị

Đây là các quyền của quý vị với tư cách là thành viên của Anthem:

- Được đối xử một cách tôn trọng và có tự trọng, cân nhắc hợp lý đến quyền riêng tư của



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

7 | Các quyền và trách nhiệm

- quý vị và sự cần thiết phải bảo mật thông tin y tế của quý vị
- Được cung cấp thông tin về chương trình bảo hiểm y tế và dịch vụ của chương trình, bao gồm cả dịch vụ được đài thọ, bác sĩ cũng như các quyền và trách nhiệm của thành viên
 - Để nhận thông tin thành viên được dịch đầy đủ bằng ngôn ngữ ưu tiên của quý vị, bao gồm tất cả các thông báo than phiền và kháng nghị
 - Đưa ra các đề nghị liên quan đến chính sách về quyền và trách nhiệm của thành viên Anthem
 - Có thể chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính trong mạng lưới của Anthem
 - Để tiếp cận kịp thời với các nhà cung cấp trong mạng lưới
 - Tham gia vào việc đưa ra quyết định với nhà cung cấp liên quan tới việc chăm sóc sức khỏe của chính quý vị gồm cả quyền từ chối điều trị



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

7 | Các quyền và trách nhiệm

- Đề than phiền, bằng lời nói hoặc văn bản, về tổ chức hoặc dịch vụ chăm sóc đã nhận được
- Biết lý do y tế của quyết định từ chối, trì hoãn, chấm dứt hoặc thay đổi yêu cầu chăm sóc y tế của Anthem
- Nhận điều phối dịch vụ chăm sóc
- Yêu cầu kháng nghị đối với quyết định từ chối, trì hoãn hoặc giới hạn dịch vụ hay quyền lợi
- Nhận các dịch vụ thông dịch và dịch thuật miễn phí cho ngôn ngữ của quý vị
- Nhận trợ giúp pháp lý miễn phí tại văn phòng hỗ trợ pháp lý địa phương của quý vị hoặc các nhóm khác
- Lập các chỉ thị trước
- Yêu cầu Điều Trần Cấp Tiểu Bang nếu dịch vụ hoặc quyền lợi bị từ chối và quý vị đã nộp đơn kháng nghị với Anthem mà vẫn không hài lòng với quyết định được đưa ra, hoặc nếu quý vị không nhận được quyết định về kháng nghị



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

7 | Các quyền và trách nhiệm

- của mình sau 30 ngày, bao gồm thông tin về các trường hợp có thể thực hiện điều trần cấp tốc
- Quý vị có thể hủy ghi danh (rút) khỏi Anthem và tham gia một chương trình bảo hiểm y tế khác tại quận của quý vị theo yêu cầu
 - Tiếp cận các dịch vụ cho trẻ vị thành niên không cần sự chấp thuận của phụ huynh
 - Nhận các thông tin miễn phí cho thành viên bằng văn bản dưới các định dạng khác (như chữ nổi braille, bản in chữ lớn, âm thanh và các định dạng truy cập điện tử) khi có yêu cầu và trong thời gian hợp lý cho định dạng được yêu cầu và theo Bộ Luật Phúc Lợi và Tổ Chức (W&I) phần 14182 (b)(12)
 - Không phải chịu bất kỳ hình thức giam giữ hoặc tách biệt nào như biện pháp ép buộc, kỷ luật, tạo thuận lợi hoặc trả thù



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

7 | Các quyền và trách nhiệm

- Trung thực thảo luận thông tin về các tùy chọn điều trị và các thay thế, được trình bày theo cách phù hợp với tình trạng và khả năng nhận thức của quý vị, bất kể chi phí hay chương trình bảo hiểm nào
- Có quyền truy cập và nhận bản sao hồ sơ y tế của quý vị và yêu cầu sửa đổi hoặc sửa đúng, như được quy định trong 45 Bộ Luật Các Quy Định Liên Bang (CFR) phần 164.524 và 164.526
- Tự do áp dụng các quyền này mà không ảnh hưởng bất lợi đến cách Anthem, nhà cung cấp hoặc tiểu bang đối xử với quý vị
- Tiếp cận với các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, Trung Tâm Sinh Sản Độc Lập, Trung Tâm Y Tế Đủ Tiêu Chuẩn Liên Bang, Phòng Khám Y Tế Dành Cho Thổ Dân Mỹ, dịch vụ hộ sinh, Trung Tâm Sức Khỏe Khu Vực Nông Thôn, dịch vụ dành cho bệnh lây truyền qua



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

7 | Các quyền và trách nhiệm

đường tình dục và dịch vụ cấp cứu ngoài mạng lưới Anthem theo luật pháp liên bang

Trách nhiệm của quý vị

Các thành viên của Anthem có những trách nhiệm sau:

- Liên lạc với PCP của quý vị ngay lập tức để lên lịch Đánh Giá Sức Khỏe Ban Đầu (trong vòng 120 ngày kể từ ngày ghi danh) cho quý vị hoặc con em quý vị.
- Cung cấp cho chúng tôi, bác sĩ và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác của quý vị những thông tin cần thiết để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc khả thi tốt nhất và tất cả các quyền lợi mà quý vị được quyền hưởng.
- Hiểu các vấn đề sức khỏe của quý vị cũng như quý vị có thể và làm việc với bác sĩ và nhà cung



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

7 | Các quyền và trách nhiệm

cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình để lập một chương trình điều trị mà quý vị đã đồng ý hoàn toàn.

- Tuân thủ kế hoạch chăm sóc mà quý vị đã đồng ý với bác sĩ của mình và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác.
- Tuân thủ tư vấn của bác sĩ về việc áp dụng tốt các dịch vụ chăm sóc cho bản thân.
- Sử dụng các nguồn chăm sóc phù hợp.
- Mang theo thẻ ID của Anthem khi đến gặp bác sĩ của quý vị.
- Đối xử tôn trọng với bác sĩ và những người chăm sóc khác của quý vị.
- Hiểu chương trình bảo hiểm y tế này.
- Biết rõ và tuân thủ các quy định của chương trình bảo hiểm y tế này.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

7 | Các quyền và trách nhiệm

- Biết rõ các luật điều chỉnh chương trình bảo hiểm y tế này và các loại hình dịch vụ mà quý vị nhận được.
- Biết rằng chúng tôi không thể phân biệt đối xử với quý vị vì lý do tuổi tác, giới tính, chủng tộc, dân tộc, văn hóa, nhu cầu ngôn ngữ, xu hướng tính dục hay sức khỏe.

Thông báo không phân biệt đối xử

Phân biệt đối xử là vi phạm pháp luật. Anthem Blue Cross tuân thủ luật pháp về quyền công dân của tiểu bang và liên bang. Anthem không phân biệt đối xử một cách bất hợp pháp, loại trừ mọi người hoặc đối xử với họ khác biệt do giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nhận dạng nhóm dân tộc, tuổi tác, tình trạng khuyết tật tâm



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

7 | Các quyền và trách nhiệm

thần, khuyết tật thể chất, tình trạng y tế, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới, nhận dạng giới hoặc khuynh hướng tính dục.

Anthem cung cấp:

- Hỗ trợ và dịch vụ miễn phí cho người khuyết tật để giúp họ trao đổi thông tin tốt hơn, như:
 - Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu đủ tiêu chuẩn
 - Các thông tin văn bản ở định dạng khác (bản in chữ lớn, âm thanh, định dạng truy cập điện tử và các định dạng khác)
- Dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho những người có ngôn ngữ chính không phải là Tiếng Anh, chẳng hạn như:
 - Thông dịch viên có chuyên môn
 - Thông tin được viết bằng các ngôn ngữ khác



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

7 | Các quyền và trách nhiệm

Nếu quý vị cần những dịch vụ này, hãy liên lạc với Anthem từ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối theo giờ Thái Bình Dương bằng cách gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Hoặc nếu quý vị không thể nghe hoặc nói tốt, hãy gọi **711** để sử dụng Dịch Vụ Tiếp Âm California.

Cách nộp đơn than phiền

Nếu quý vị tin rằng Anthem đã không cung cấp các dịch vụ trên hoặc phân biệt đối xử một cách bất hợp pháp theo cách khác dựa vào giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nhận dạng nhóm dân tộc, tuổi tác, tình trạng khuyết tật tâm thần, khuyết tật thể chất, tình trạng y tế, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới, nhận dạng giới hoặc khuynh hướng tính dục, thì quý vị có thể nộp đơn than phiền với Điều Phối Viên Giải Quyết



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

7 | Các quyền và trách nhiệm

Than Phiền của Anthem. Quý vị có thể nộp đơn than phiền bằng văn bản, gặp trực tiếp hoặc phương thức điện tử:

- **Qua điện thoại:** Liên lạc với Điều Phối Viên Giải Quyết Than Phiền của Anthem từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối theo giờ Thái Bình Dương bằng cách gọi đến số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Hoặc nếu quý vị không thể nghe hoặc nói tốt, hãy gọi **711** để sử dụng Dịch Vụ Tiếp Âm California.
- **Bằng văn bản:** Điền vào biểu mẫu khiếu nại hoặc gửi thư tới:
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



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

7 | Các quyền và trách nhiệm

- **Gặp trực tiếp:** Đến văn phòng bác sĩ của quý vị hoặc Anthem và cho biết quý vị muốn nộp đơn than phiền.
- **Phương thức điện tử:** Truy cập trang web của Anthem tại mss.anthem.com/california-medicaid/benefits/member-materials.html%23MemberGrievanceForms.

Văn Phòng Phụ Trách Dân Quyền – Sở Dịch Vụ Y Tế California

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại về quyền dân sự với Văn Phòng Phụ Trách Dân Quyền, Sở Dịch Vụ Y Tế California qua điện thoại, viết thư hoặc bằng phương thức điện tử:

- **Qua điện thoại:** Gọi số **1-916-440-7370**. Nếu quý vị gặp khó khăn về nghe hoặc nói, hãy gọi **711** (Dịch Vụ Tiếp Âm Truyền Thông).



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại anthem.com/ca/medi-cal.

7 | Các quyền và trách nhiệm

- **Bảng văn bản:** Điền vào biểu mẫu khiếu nại hoặc gửi thư tới:

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

Các biểu mẫu khiếu nại có sẵn tại

https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

- **Phương thức điện tử:** Gửi email đến CivilRights@dhcs.ca.gov.

Văn Phòng Phụ Trách Dân Quyền – Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ

Nếu quý vị tin rằng quý vị đã bị phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

7 | Các quyền và trách nhiệm

tác, tình trạng khuyết tật hoặc giới tính, quý vị cũng có thể nộp mẫu đơn khiếu nại về quyền dân sự với Văn Phòng Phụ Trách Dân Quyền, Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ qua điện thoại, gửi thư hoặc phương thức điện tử:

- **Qua điện thoại:** Hãy gọi số **1-800-368-1019**. Nếu quý vị gặp khó khăn về nghe hoặc nói, hãy gọi (**TTY 1-800-537-7697 hoặc 711**) để sử dụng Dịch Vụ Tiếp Âm California.
- **Bằng văn bản:** Điền vào biểu mẫu khiếu nại hoặc gửi thư tới:
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

Các mẫu đơn khiếu nại có sẵn tại

<https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

- **Phương thức điện tử:** Truy cập Cổng Thông Tin Than Phiền của Văn Phòng Dân Quyền tại <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>.

Các cách để tham gia với tư cách thành viên

Anthem muốn lắng nghe ý kiến của quý vị. Mỗi quý, Anthem tổ chức các buổi gặp gỡ để trao đổi về những việc chúng tôi đang làm tốt và cách để Anthem có thể cải thiện. Các thành viên đều được mời tham dự. Hãy đến buổi gặp gỡ!

Ủy Ban Cố Vấn Cộng Đồng

Anthem có một đội ngũ có tên gọi là Ủy Ban Cố Vấn Cộng Đồng. Đội ngũ này bao gồm các thành viên của Ủy Ban Cố Vấn Cộng Đồng. Quý vị có thể tham gia nhóm này nếu muốn. Nhóm này trao đổi về cách



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **anthem.com/ca/medi-cal**.

7 | Các quyền và trách nhiệm

cải thiện các chính sách của Anthem và chịu trách nhiệm về:

- Trách nhiệm của Ủy Ban Cố Vấn Cộng Đồng
- Xác định các cơ hội để các thành viên tăng khả năng tiếp cận dịch vụ chăm sóc.
- Đề xuất cách Anthem có thể cải thiện các dịch vụ của mình.
- Cung cấp thông tin về việc đánh giá các nhu cầu văn hóa và ngôn ngữ.

Nếu quý vị muốn tham gia nhóm này, hãy gọi **1-800-407-4627 (TTY 711)** hoặc truy cập **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Ủy Ban Chính Sách Công

Anthem có một đội ngũ có tên gọi Ủy Ban Chính Sách Công. Nhóm họp bốn lần một năm và có sự tham gia của một bác sĩ trong mạng lưới và các



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

7 | Các quyền và trách nhiệm

thành viên của Anthem Medi-Cal. Các thành viên sẽ thảo luận về cách tăng cường các dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong cộng đồng.

Nhóm sẽ:

- Làm việc với các nhà lãnh đạo trong cộng đồng y tế
- Làm việc với các giám đốc điều hành cấp cao của Anthem
- Đề xuất việc Anthem có thể cải thiện dịch vụ và phân phối, cũng như các chương trình tiếp cận như thế nào
- Xem xét tài liệu thành viên để đảm bảo phù hợp với văn hóa



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Thông báo về thực hành bảo vệ quyền riêng tư

Tuyên bố mô tả các chính sách và thủ tục của Anthem về việc duy trì tính bảo mật của hồ sơ y tế có sẵn và sẽ được cung cấp cho quý vị theo yêu cầu.

Nếu quý vị đủ tuổi và có đủ năng lực để chấp thuận các dịch vụ nhạy cảm, thì quý vị không bắt buộc phải có sự cho phép của bất kỳ thành viên nào khác để nhận các dịch vụ nhạy cảm hoặc gửi yêu cầu thanh toán cho các dịch vụ nhạy cảm. Quý vị có thể đọc thêm về các dịch vụ chăm sóc nhạy cảm trong phần “Dịch vụ chăm sóc nhạy cảm” của cuốn sổ tay này.

Quý vị có thể yêu cầu Anthem gửi thông tin trao đổi về các dịch vụ nhạy cảm đến một địa chỉ qua thư, địa chỉ email hoặc số điện thoại khác mà quý vị chọn. Đây được gọi là “yêu cầu thông tin liên lạc bảo mật.”



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

7 | Các quyền và trách nhiệm

Nếu quý vị yêu cầu trao đổi thông tin bảo mật, thì Anthem sẽ không cung cấp thông tin về các dịch vụ chăm sóc nhạy cảm của quý vị cho bất kỳ ai khác khi không có sự cho phép bằng văn bản của quý vị. Nếu quý vị không cung cấp địa chỉ gửi thư, địa chỉ email hoặc số điện thoại, thì Anthem sẽ gửi thông tin theo tên của quý vị đến địa chỉ hoặc số điện thoại trong hồ sơ.

Anthem sẽ tôn trọng yêu cầu của quý vị về việc trao đổi thông tin bảo mật theo hình thức và định dạng mà quý vị yêu cầu. Hoặc chúng tôi sẽ đảm bảo thông tin của quý vị dễ dàng lập thành dạng biểu mẫu và định dạng mà quý vị yêu cầu. Chúng tôi sẽ gửi chúng đến địa điểm quý vị chọn. Yêu cầu trao đổi thông tin bảo mật của quý vị sẽ kéo dài cho đến khi quý vị hủy yêu cầu đó hoặc gửi yêu cầu mới về việc trao đổi thông tin bảo mật.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

Liên Lạc Bảo Mật Thông Tin Y Tế

Bất kỳ thành viên nào, kể cả người lớn hoặc trẻ vị thành niên có thể chấp thuận nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà không cần chấp thuận của cha mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp, theo luật pháp Tiểu Bang hoặc Liên Bang, đều có thể yêu cầu liên lạc bảo mật, bằng văn bản hoặc điện tử. Quý vị cần gửi văn bản yêu cầu liên lạc bảo mật tới Anthem Blue Cross, P.O. Box 60007, Los Angeles, CA 90060-0007. Yêu cầu bằng hình thức điện tử có thể được thực hiện bằng cách làm theo các bước trên trang web **anthem.com/ca**. Thành viên cũng có thể gọi cho chúng tôi theo số điện thoại ở mặt sau của thẻ ID của mình.

Yêu cầu liên lạc bảo mật sẽ áp dụng cho tất cả các hoạt động liên lạc tiết lộ thông tin y tế hoặc tên và địa chỉ của một Nhà Cung Cấp liên quan đến các



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **anthem.com/ca/medi-cal**.

7 | Các quyền và trách nhiệm

dịch vụ y tế mà cá nhân yêu cầu liên lạc bảo mật nhận được.

Yêu cầu liên lạc bảo mật sẽ có hiệu lực cho đến khi nhận được yêu cầu hủy bỏ từ thành viên, người ban đầu đã yêu cầu liên lạc bảo mật hoặc khi chúng tôi nhận được một yêu cầu liên lạc bảo mật mới.

Anthem sẽ thực hiện yêu cầu liên lạc bảo mật trong vòng bảy (7) ngày theo lịch kể từ khi nhận được yêu cầu điện tử hoặc yêu cầu qua điện thoại, hoặc trong vòng mười bốn (14) ngày theo lịch kể từ ngày chúng tôi nhận được yêu cầu bằng văn bản bằng thư hạng nhất. Chúng tôi cũng sẽ xác nhận rằng chúng tôi đã nhận được yêu cầu và sẽ cung cấp tình trạng triển khai nếu thành viên liên lạc với chúng tôi.

Có thể tìm thông báo của Anthem về các chính sách và thủ tục để bảo vệ thông tin y tế của quý vị (được gọi là “Thông Báo về Thực Hành Bảo Vệ Quyền



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

7 | Các quyền và trách nhiệm

Riêng Tư”) tại <https://www.dhcs.ca.gov/formsandpubs/laws/priv/Documents/Notice-of-Privacy-Practices-English.pdf>.

Thông báo về các luật

Có nhiều luật được áp dụng cho cuốn Sổ Tay Thành Viên này. Các luật này có thể ảnh hưởng đến các quyền và trách nhiệm của quý vị ngay cả khi các luật không được nêu ra ở đây hoặc được giải thích trong sổ tay này. Các luật chính áp dụng cho cuốn sổ tay này là luật của tiểu bang và liên bang về chương trình Medi-Cal. Các luật liên bang và tiểu bang khác có thể cũng được áp dụng.

Thông báo về Medi-Cal trong vai trò là người thanh toán cuối cùng bảo hiểm sức khỏe hoặc thu hồi khoản trả sai.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

7 | Các quyền và trách nhiệm

Chương trình Medi-Cal tuân thủ luật pháp và các quy định của tiểu bang và liên bang liên quan đến trách nhiệm pháp lý của bên thứ ba đối với dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho thành viên. Anthem sẽ thực hiện tất cả các biện pháp hợp lý để chắc chắn rằng chương trình Medi-Cal là người thanh toán cuối cùng.

Các thành viên Medi-Cal cũng có thể có bảo hiểm y tế khác (OHC) cũng được giới thiệu như bảo hiểm y tế tư nhân. Là một điều kiện để điều kiện hội đủ tham gia Medi-Cal, quý vị phải đăng ký hoặc giữ lại bất kỳ OHC nào hiện có trong trường hợp quý vị được miễn phí.

Luật pháp tiểu bang và liên bang yêu cầu thành viên Medi-Cal báo cáo OHC và bất kỳ thay đổi nào về OHC. Quý vị có thể phải hoàn trả cho DHCS bất kỳ quyền lợi nào bị chi trả nhầm nếu quý vị không nhanh chóng báo cáo OHC. Gửi OHC của quý vị



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

7 | Các quyền và trách nhiệm

qua hình thức trực tuyến tại <http://dhcs.ca.gov/OHC>.

Nếu quý vị không thể truy cập internet, thì quý vị có thể báo cáo OHC cho Anthem. Hoặc gọi **1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711)** trong địa phận California, hoặc **1-916-636-1980** (bên ngoài California).

California Department of Health Care Services (DHCS) có quyền và nghĩa vụ thu tiền cho các dịch vụ Medi-Cal được đài thọ mà Medi-Cal không phải là người chi trả đầu tiên. Ví dụ: nếu quý vị bị thương trong một vụ tai nạn xe hơi hoặc tại nơi làm việc, bảo hiểm bồi thường cho người lao động hoặc ô tô hoặc công nhân sẽ phải trả trước hoặc bồi hoàn cho Medi-Cal.

Nếu quý vị bị thương và một bên khác phải chịu trách nhiệm về thương tích của quý vị, thì quý vị hoặc người đại diện hợp pháp của quý vị phải thông báo

-  Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **anthem.com/ca/medi-cal**.

7 | Các quyền và trách nhiệm

cho DHCS trong vòng 30 ngày kể từ ngày nộp đơn kiện hoặc yêu cầu thanh toán. Nộp thông báo của quý vị trực tuyến:

- Chương Trình Thương Tích Cá Nhân tại <https://dhcs.ca.gov/PI>
- Chương Trình Phục Hồi Bồi Thường Cho Người Lao Động tại <https://dhcs.ca.gov/WC>
- Để tìm hiểu thêm, hãy truy cập <https://dhcs.ca.gov/tplrd> hoặc gọi số **1-916-445-9891**.

Thông báo về thu hồi tài sản

Chương trình Medi-Cal phải tìm cách thu hồi khoản thanh toán từ tài sản đã được chứng thực di chúc của thành viên quá cố cho các quyền lợi Medi-Cal mà họ đã nhận được vào hoặc sau ngày sinh nhật thứ 55. Việc hoàn trả bao gồm Phí Theo Từng Dịch



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **anthem.com/ca/medi-cal**.

7 | Các quyền và trách nhiệm

Vụ (FFS) và phí bảo hiểm chăm sóc có quản lý hoặc các khoản thanh toán đồng giá cho các dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng, các dịch vụ tại nhà và tại cộng đồng cũng như các dịch vụ của bệnh viện và thuốc kê toa liên quan nhận được khi thành viên là bệnh nhân nội trú tại cơ sở điều dưỡng hoặc đang nhận các dịch vụ tại nhà và tại cộng đồng. Khoản hoàn trả không được vượt quá giá trị di sản được chứng thực của thành viên.

Để tìm hiểu thêm, hãy truy cập trang web thu hồi nợ từ tài sản của DHCS tại <https://dhcs.ca.gov/er> hoặc gọi số **1-916-650-0590**.

Thông Báo Hành Động

Anthem sẽ gửi cho quý vị thư Thông Báo Hành Động (NOA) bất cứ khi nào Anthem từ chối, trì hoãn, chấm dứt hay sửa đổi một yêu cầu về dịch vụ chăm sóc sức



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **anthem.com/ca/medi-cal**.

7 | Các quyền và trách nhiệm

khỏe. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của Anthem, thì quý vị luôn có thể gửi đơn kháng nghị cho Anthem. Xem phần Kháng Nghị bên trên để biết thông tin quan trọng về việc nộp đơn kháng nghị. Khi Anthem gửi cho quý vị thư NOA, Anthem sẽ cho quý vị biết về tất cả các quyền quý vị có nếu quý vị không đồng ý với một quyết định mà chúng tôi đưa ra.

Các nội dung trong thông báo

Nếu Anthem từ chối, trì hoãn, chấm dứt, hoặc thay đổi toàn bộ hoặc một phần yêu cầu trên cơ sở cần thiết về mặt y tế, NOA của quý vị phải bao gồm những điều sau:

- Tuyên bố về hành động mà Anthem dự kiến thực hiện.
- Bản giải thích rõ ràng và ngắn gọn về lý do đưa ra quyết định của Anthem



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

7 | Các quyền và trách nhiệm

- Anthem đã có quyết định như thế nào, bao gồm cả các quy tắc mà Anthem đã áp dụng
- Các lý do y tế để đưa ra quyết định. Anthem phải nêu rõ điều kiện của thành viên không đáp ứng các quy tắc hoặc hướng dẫn như thế nào.

Bản dịch

Anthem được yêu cầu phải dịch thuật đầy đủ và cung cấp văn bản thông tin cho thành viên bằng ngôn ngữ ưu tiên phổ biến, bao gồm tất cả các thông báo than phiền và kháng nghị.

Thông báo được dịch đầy đủ phải bao gồm lý do y tế cho việc Anthem quyết định từ chối, trì hoãn, thay đổi, giảm, đình chỉ hoặc ngừng yêu cầu nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Nếu ngôn ngữ ưu tiên của quý vị không có sẵn, Anthem được yêu cầu trợ giúp bằng lời nói bằng ngôn ngữ ưu tiên của quý vị để quý vị có thể hiểu thông tin mình nhận.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

8. Các con số và thuật ngữ quan trọng cần biết

Các số điện thoại quan trọng

- Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng (Medi-Cal): **1-800-407-4627 (TTY 711)** Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương
- Chăm Sóc Khách Hàng (MRMIP): **1-877-687-0549 (TTY 711)** Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

8 | Các con số và thuật ngữ quan trọng cần biết

- Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng (Các thành viên triển vọng tại tất cả các quận): **1-800-227-3238 (TTY 711)** Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương
- Medi-Cal Rx theo số **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)** và nhấn phím **7 hoặc 711**
- Đường Dây Y Tá 24 giờ, 7 ngày một tuần: **1-800-224-0336 (TTY 711)** 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần
- Modivcare (dịch vụ vận chuyển): **1-877-931-4755 (TTY 866-288-3133)**
- Sức Khỏe Hành Vi (BH): **1-888-831-2246 (TTY 711)**
- Nhà Thuốc (Medi-Cal): **1-833-205-6004 TTY 711**



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

8 | Các con số và thuật ngữ quan trọng cần biết

- Nhà Thuốc (MRMIP): **1-833-214-3605 (TTY 711)**
- Quản Lý Chăm Sóc của Anthem: **1-888-334-0870**
- Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý: **1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)**
- Nha Khoa Medi-Cal: **1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922)**
- Chương Trình Dịch Vụ Thị Lực: **1-844-239-7644 (TTY 1-800-428-4833)**
- Văn Phòng Kế Hoạch Hóa Gia Đình của Sở Dịch Vụ Y tế: **1-800-942-1054**
- Đơn Vị Hỏi Đáp Công Cộng của Sở Dịch Vụ Xã Hội: **1-800-952-5253**
- Văn Phòng Thanh Tra Dịch Vụ Chăm Sóc Có Quản Lý Medi-Cal của Sở Dịch Vụ Y Tế: **1-888-452-8609**



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

8 | Các con số và thuật ngữ quan trọng cần biết

- Health Care Options: **1-800-430-4263**
(TTY **1-800-430-7077** hoặc **711**)
- Cơ Quan Dịch Vụ Y Tế Dành Cho Thổ Dân Mỹ (Indian Health Services): **1-916-930-3927**
- Đường Dây Tiếp Âm California: **711** các đường dây TTY chỉ dành cho những thành viên khiếm thính hoặc khiếm thanh.
- Đường Dây Trợ Giúp Tuân Thủ Anthem: **1-800-400-4889**

Các thuật ngữ cần biết

Chuyển dạ tích cực: Khoảng thời gian một người phụ nữ ở giai đoạn tam cá nguyệt thứ ba chuẩn bị sinh nở và không thể được chuyển đến bệnh viện khác trước khi sinh hoặc việc chuyển viện có thể gây tổn hại cho sức khỏe và sự an toàn của người phụ nữ hoặc thai nhi.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

8 | Các con số và thuật ngữ quan trọng cần biết

Cấp tính: Một tình trạng bệnh lý ngắn hạn, bất ngờ cần được chăm sóc y tế nhanh chóng.

Thổ Dân Mỹ: Người thỏa mãn định nghĩa về “Thổ Dân Mỹ” theo luật liên bang 42 CFR mục 438.14, trong đó định nghĩa một người là “Thổ Dân Mỹ” nếu người đó đáp ứng bất kỳ điều kiện nào sau đây:

- Là thành viên của một bộ lạc Thổ Dân Mỹ được liên bang công nhận,
- Sống ở trung tâm thành thị và đáp ứng một hoặc nhiều điều kiện dưới đây:
 - Là thành viên của một bộ lạc, bộ tộc hoặc nhóm Thổ Dân Mỹ có tổ chức khác, bao gồm những bộ lạc, bộ tộc hoặc các nhóm đã tan rã kể từ năm 1940 và những người hiện tại hoặc sau này được tiểu bang nơi họ cư trú công nhận, hoặc là hậu duệ đời đầu hoặc đời thứ hai của bất kỳ thành viên nào như vậy, hoặc



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

8 | Các con số và thuật ngữ quan trọng cần biết

- Là người Eskimo hoặc Aleut hoặc người Alaska bản địa khác, hoặc
- Được Bộ Trưởng Nội Vụ công nhận là Thổ Dân Mỹ vì bất kỳ mục đích nào, hoặc
- Được xác định là Thổ Dân Mỹ theo quy định do Bộ Trưởng Nội Vụ ban hành, hoặc
- Được Bộ Trưởng Nội Vụ công nhận là Thổ Dân Mỹ vì bất kỳ mục đích nào, hoặc
- Được Bộ trưởng Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh công nhận là Thổ Dân Mỹ để hội đủ điều kiện nhận các dịch vụ chăm sóc y tế cho Thổ Dân Mỹ, bao gồm cả Thổ Dân Mỹ California, người Eskimo, người Aleut hoặc người Alaska bản địa khác

Kháng Nghị: Thành viên yêu cầu Anthem xem xét và thay đổi quyết định đã đưa ra về khoản bảo hiểm cho dịch vụ được yêu cầu.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

8 | Các con số và thuật ngữ quan trọng cần biết

Quyền lợi: Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và các thuốc được đài thọ theo chương trình bảo hiểm y tế này.

Dịch Vụ Trẻ Em California (CCS): Chương trình Medi-Cal cung cấp các dịch vụ cho trẻ em đến 21 tuổi với một số tình trạng sức khỏe, bệnh tật hoặc các vấn đề sức khỏe mạn tính nhất định.

Người quản lý dịch vụ chăm sóc: Y tá chuẩn định hoặc nhân viên xã hội, những người có thể giúp quý vị hiểu các vấn đề sức khỏe chính và sắp xếp việc chăm sóc với các nhà cung cấp của quý vị.

Y Tá Hộ Sinh Đã Được Chứng Nhận (CNM):

Người có giấy phép làm y tá chuẩn định và được Hội Đồng Y Tá Chuẩn Định California chứng nhận là y tá hộ sinh. Y tá hộ sinh đã được chứng nhận được phép tham gia vào các ca sinh thường.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

8 | Các con số và thuật ngữ quan trọng cần biết

Bác sĩ nắn bóp cột sống: Một nhà cung cấp điều trị cột sống bằng phương pháp thao tác thủ công.

Tình trạng mạn tính: Một căn bệnh hoặc vấn đề y tế khác không thể được chữa khỏi hoàn toàn hoặc trở nên nặng hơn theo thời gian hay cần được điều trị để quý vị không bị nặng hơn.

Phòng khám: Cơ sở mà các thành viên có thể chọn là nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP). Đó có thể là Trung Tâm Y Tế Đủ Tiêu Chuẩn Liên Bang (FQHC), phòng khám cộng đồng, Phòng Khám Sức Khỏe Nông thôn (RHC), Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Dành Cho Thổ Dân Mỹ (IHCP) hoặc cơ sở chăm sóc chính khác.

Dịch vụ dành cho người lớn trong cộng đồng (CBAS): Các dịch vụ ngoại trú, tại cơ sở để chăm sóc điều dưỡng chuyên môn, dịch vụ xã hội, trị liệu, chăm sóc cá nhân, đào tạo và hỗ trợ gia đình và



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

8 | Các con số và thuật ngữ quan trọng cần biết

người chăm sóc, dịch vụ dinh dưỡng, chuyên chở và các dịch vụ khác cho những thành viên đủ tiêu chuẩn.

Khiếu nại: Biểu hiện không hài lòng bằng lời nói hoặc văn bản của thành viên về dịch vụ được đài thọ bởi Medi-Cal, Anthem, chương trình sức khỏe tâm thần quận hoặc nhà cung cấp Medi-Cal. Than phiền giống với khiếu nại.

Tiếp tục dịch vụ chăm sóc: Khả năng thành viên chương trình tiếp tục nhận các dịch vụ Medi-Cal từ nhà cung cấp hiện tại ngoài mạng lưới của họ trong khoảng thời gian lên tới 12 tháng nếu nhà cung cấp và Anthem đồng ý.

Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng (CDL): Danh sách thuốc được phê duyệt cho Medi-Cal Rx để nhà cung cấp của quý vị có thể chỉ định các loại thuốc được đài thọ mà quý vị cần.

 Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

8 | Các con số và thuật ngữ quan trọng cần biết

Điều Phối Quyền Lợi (COB): Quy trình xác định bảo hiểm (Medi-Cal, Medicare, bảo hiểm thương mại hoặc bảo hiểm khác) có các trách nhiệm điều trị và thanh toán chính cho các thành viên có nhiều loại bảo hiểm sức khỏe.

Đồng thanh toán: Một khoản thanh toán mà quý vị thực hiện, thường là vào thời điểm nhận dịch vụ, ngoài khoản thanh toán của công ty bảo hiểm.

Bảo hiểm (các dịch vụ được đài thọ): Các dịch vụ Medi-Cal mà Anthem có trách nhiệm thanh toán. Các dịch vụ được đài thọ tuân theo các điều khoản, điều kiện, giới hạn và loại trừ của hợp đồng Medi-Cal và khi được liệt kê trong Chứng Từ Bảo Hiểm (EOC) này và bất cứ nội dung sửa đổi nào khác.

DHCS: California Department of Health Care Services. Đây là văn phòng tiểu bang giám sát chương trình Medi-Cal.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

8 | Các con số và thuật ngữ quan trọng cần biết

Hủy ghi danh: Để ngừng sử dụng chương trình bảo hiểm y tế này vì quý vị không còn đủ tiêu chuẩn hay đã thay đổi sang chương trình bảo hiểm y tế mới. Quý vị phải ký tên vào một biểu mẫu tuyên bố rằng quý vị không còn muốn sử dụng chương trình bảo hiểm y tế này hoặc gọi cho HCO và hủy ghi danh qua điện thoại.

DMHC: Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý Tiểu Bang California. Đây là văn phòng Tiểu Bang giám sát các chương trình chăm sóc sức khỏe có quản lý.

Thiết bị y tế lâu bền (DME): Thiết bị cần thiết về mặt y tế và được bác sĩ hoặc nhà cung cấp khác của quý vị chỉ định. Anthem quyết định thuê hoặc mua DME. Chi phí thuê không được cao hơn chi phí mua.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

8 | Các con số và thuật ngữ quan trọng cần biết

Các dịch vụ tầm soát, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (EPSDT): Tại California, các dịch vụ EPSDT là một quyền lợi dành cho các thành viên Medi-Cal dưới 21 để giúp họ duy trì sức khỏe.

Thành viên phải thực hiện kiểm tra sức khỏe đúng độ tuổi và khám tầm soát phù hợp để sớm phát hiện các vấn đề về sức khỏe và điều trị bệnh cũng như bất kỳ biện pháp điều trị nào để chăm sóc hoặc trợ giúp các tình trạng có thể phát hiện ra trong quá trình kiểm tra.

Tình trạng y tế khẩn cấp: Tình trạng y tế hoặc tâm thần với các triệu chứng nghiêm trọng như chuyển dạ tích cực (xem định nghĩa ở trên) hoặc đau dữ dội, mà một người với kiến thức về sức khỏe và y tế bình thường có thể thấy rằng nếu không được chăm sóc y tế ngay lập tức thì có thể:

 Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

8 | Các con số và thuật ngữ quan trọng cần biết

- Khiến sức khỏe của quý vị hoặc sức khỏe của em bé trong bụng quý vị gặp nguy hiểm nghiêm trọng
- Gây suy yếu một chức năng cơ thể
- Khiến một bộ phận cơ thể hoặc cơ quan nội tạng của quý vị không hoạt động đúng

Chăm sóc cấp cứu: Thăm khám được thực hiện bởi bác sĩ (hoặc nhân viên dưới sự chỉ đạo của bác sĩ theo luật) để tìm hiểu xem có tình trạng y tế khẩn cấp hay không. Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế để giúp quý vị ổn định lâm sàng trong khả năng của cơ sở.

Vận chuyển y tế khẩn cấp: Chuyên chở bằng xe cứu thương hoặc xe cấp cứu đến phòng cấp cứu để được chăm sóc y tế khẩn cấp.

Người ghi danh: Một người là thành viên của chương trình bảo hiểm y tế và nhận các dịch vụ thông qua chương trình.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

8 | Các con số và thuật ngữ quan trọng cần biết

Bệnh nhân được lập kế hoạch: Một bệnh nhân có mối quan hệ hiện tại với nhà cung cấp và đã đến gặp nhà cung cấp đó trong một khoảng thời gian cụ thể được lập trong chương trình y tế.

Các dịch vụ bị loại trừ: Các dịch vụ không được đài thọ bởi Chương Trình Medi-Cal California.

Điều trị thực nghiệm: Thuốc, thiết bị, thủ thuật hoặc dịch vụ đang trong giai đoạn thử nghiệm với các nghiên cứu trong phòng thí nghiệm hoặc trên động vật trước khi thử nghiệm trên người. Các dịch vụ thực nghiệm không thực hiện điều tra lâm sàng.

Các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình: Các dịch vụ ngừa thai hoặc trì hoãn mang thai.

Trung Tâm Y Tế Đủ Tiêu Chuẩn Liên Bang

(FQHC): Trung tâm y tế tại một khu vực không có nhiều nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc chính và phòng ngừa tại một FQHC.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

8 | Các con số và thuật ngữ quan trọng cần biết

Medi-Cal Trả Phí Theo Từng Dịch Vụ (FFS):

Đôi khi chương trình Medi-Cal của quý vị không đài thọ các dịch vụ nhưng quý vị vẫn có thể nhận thông qua Medi-Cal FFS, như nhiều dịch vụ nhà thuốc thông qua Medi-Cal Rx.

Chăm sóc theo dõi: Chăm sóc thường xuyên của bác sĩ để kiểm tra tiến triển của bệnh nhân sau khi nhập viện hoặc trong quá trình điều trị.

Gian lận: Một hành động cố ý để lừa dối hoặc xuyên tạc bởi một người biết rõ hành vi lừa dối có thể dẫn đến một số lợi ích trái phép cho người đó hoặc người khác.

Các Trung Tâm Sinh Sản Độc Lập (FBC): Các cơ sở y tế là nơi lên kế hoạch sinh con, xa nơi cư trú của sản phụ, có giấy phép hoặc được tiểu bang phê duyệt cho phép cung cấp dịch vụ tiền sản và chuyển dạ hoặc chăm sóc hậu sản cùng các dịch vụ cứu



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

8 | Các con số và thuật ngữ quan trọng cần biết

thương khác có trong chương trình. Những cơ sở này không phải là bệnh viện.

Than phiền: Tuyên bố không hài lòng bằng lời nói hay bằng văn bản của thành viên về Anthem, nhà cung cấp, chất lượng chăm sóc hay dịch vụ được cung cấp. Khiếu nại được nộp cho Anthem về một nhà cung cấp trong mạng lưới là ví dụ về than phiền.

Các dịch vụ và thiết bị luyện tập chức năng:

Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe giúp quý vị duy trì, học hoặc cải thiện các kỹ năng và chức năng cho cuộc sống hàng ngày.

Health Care Options (HCO): Chương trình có thể ghi danh quý vị hoặc hủy ghi danh quý vị khỏi chương trình bảo hiểm y tế.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe:

Các bác sĩ và bác sĩ chuyên khoa như bác sĩ phẫu thuật, bác sĩ điều trị ung thư hoặc bác sĩ điều trị các



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

8 | Các con số và thuật ngữ quan trọng cần biết

bộ phận đặc biệt của cơ thể và làm việc với Anthem hoặc thuộc mạng lưới Anthem. Các nhà cung cấp trong mạng lưới của Anthem phải có giấy phép để hành nghề tại California và cung cấp cho quý vị dịch vụ được Anthem đài thọ.

Quý vị thường phải được PCP của mình giới thiệu trước khi quý vị có thể thăm khám bác sĩ chuyên khoa. PCP của quý vị phải có sự phê duyệt trước từ Anthem trước khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc từ bác sĩ chuyên khoa.

Quý vị **không** cần giới thiệu từ PCP của mình đối với một số loại hình dịch vụ, ví dụ: kế hoạch hóa gia đình, chăm sóc cấp cứu, chăm sóc sản/phụ khoa hoặc các dịch vụ nhạy cảm.

Bảo hiểm sức khỏe: Bảo hiểm chi trả cho các chi phí y tế và phẫu thuật bằng cách trả lại chi phí chữa bệnh hoặc thương tích hay thanh toán trực tiếp cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

8 | Các con số và thuật ngữ quan trọng cần biết

Chăm sóc sức khỏe tại nhà: Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn và các dịch vụ khác được cung cấp tại nhà.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà: Nhà cung cấp thực hiện chăm sóc điều dưỡng chuyên môn và các dịch vụ khác tại nhà cho quý vị.

Chăm sóc cuối đời: Chăm sóc để giảm bớt cảm giác khó chịu về thể chất, tinh thần, xã hội và tôn giáo cho một thành viên bị bệnh giai đoạn cuối. Chăm sóc cuối đời được cung cấp khi thành viên dự kiến không thể sống quá 6 tháng.

Bệnh viện: Nơi quý vị nhận được các dịch vụ chăm sóc nội trú và ngoại trú từ các bác sĩ và y tá.

Chăm sóc ngoại trú của bệnh viện: Chăm sóc y tế hoặc phẫu thuật được thực hiện tại bệnh viện mà không nhập viện nội trú.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

8 | Các con số và thuật ngữ quan trọng cần biết

Nhập viện: Nhập viện để điều trị nội trú.

Các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Dành Cho Thổ Dân Mỹ (IHCP): Một chương trình chăm sóc sức khỏe do Dịch Vụ Y Tế Dành Cho Thổ Dân Mỹ (IHS), Bộ Lạc Thổ Dân Mỹ, Chương Trình Chăm Sóc Sức Khỏe Bộ Lạc, Tổ Chức Bộ Lạc hoặc Tổ Chức Thổ Dân Mỹ Thành Thị (UIO) vận hành theo định nghĩa của các thuật ngữ này trong Mục 4 Đạo Luật Cải Thiện Chăm Sóc Sức Khỏe Dành Cho Thổ Dân Mỹ (25 U.S.C. mục 1603).

Chăm sóc bệnh nhân nội trú: Khi quý vị phải lưu trú qua đêm tại một bệnh viện hoặc địa điểm khác để nhận được dịch vụ chăm sóc y tế mà quý vị cần.

Cơ sở chăm sóc trung cấp hoặc tại nhà: Dịch vụ chăm sóc được cung cấp tại cơ sở chăm sóc dài hạn hoặc tại nhà cung cấp dịch vụ lưu trú 24 giờ. Các loại cơ sở chăm sóc trung cấp hoặc tại nhà bao



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

8 | Các con số và thuật ngữ quan trọng cần biết

gồm cơ sở chăm sóc trung cấp/khuyết tật phát triển (ICF/DD), cơ sở chăm sóc trung cấp/khuyết tật-khuyết tật phát triển (ICF/DD-H) và cơ sở chăm sóc trung cấp/điều dưỡng khuyết tật phát triển (ICF/DD- N).

Điều trị nghiên cứu: Thuốc điều trị, sản phẩm sinh học hoặc thiết bị đã hoàn thành thành công giai đoạn một của một nghiên cứu lâm sàng được FDA phê duyệt nhưng chưa được FDA phê duyệt để sử dụng rộng rãi và vẫn còn được nghiên cứu trong một nghiên cứu lâm sàng được FDA phê duyệt.

Chăm sóc dài hạn: Chăm sóc tại một cơ sở trong thời gian lâu hơn tháng nhập viện cộng thêm một tháng.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

8 | Các con số và thuật ngữ quan trọng cần biết

Chương trình chăm sóc có quản lý: Chương trình của Medi-Cal chỉ sử dụng một số bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa, phòng khám, nhà thuốc và bệnh viện nhất định cho những người nhận Medi-Cal ghi danh tham gia chương trình đó. Anthem là một chương trình chăm sóc có quản lý.

Medi-Cal Rx: Dịch vụ quyền lợi nhà thuốc FFS Medi-Cal còn được gọi là “Medi-Cal Rx” cung cấp các quyền lợi và dịch vụ nhà thuốc, bao gồm thuốc kê toa và một số vật tư y tế cho tất cả những người thụ hưởng Medi-Cal.

Nhà y tế: Mô hình chăm sóc cung cấp chất lượng chăm sóc sức khỏe cao hơn, nâng cao khả năng tự quản lý của các thành viên đối với dịch vụ chăm sóc của chính mình và giảm các chi phí có thể tránh được theo thời gian.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

8 | Các con số và thuật ngữ quan trọng cần biết

Cần thiết về mặt y tế (hay cần thiết về y tế):

Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế là những dịch vụ quan trọng, hợp lý và để bảo vệ tính mạng con người. Dịch vụ chăm sóc này là cần thiết để giữ cho bệnh nhân khỏi bị bệnh nặng hoặc tàn tật. Chăm sóc này làm giảm đau nghiêm trọng bằng cách điều trị bệnh tật, bệnh hoặc thương tích. Đối với các thành viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ Medi-Cal cần thiết về mặt y tế bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết để giải quyết tình trạng hoặc bệnh tâm thần hoặc thể chất, bao gồm chứng rối loạn do lạm dụng chất gây nghiện, như quy định trong Phần 1396d(r) thuộc Tiêu Mục 42 của United States Code.

Phương tiện chuyên chở y tế: Dịch vụ vận chuyển khi quý vị không thể đến cuộc hẹn thăm khám được đài thọ hoặc lấy thuốc kê toa bằng xe hơi, xe buýt, tàu hỏa hoặc taxi cho quý vị. Anthem thanh toán chi phí chuyên chở thấp nhất cho các nhu cầu y tế của



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

8 | Các con số và thuật ngữ quan trọng cần biết

quý vị khi quý vị cần đi đến cuộc hẹn thăm khám của mình.

Medicare: Chương trình bảo hiểm sức khỏe liên bang dành cho người từ 65 tuổi trở lên, những người trẻ tuổi bị khuyết tật nhất định và những người bị suy thận giai đoạn cuối (suy thận vĩnh viễn cần điều trị thẩm tách hoặc cấy ghép, đôi khi gọi là ESRD).

Thành viên: Bất cứ thành viên Medi-Cal đủ điều kiện nào đã ghi danh tham gia Anthem có quyền được hưởng các dịch vụ được đài thọ.

Các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần: Những người có giấy phép cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần và sức khỏe hành vi cho bệnh nhân.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

8 | Các con số và thuật ngữ quan trọng cần biết

Dịch vụ hộ sinh: Chăm sóc trước khi sinh, trong khi sinh và sau sinh, bao gồm chăm sóc kế hoạch hóa gia đình cho người mẹ và chăm sóc tức thì cho trẻ sơ sinh, được cung cấp bởi y tá hộ sinh được chứng nhận (CNM) và hộ sinh có giấy phép (LM).

Mạng lưới: Một nhóm các bác sĩ, phòng khám, bệnh viện và các nhà cung cấp khác ký hợp đồng với Anthem để cung cấp dịch vụ chăm sóc.

Nhà cung cấp trong mạng lưới: Xem phần “Nhà cung cấp tham gia”.

Dịch vụ không được đài thọ: Một dịch vụ mà Anthem không đài thọ.

Vận chuyển phi y tế: Dịch vụ chuyên chở khi đến và rời khỏi cuộc hẹn thăm khám thực hiện dịch vụ được Medi-Cal đài thọ mà nhà cung cấp của quý vị cho phép và khi đến nhận thuốc kê toa và vật tư y tế.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

8 | Các con số và thuật ngữ quan trọng cần biết

Nhà cung cấp không tham gia: Một nhà cung cấp không nằm trong mạng lưới của Anthem.

Bảo hiểm y tế khác (OHC): Bảo hiểm y tế khác (OHC) là bảo hiểm y tế tư nhân và các bên thanh toán dịch vụ ngoài Medi-Cal. Các dịch vụ có thể bao gồm chương trình y tế, nha khoa, nhãn khoa, dược phẩm hoặc Medicare bổ sung (Part C & D).

Thiết bị chỉnh hình: Thiết bị được sử dụng như một giá đỡ hoặc nẹp gắn bên ngoài cơ thể để hỗ trợ hoặc sửa chữa một bộ phận cơ thể bị thương hoặc bị bệnh nghiêm trọng cần thiết về mặt y tế cho sự phục hồi y tế của thành viên.

Dịch vụ ngoài khu vực: Các dịch vụ khi thành viên ở bên ngoài khu vực dịch vụ.

Nhà cung cấp ngoài mạng lưới: Một nhà cung cấp không thuộc mạng lưới của Anthem.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

8 | Các con số và thuật ngữ quan trọng cần biết

Chăm sóc ngoại trú: Khi quý vị phải lưu trú qua đêm tại một bệnh viện hoặc địa điểm khác để nhận dịch vụ chăm sóc y tế mà quý vị cần.

Dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại trú: Dịch vụ ngoại trú cho các thành viên có tình trạng sức khỏe tâm thần từ nhẹ đến trung bình bao gồm:

- Đánh giá hoặc điều trị sức khỏe tâm thần cho cá nhân hoặc nhóm (tâm lý trị liệu)
- Kiểm tra tâm lý khi được chỉ định về mặt lâm sàng để đánh giá tình trạng sức khỏe tâm thần
- Các dịch vụ ngoại trú nhằm mục đích theo dõi liệu pháp sử dụng thuốc men
- Tư vấn về tâm thần
- Xét nghiệm, vật tư và thực phẩm bổ sung cho bệnh nhân ngoại trú



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

8 | Các con số và thuật ngữ quan trọng cần biết

Chăm sóc giảm đau: Dịch vụ chăm sóc để giảm bớt những khó chịu về mặt thể chất, cảm xúc, xã hội và tinh thần cho một thành viên mắc bệnh nghiêm trọng. Chăm sóc giảm đau không yêu cầu thành viên phải có tuổi thọ dự kiến từ 6 tháng trở xuống.

Bệnh viện tham gia: Một bệnh viện được cấp phép có hợp đồng với Anthem để cung cấp các dịch vụ cho các thành viên tại thời điểm thành viên nhận dịch vụ chăm sóc. Các dịch vụ được đài thọ mà một số bệnh viện tham gia mạng lưới có thể cung cấp cho các thành viên bị giới hạn bởi các chính sách đảm bảo chất lượng và đánh giá sử dụng của Anthem hoặc hợp đồng của Anthem với bệnh viện.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

8 | Các con số và thuật ngữ quan trọng cần biết

Nhà cung cấp tham gia (hay bác sĩ tham gia):

Bác sĩ, bệnh viện hoặc chuyên gia chăm sóc sức khỏe có giấy phép hoặc cơ sở y tế có giấy phép khác, bao gồm cả các cơ sở chăm sóc hơi cấp tính có hợp đồng với Anthem để cung cấp dịch vụ được đài thọ cho thành viên vào thời điểm thành viên nhận chăm sóc.

Dịch vụ của bác sĩ: Các dịch vụ được cung cấp bởi một người có giấy phép theo luật tiểu bang để hành nghề y khoa hoặc nắn xương khớp, không bao gồm các dịch vụ được cung cấp bởi bác sĩ trong thời gian quý vị nằm viện được tính trong hóa đơn bệnh viện.

Chương trình: Xem phần “Chương trình chăm sóc có quản lý”.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

8 | Các con số và thuật ngữ quan trọng cần biết

Các dịch vụ sau ổn định: Các dịch vụ được đài thọ liên quan đến tình trạng y tế khẩn cấp được cung cấp sau khi thành viên ổn định để giúp thành viên được ổn định. Các dịch vụ chăm sóc sau ổn định được đài thọ và chi trả. Các bệnh viện ngoài mạng lưới có thể cần được phê duyệt trước (cho phép trước).

Phê duyệt trước (hay cho phép trước):

Quá trình quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị phải yêu cầu Anthem phê duyệt cho một số dịch vụ nhất định để đảm bảo Anthem sẽ đài thọ cho các dịch vụ đó. Giấy giới thiệu không được coi là quyết định phê duyệt. Phê duyệt trước giống với cho phép trước.

Bảo hiểm thuốc kê toa: Bảo hiểm cho các loại thuốc do nhà cung cấp kê toa.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

8 | Các con số và thuật ngữ quan trọng cần biết

Thuốc kê toa: Một loại thuốc được pháp luật yêu cầu phải có đơn thuốc từ nhà cung cấp được cấp phép để được cấp phát, không giống như các loại thuốc không kê toa (“OTC”) không cần toa thuốc.

Chăm sóc chính: Xem phần “Chăm sóc định kỳ”.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP):

Nhà cung cấp có giấy phép thực hiện hầu hết các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho quý vị. PCP của quý vị giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần.

PCP của quý vị có thể là:

- Bác sĩ đa khoa
- Bác sĩ chuyên khoa nội
- Bác sĩ nhi khoa
- Bác sĩ gia đình
- Bác Sĩ Sản/Phụ Khoa (OB/GYN)
- Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Dành Cho Thổ Dân Mỹ (IHCP)



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

8 | Các con số và thuật ngữ quan trọng cần biết

- Trung Tâm Y Tế Đủ Tiêu Chuẩn Liên Bang (FQHC)
- Phòng Khám Sức Khỏe Nông Thôn (RHC)
- Y tá hành nghề
- Trợ lý bác sĩ
- Phòng khám

Cho phép trước (phê duyệt trước): Quá trình quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị phải yêu cầu Anthem phê duyệt cho một số dịch vụ nhất định để đảm bảo Anthem sẽ đài thọ cho các dịch vụ đó. Giấy giới thiệu không được coi là quyết định phê duyệt. Cho phép trước giống với phê duyệt trước.

Thiết bị bộ phận cơ thể giả: Thiết bị nhân tạo gắn vào cơ thể để thay thế cho một bộ phận cơ thể bị mất.

Danh Mục Nhà Cung Cấp: Danh sách các nhà cung cấp trong mạng lưới của Anthem.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

8 | Các con số và thuật ngữ quan trọng cần biết

Tình trạng y tế tâm thần khẩn cấp: Rối loạn tâm thần có các triệu chứng nặng hoặc nghiêm trọng đến mức gây nguy hiểm trực tiếp cho chính quý vị hay người khác hoặc quý vị không thể trực tiếp cung cấp hay sử dụng thực phẩm, nơi ở hoặc quần áo do rối loạn tâm thần.

Các dịch vụ y tế công cộng: Các dịch vụ y tế nhằm mục tiêu đến tất cả mọi người. Các dịch vụ đó bao gồm, cùng với nhiều dịch vụ khác, phân tích tình hình sức khỏe, giám sát sức khỏe, tăng cường sức khỏe, dịch vụ phòng ngừa, kiểm soát bệnh truyền nhiễm, bảo vệ và vệ sinh môi trường, phòng ngừa và ứng phó với thảm họa, và sức khỏe nghề nghiệp.

Nhà cung cấp đủ tiêu chuẩn: Bác sĩ có chuyên môn trong lĩnh vực hành nghề thích hợp để điều trị tình trạng của quý vị.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

8 | Các con số và thuật ngữ quan trọng cần biết

Phẫu thuật tái tạo: Phẫu thuật để điều chỉnh hoặc sửa chữa các cấu trúc bất thường của cơ thể để cải thiện chức năng hoặc tạo ra một diện mạo bình thường ở mức cao nhất có thể. Cấu trúc bất thường của cơ thể là những cấu trúc do khuyết tật bẩm sinh, bất thường về phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, khối u hoặc bệnh gây ra.

Giấy giới thiệu: Khi PCP của quý vị nói rằng quý vị có thể nhận được dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp khác. Một số dịch vụ chăm sóc được đòi hỏi yêu cầu giấy giới thiệu và sự phê duyệt trước (hay cho phép trước).

Các dịch vụ liệu pháp và thiết bị phục hồi chức năng và cải thiện chức năng: Các dịch vụ và thiết bị hỗ trợ những người gặp chấn thương, khuyết tật hoặc các tình trạng bệnh lý mạn tính đạt được hoặc phục hồi kỹ năng tâm thần và thể chất.

 Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

8 | Các con số và thuật ngữ quan trọng cần biết

Chăm sóc định kỳ: Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế và chăm sóc phòng ngừa, khám sức khỏe tổng quát cho trẻ hoặc dịch vụ chăm sóc như chăm sóc theo dõi định kỳ. Mục tiêu của chăm sóc định kỳ là ngăn ngừa các vấn đề sức khỏe.

Phòng Khám Sức Khỏe Nông thôn (RHC): Trung tâm y tế tại một khu vực không có nhiều nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc chính và phòng ngừa tại một RHC.

Các dịch vụ nhạy cảm: Các dịch vụ liên quan đến sức khỏe tâm thần hoặc hành vi, sức khỏe tình dục và sinh sản, kế hoạch hóa gia đình, các nhiễm trùng lây truyền qua đường tình dục (STI), HIV/AIDS, tấn công và phá thai tình dục, rối loạn lạm dụng chất gây nghiện, chăm sóc xác nhận giới tính và bạo lực do bạn tình thân thiết.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

8 | Các con số và thuật ngữ quan trọng cần biết

Bệnh nghiêm trọng: Bệnh hoặc tình trạng phải được điều trị và có thể dẫn đến tử vong.

Khu vực dịch vụ: Khu vực địa lý mà Anthem phục vụ. Bao gồm các quận Alpine, Amador, Calaveras, El Dorado, Fresno, Inyo, Kern, Kings, Madera, Mono, Sacramento, San Francisco, Santa Clara, Tulare và Tuolumne.

Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn: Các dịch vụ được đài thọ do y tá, kỹ thuật viên hoặc chuyên gia trị liệu có giấy phép cung cấp trong thời gian lưu trú tại cơ sở chăm sóc điều dưỡng chuyên môn hoặc tại nhà của một thành viên.

Cơ sở điều dưỡng chuyên môn: Nơi cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc điều dưỡng hoạt động 24 một ngày và chỉ các chuyên gia sức khỏe đã được đào tạo mới có thể cung cấp dịch vụ đó.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

8 | Các con số và thuật ngữ quan trọng cần biết

Bác sĩ chuyên khoa: Bác sĩ điều trị một số loại vấn đề chăm sóc sức khỏe nhất định. Ví dụ: bác sĩ phẫu thuật chỉnh hình điều trị gãy xương; bác sĩ chuyên khoa dị ứng điều trị dị ứng; và bác sĩ chuyên khoa tim mạch điều trị các vấn đề về tim. Trong hầu hết các trường hợp, quý vị sẽ cần được PCP của mình giới thiệu trước khi quý vị có thể thăm khám với bác sĩ chuyên khoa.

Các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa:

Các dịch vụ dành cho thành viên có nhu cầu về dịch vụ sức khỏe tâm thần cao hơn mức suy yếu từ nhẹ đến trung bình.

Cơ sở chăm sóc cận cấp tính (người lớn hoặc trẻ em): Cơ sở chăm sóc dài hạn cung cấp dịch vụ chăm sóc toàn diện cho những người có sức khỏe yếu cần các dịch vụ đặc biệt, chẳng hạn như liệu pháp hô hấp, chăm sóc phẫu thuật mở khí quản, truyền dinh dưỡng bằng ống truyền tĩnh mạch và chăm sóc quản lý vết thương phức tạp.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

8 | Các con số và thuật ngữ quan trọng cần biết

Bệnh nan y: Tình trạng y tế không thể chữa khỏi và hầu như sẽ dẫn đến tử vong trong vòng một năm hoặc ít hơn nếu bệnh đang trong tiến trình tự nhiên.

Thu hồi khoản trả sai: Khi một thành viên Medi-Cal được cung cấp hoặc sẽ được cung cấp các quyền lợi vì một thương tích mà có bên khác chịu trách nhiệm thanh toán, DHCS sẽ thu hồi giá trị hợp lý của các quyền lợi đã cung cấp cho thành viên đối với thương tích đó.

Sơ khám phân loại bệnh nhân (hay tầm soát): Hoạt động đánh giá sức khỏe của quý vị được thực hiện bởi bác sĩ hoặc y tá được đào tạo để sàng lọc nhằm mục đích quyết định tính khẩn cấp về nhu cầu chăm sóc của quý vị.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.

8 | Các con số và thuật ngữ quan trọng cần biết

Chăm sóc khẩn cấp (hay dịch vụ khẩn cấp):

Các dịch vụ được cung cấp để điều trị một căn bệnh, thương tật hoặc tình trạng không phải cấp cứu nhưng cần chăm sóc y tế. Quý vị có thể nhận chăm sóc khẩn cấp từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới, nếu các nhà cung cấp trong mạng lưới tạm thời không sẵn sàng hoặc không tiếp cận được.



Hãy gọi cho Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng theo số **1-800-407-4627 (TTY 711)**. Anthem phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ Thái Bình Dương. Cuộc gọi này được miễn phí. Hoặc gọi đến Đường Dây Tiếp Âm của California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại **[anthem.com/ca/medi-cal](https://www.anthem.com/ca/medi-cal)**.