

会员手册

Indiana PathWays for Aging

服务于 Hoosier Healthwise、Healthy Indiana Plan、
Hoosier Care Connect 和 Indiana PathWays for Aging



Indiana PathWays for Aging 会员手册

服务于 Hoosier Healthwise, Healthy Indiana Plan, Hoosier Care Connect 和
Indiana PathWays for Aging

要获得以其他格式（如盲文，大号字型或音频 CD）编制的本手册，请于美国东部时间周一至周五早上 8 点至晚上 8 点致电会员服务部，电话号码为 **833-412-4405 (TTY 711)**。

您可在我们的网站 [anthem.com/inmedicaid](https://www.anthem.com/inmedicaid) 上了解有关 Anthem 的更多信息。

Indiana PathWays for Aging 会员手册

目录

欢迎加入 Indiana PathWays for Aging	2
与 Anthem 共事	3
第 1 部分 — 关于您的 PathWays 计划	6
协调 Medicare 和 Medicaid 服务	6
护理协调和服务协调	7
护理和疾病管理服务	12
计划和承保服务	15
自我转介服务	20
其他服务	21
排除服务	22
第 2 部分 — 保持健康的方法	22
如何选择您的 PMP	22
强化福利	27
获得并保持健康的健康奖励	28
预防性护理	29
何时以及去何处接受护理	30
每周 7 天，每天 24 小时护士热线	31
非营业时间护理	31
紧急护理	31
急诊服务	32
交通运输	33
行为健康和物质使用障碍	34
第 3 部分 — 药房服务	35
药房信息	35
第 4 部分 — 特别服务协助	37
语言协助	37
听力和言语帮助	38

重新确定.....	38
管理您的福利.....	38
如果您有其他保险.....	38
转向 Medicare.....	39
第 5 部分—会员权利与责任.....	39
预先指示.....	42
有关重大事件的外展和教育.....	43
第 6 部分—如何解决有关 Anthem 的问题.....	45
如何获取帮助.....	45
申诉与上诉.....	46
选择一项新的健康计划.....	48
欺诈，浪费和滥用.....	49
索引.....	51
本手册中使用的单词和缩写词.....	51
隐私权实施条例通知.....	53

欢迎加入 **Indiana PathWays for Aging**

Indiana PathWays for Aging (PathWays) 是一项 Indiana 健康保险计划，面向 60 岁及以上且有资格享受 Medicaid 的印第安纳州人。研究表明，大多数老年人（75% 或更多）希望在家中和社区中养老。Indiana PathWays for Aging 让印第安纳州人按照自己的意愿养老成为可能。对于某些人来说，疗养院可能是正确的选择。然而，PathWays 提供了更多选择，允许个人在独立生活的同时在家中或社区环境中获得护理机构级别的护理。本手册将为您提供有关 Anthem 运作方式和重要资源的信息。

联系我们

邮件地址：

Anthem Blue Cross and Blue Shield
Mailstop IN0205 C442
220 Virginia Ave.
Indianapolis, IN 46209-6227

通过网站：[anthem.com/inmedicaid](https://www.anthem.com/inmedicaid)

工作时间

Anthem 工作时间为东部时间周一至周五早上 8 点至晚上 8 点。Anthem 在元旦，Martin Luther King, Jr. 纪念日，国庆节（7 月 4 日），劳动节，感恩节以及感恩节后第二日和圣诞节不处理工作。

服务相关便捷技术

Anthem 提供在线工具，更便于您获得护理和服务。在我们的安全会员网站和移动应用程序上，仅需轻松单击就可以管理个人健康护理。如需设置个人安全帐户，请前往网站 [anthem.com/inmedicaid](https://www.anthem.com/inmedicaid)。登记注册后，您可以：

- 选择或更换医生。
- 订购新的 ID 卡。
- 查阅理赔状态。
- 查看您的护理计划。
- 请联系会员服务部。
- 设置向个人帐户发送信息/函件。

操作简单，无需等待即可完成。

与 Anthem 共事

欢迎来到您的 Anthem Blue Cross and Blue Shield Indiana PathWays for Aging (PathWays) 会员手册。阅读本快速指南以了解：

- 您的福利。
- 重要电话号码。
- 选择一名主治医师 (PMP)。
- 药房服务。
- 保持身体健康的方法。

重要电话号码

服务区域	电话号码	信息
会员服务部	833-412-4405 (TTY 711)	<p>服务时间：东部时间周一至周五上午 8 点至下午 8 点。</p> <p>致电了解以下问题：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 您的 Anthem 健康计划承保范围 • 行为健康 • 您的护理或服务协调员 • 药局福利 • 使用管理
每周 7 天，每天 24 小时护士热线 (24/7 NurseLine)	833-412-4405 (TTY 711)	护士每周 7 天，每天 24 小时提供服务。
行为健康危机热线	844-721-1304 (TTY 711)	当您遇到心理健康或药物滥用危机时，请咨询持证行为健康专业人士。您可以每周 7 天，每天 24 小时随时拨打电话。
988 自杀和危机热线	988	为那些经历自杀危机或情绪困扰的人提供每周 7 天，每天 24 小时免费且保密的支持。
利用管理 (UM)	833-412-4405 (TTY 711)	<p>服务时间：东部时间周一至周五早上 8 点至晚上 5 点可致电。致电询问有关 UM 的问题或批准请求。您可要求口译员提供服务。在非工作时间，您可留下私人信息。员工将在下一个工作日或根据要求在另外一个时间向您回电。工作人员在致电或回电时，会自报姓名，职务和组织。</p>

服务区域	电话号码	信息
载送服务	844-772-6632 (TTY 888-238-9816)	致电安排前往预约医生的交通。东部时间周一至周五上午 8 点至下午 8 点受理来电正常预定。每天 24 小时，每周 7 天受理紧急预订和当日预订。每天 24 小时，每周 7 天受理取消，状态更新和出院请求。请参阅 Anthem，了解有关为您提供的交通服务的更多信息，请参见第 33 页。
Relay Indiana	800-743-3333 (TTY 711)	对于存在听力或语言障碍的会员，一名受训人员将协助其使用标准电话与人交谈。
Superior Vision 会员服务	866-866-5641 (TTY 800-428-4833)	致电了解有关视力福利的信息并寻找所在地区的服务提供商。
Indiana 家庭和社会服务管理局 (FSSA)	800-403-0864	致电报告任何信息更改，例如个人电话号码，家庭人数，地址和收入的更改。
牙科会员服务	888-291-3762 (TTY 800-466-7566)	查找您所在地区的牙医或了解有关可获得的牙科福利的更多信息。
Quit Now Indiana	800-784-8669	协助吸烟者戒烟的免费电话服务。
州监察官计划	800-622-4484	如果您认为或感觉自己可能面临虐待，自我忽视和/或剥削的风险，对 Anthem 有疑问，和/或需要成人保护服务 (APS)，请拨打此号码。
登记经纪	87-PATHWAYS-4 (877-284-9294)	致电询问登记问题或选择咨询。
翻译或其他格式服务	833-412-4405 (TTY 711)	请致电索取本手册的其他格式，例如盲文，大号印刷或音讯 CD。我们可以免费翻译信息。

如何以及何时报告更改

Anthem 出于多种原因将您的信息存档。重要的是信息必须是最新的。每当您的信息发生变化时，您都需要向 Anthem 报告。在某些情况下，您还需要向家庭资源部 (DFR) 报告更改。

向 Anthem 报告更改

Anthem 应更新您的联系信息。诸如：

- 姓名
- 地址
- 电话号码
- 保险更改（例如正获得另一个保险计划）

向家庭资源部 (DFR) 报告更改

家庭资源部应更新您所有的常规信息。如果其中任何一项发生更改，必须告知 DFR。您可以致电 **800-403-0864** 向 DFR 报告更改或通过 fssabenefits.in.gov 线上报告。

- 姓名
- 地址
- 电话号码
- 家庭人数变化
- 收入变化

第 1 部分 — 关于您的 PathWays 计划

会员身份识别

作为 PathWays 会员，您将收到一张会员 ID 卡，其中包含 12 位会员 ID 号。您的会员 ID 卡特别重要。要记得始终随身携带您的会员 ID 卡。在每次您需要健康护理服务时，请出示该卡。关于会员 ID，记住这三个注意事项：

- **请随时随身携带您的会员 ID 卡。**您的 ID 卡非常重要。证明您是 Anthem 会员，有权接受健康护理。
- **在每次您需要健康护理服务时，请出示该 ID 卡。**只有您才能利用您的 ID 卡接受健康护理服务。请勿让他人使用您的卡片。
- **如果您遗失卡片，请索取取代卡。**登录 [anthem.com/inmedicaid](https://www.anthem.com/inmedicaid)。或者，您可致电会员服务部，**833-412-4405 (TTY 711)**。

计划选择期/更改健康计划

使用 PathWays，如果您仍然符合资格，则必须在一年内保留所选的健康计划。您只能在一年中的特定时间或出于特定原因更改您的 Anthem 健康计划。

个人将有机会更改健康计划：

- 1) 在开始承保后 60 天内，
- 2) 在任何时候，您的 Medicare 和 Medicaid 计划不再一致（例如，您在季度特别投保期 [SEP] 期间从一项 Medicare Advantage 计划退保，加入另一项计划），
- 3) 无论出于何种原因，每个日历年一次，
- 4) 正当理由流程随时可用。请参阅 *申诉和上诉* 部分，“正当理由”；和
- 5) 此外，在计划选择期间，该计划将与 Medicare 开放投保期（10 月中旬至 12 月中旬）保持一致，并于下一个日历年生效。

协调 Medicare 和 Medicaid 服务

Anthem 将帮助安排您的所有 Medicare 和 Medicaid 服务，包括：

- 无论您的 Medicare 服务提供系统或 Medicare 计划福利方案如何，都会为您提供护理。这包含：
 - 传统 Medicare
 - 未调整的 Medicare Advantage 计划
 - 慢性病特殊需求计划 (C-SNP)
 - 机构特殊需求计划 (I-SNP)
 - Medicare Advantage/双重资格特殊需求计划 (D-SNP)

Anthem 将有助于确保：

- PathWays 涵盖和提供的服务是免费向您提供的。
- 您有资格享受 Medicare 和 Medicaid 服务。
- 您接受医疗所需的 Medicaid 承保的服务，但 Medicare 可能不承保该服务。

我们将在需要的情况下与 Medicare 付款人，Medicare Advantage 计划和 Medicare 提供者合作，安排您获得的护理和福利。我们还将在需要的情况与所有相关的州和社会服务机构以及社区组织 (CBO) 合作，以更好地确定和满足您的医疗和社会需求。

Medicare 选择

一个人可以同时符合 Medicaid 和 Medicare 的资格，并同时从这两个计划中获得福利。双重资格特殊需求计划 (D-SNP) 是一种针对同时拥有 Medicaid 和 Medicare 人员的健康保险计划。如果您是这种情况，那么您就有“双重资格”。

- 符合参加 Medicare 资格的准会员必须：
 - 加入并保持加入准会员符合资格参加的 Medicare 所有部分（Medicare A 部分，B 部分和/或 D 部分）；或者
 - 获得所有 Medicare A 部分，B 部分和 D 部分福利（如果符合资格）。
- 如果会员在加入后符合 Medicare 资格，则该会员必须加入该会员有资格参加的 Medicare 的所有部分。
- 当您符合 Medicare 资格后，您将自动加入 Anthem 的 D-SNP。这有助于您的 Medicare 和 Medicaid 福利协同运作。如果您不希望加入 Anthem 的 D-SNP，您可以选择通过另一计划或通过 Original Medicare 获得 Medicare 保险。有关 Medicare 和 Anthem 的 D-SNP 的信息将在您符合 Medicare 资格之前发送给您，以便您可以选择 Medicare 福利。

您可以通过 **800-452-4800** 联系州健康保险援助计划 (SHIP) 并与顾问交谈，获取有关 D-SNP 的信息。SHIP 是一项针对 Medicare 受益人的免费咨询计划。您可以亲自，通过电话或虚拟方式获得一对一的帮助。

护理协调和服务协调

Anthem 希望确保所有 PathWays 会员都能在自己选择的环境中生活，学习，工作和享受生活。对于大多数会员来说，这意味着留在自己的家中和社区中。其他会员可能更愿意居住在长期护理或护理机构中。我们将与您，您的医生和参与您护理的其他机构合作，帮助协调您所需的服务（包括在您的家庭或社区提供的服务），以尽可能长时间地独立生活。这称为护理和服务协调。

护理协调员帮助您管理您的身心健康需求。护理协调员将与您联系，根据您的喜好和需求制定具体的护理计划。即个人护理计划 (ICP)。ICP 将包括满足您明确需求的具体目的，目标和行动步骤。护理协调员将每月或每季度对您进行一次检查，或者根据需要更频繁地检查您的情况。他们还可以帮助回答有关您的医疗保健的问题，并帮助您与您的医疗服务提供者联系。您的护理协调员是您的 PathWays 计划的主要联系人。

服务协调员帮助接受长期服务和支持 (LTSS) 的 PathWays 会员。他们将是您解答有关长期护理服务问题的主要联系人。他们会每月对您进行一次检查，或者根据需要更频繁地

检查。服务协调员将与您共同制定服务计划或支持计划，以帮助您获得长期护理服务以及医疗，社会，住房，教育和其他支持。您的服务计划将帮助您：

- 与家人和朋友建立或维持关系。
- 尽可能独立生活。
- 从事生产性活动，例如志愿服务或就业。
- 参与社区生活。

为了帮助您制定服务计划，服务协调员将与您共同完成健康评估。健康评估包括一系列问题，询问您的个人行为，改变生活的事件，健康目标和优先事项，服务协调以及整体健康状况。您的服务计划将包括最能满足您的长期护理需求的家庭和社区服务 (HCBS)。并非 PathWays 中的每个人都需要服务计划。不论您在何处来电，我们都会提供家庭和社区服务，助您保持安全并获得最好的生活质量。家庭和社区服务可能是送餐上门或助手上门帮助您洗澡（护理人员护理）。

无论您想留在家里还是前往长期护理或疗养机构，您都可以联系护理或服务协调员表达个人疑虑。护理和/或服务协调员将：

- 倾听您的心声，并花时间了解您的特定需求。
- 帮助您制定个人护理计划和服务计划，以达成您明确的目标。
- 与可以帮助您提高生活质量的服务，工具，支持和社区资源构建联系。
- 提供可协助您做出明智选择的健康信息。
- 帮助您与提供者协调护理。

家庭和社区服务 (HCBS)

需要长期护理的符合资格的会员可以使用家庭和社区服务 (HCBS)。这些会员选择留在家中，而不是长期护理机构，例如疗养机构。HCBS 帮助个人尽可能独立，生活在限制最少的环境中，同时维护社区安全。并非所有 PathWays 会员都有资格参加 HCBS。它们仅适用于确定需要护理机构护理级别 (NFLOC) 的会员。如需更多信息，请联系您的护理协调员。

服务	服务定义
成人日间服务	成人日间服务 (ADS) 是社区中的团体计划，提供家庭外结构化的社交体验。ADS 的主要目标是提供健康，社交，有趣的活动，监督，支持服务和个人护理。ADS 同样根据需要提供早餐，午餐和健康零食等膳食。您的服务协调员将帮助确定 ADS 是否适合您。
成人家庭护理	在成人家庭护理 (AFC) 中，会员与一名与非亲属看护者以及最多三 (3) 名患有身体和/或认知障碍的其他参与者同住。会员居住在由 AFC 提供者所有，租赁或管理的房屋中，该房屋安全且无健康危害，注重隐私并允许会员将个人生活区变成自己的区域，且提供全天候服务，例如药物监督（在州法律允许的范围内）并帮助日常生活活动。
辅助生活	辅助生活服务是在集体生活环境中提供的一种帮助。它提供个人护理和服务，家庭和社区援助，家务和陪伴服务。它同样提供治疗性社交和娱乐活动，非紧急非医疗运输以及全天候服务，例如药物监督（在州法律允许的情况下）和护理员护理。
护理员护理	护理员护理服务 (ATTC) 是为需要护理机构级别的居家护理（包括日常生活活动帮助）的会员提供的直接，实际护理服务。服务包括沐浴，护发，如厕，准备膳食，账单支付和非医疗交通等活动。会员可以是参加者指示 ATTC 的雇主，也可以选择一名代表作为雇主。
护理管理	护理管理是通过以人为本的评估和规划来了解会员需求的过程。这包括找出会员的优势，需求，目标和喜好，以帮助会员制定适合的个人护理计划 (ICP) 和/或服务计划。该计划可能包括社区资源以及付费服务。
结构化家庭护理	<p>在结构化家庭护理中，会员与主要看护者同住，主要看护者根据成员的需求提供日常护理和支持。主要看护者可能是也可能不是家庭成员，但必须与该会员同住。</p> <p>看护者必须满足所有联邦和州监管准则要求。他们可以获得看护者培训，为会员提供适当的护理和支持，并通过提供的服务赚取报酬。</p>

服务	服务定义
	结构化家庭护理通过在家中（而不是护理机构）提供高质量护理并支持会员的独立性，帮助会员维持尊严，自尊和隐私。这项服务可以为有资格获得护理机构级别护理但可在家满足其需求的会员提供选择。
小区过渡	社区过渡服务 (CTS) 为会员从机构搬回自己的家中支付合理的安置费用，并承担其生活开支。合理费用包括保证金，基本家居用品（例如床品，餐具，家政用品），水电费等费用。
个人应急响应	个人应急响应系统 (PERS) 是一种电子装置，可帮助会员在紧急情况下全天 24 小时，每周 7 天均获得帮助。该装置通常是便携式帮助按钮，但也可能是 GPS 或视频监控设备。装置设置为在激活时呼叫响应中心。
综合医疗保健协调	综合医疗保健协调通过帮助会员及其医生利用医疗和社会服务管理慢性病，改善会员的健康和生活质量。这些服务可能包括制定医疗保健支持计划，提供熟练的疗养服务，药物管理，不同环境之间的过渡护理，预先护理计划等。
送餐到家服务	送餐到家可能包括营养均衡的膳食以及根据会员需求提供的个性化营养咨询和膳食计划。
家庭改造评估	家庭改造评估检查会员家庭环境，判断需要进行哪些物理空间调整才能保证会员在家中的安全。
家庭改造	<p>家庭改造是为了让会员在家中安全而需要进行的物理空间改变。</p> <p>家庭改造服务包括但不限于：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 浴室更新，例如安装无障碍淋浴间，扶手或无障碍厕所。适用于操作医疗设备的自适应开关和按钮 ● 家庭安全设备，例如门警报器或手持淋浴喷头 ● 坡道或楼梯升降机
家庭和社区援助	<p>家庭和社区援助服务帮助会员完成自己无法完成的家务活。</p> <p>家庭和社区援助服务包括但不限于：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 除尘并整理家具 ● 拖地和地板和地毯吸尘 ● 清洁厨房和浴室 ● 洗熨 ● 帮助计划和准备膳食 ● 以及更多。

服务	服务定义
交通运输	<p>提供帮助豁免计划会员获得豁免的服务以及其他非医疗社区服务，活动和资源。这些均在服务计划中。</p> <p>除医疗运输外还提供该服务。</p>
营养补充剂	<p>营养补充剂包括液体补充剂，例如“Boost”或“Ensure”，以支持会员的健康和社区生活能力。补充剂必须由您的服务提供者订购。</p>
害虫防治	<p>害虫防治服务可防止家中出现蟑螂，蚊子，跳蚤，臭虫，螨虫，蜱虫，老鼠等害虫。</p>
短期暂替照顾	<p>短期暂替照顾服务是暂替常用看护者提供的临时或偶尔的服务。短期暂替可在家庭和社区环境中进行。</p>
专业医疗设备和用品	<p>专业医疗设备和用品是医疗处方物，可帮助会员保持健康和安安全全，让其在家中能够更加独立。</p> <p>专业医疗设备和用品可包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 升降椅 ● 配药器。 ● 防滑袜。 ● 语音智能设备。 ● 服务规划会议期间的口译服务
车辆改装	<p>车辆改装 (VMOD) 是为了帮助会员安全出行而对车辆进行的改动。</p> <p>车辆改装可包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 轮椅升降机； ● 轮椅紧固装置（如果升降机不包含）； ● 轮椅/踏板车升降机； ● 适用于车顶或后部的轮椅/踏板车托架； ● 车顶加高和车门加高； ● 动力移动座椅底座。
参与者指示护理者护理服务	<p>参与者指示护理者护理服务 (PDACS) 是指您选择自我指示护理者提供护理服务。这让您更多地选择和控制在您提供个人护理服务的人员以及提供护理的方式。如果选择 PDACS，则将获得支持来帮助您管理一些职责，并且可以指定一名代表来帮助您。服务协调员将为您提供有关该选项的普及材料，以便您可以就什么最适合自己的做出明智的决定。</p>

服务	服务定义
照护者教练指导	<p>看护者教练指导为 Anthem 会员的非正式看护者提供支持，规划和资源。这项服务旨在减轻看护者的压力和倦怠，提高护理技巧和能力，并帮助接受护理的 Anthem 会员尽可能健康和独立。</p> <p>非正式看护者教练福利适用于需要护理机构级别护理的 Anthem 会员的非正式看护者。非正式看护者教练福利可以通过线上，电话，电子邮件或亲自拜访的方式提供。但不适用于接受结构化家庭护理的人员。</p>

看护者支持

Anthem 了解看护者在我们会员的健康中发挥的重要作用。这就是我们为看护者提供指导和支持的原因。我们帮助看护者满足会员的需求。我们同样保证看护者拥有保持健康所需的工具和支持。无论看护者需要帮助平衡工作与家庭生活和护理责任，管理压力，维持社交生活还是防止倦怠，Anthem 都可以提供帮助。请于东部时间周一至周五上午 8 点至下午 8 点致电 **833-412-4405 (TTY 711)** 致电会员服务部了解更多。

自我指导

自我指导是一种接受护理的方式，让您能够掌控一切。该服务选项允许您雇用为您提供护理的工作人员。Indiana PathWays for Aging 允许您选择机构来提供护理者护理，或者您也可以选择自行指导护理者护理服务。这一选项称为参与者指示护理者护理服务 (PDACS)。这让您更多地选择和控制为您提供个人护理服务的人员以及提供护理的方式。如果您选择这一选项，则将获得支持来帮助您管理一些职责，并且您可以指定一名代表来帮助您。服务协调员将为您提供有关该选项的普及材料，以便您可以就什么最适合自己做出明智的决定。

护理和疾病管理服务

Anthem 提供两个级别的护理协调服务：护理管理和复杂个案管理。上述两个计划具体说明如下。

护理管理

健康护理的需求量可能过大，所以我们会协助您掌握其进度。您的护理协调员将帮助您：

- 订立适用于您需求的护理计划。
- 解答疑问。
- 为您提供所需的服务。
- 与您的医生和支持系统协调。

如果您经历一次紧急事件，或者健康问题比较复杂，则我们将协助您更深入地了解您的疾病，并通过我们的复合个案管理计划来制定一份护理计划。

复杂个案管理

复杂个案管理服务适用于有复杂健康护理需求的成年人。护理协调员与您会面，以更好地了解您的健康护理需求，并利用相关病史资讯来寻找有资格参加我们的复杂个案管理计划的会员。您也可以通过这些来转介至复合个案管理：

- 医疗管理计划转介。
- 出院规划人转介。
- 会员或看护者转介。
- 执业医生转介。
- 每周 7 天，每天 24 小时护士热线。

提供者，护士，社工和会员或他们的代表可通过下列方式来将您转介至个案管理：

- 电话：**866-902-1690 (TTY 711)**
- 传真：**855-417-1289**
- Sydney Health 移动应用程序：安全消息中心或实时聊天

一名个案经理将在三个工作日内对传真的申请做出回复。

复杂个案管理适合具有以下情况的会员：

- 三种或更多疾病状态，需要专家持续参与来管理和提供适合疾病的护理；
- 两种或多种“不受控”的疾病状态，其定义为需要立即关注的疾病状态，而会员当前没有接受与疾病相适应的筛查，随访约诊，护理，治疗和/或药物治疗；
- 阿尔茨海默病和相关痴呆症 (ADRD)；
- 活跃的癌症诊断，或心力衰竭、慢性阻塞性肺病 (COPD) 或糖化血红蛋白 A1c 大于 9.0% 的糖尿病等“不受控/“无代偿”的疾病状态；
- 姑息治疗服务需求；
- 严重精神疾病；
- 物质使用障碍 (SUD)；
- 严重认知障碍；
- 六个月内高额索赔超过五万美元 (> \$50,000)；
- 确定需要护理机构护理水平 (NFLOC) 以及在家庭或社区环境中接受 LTSS 的人员；或者
- 居家稳定需求。

复杂个案管理同样适用于因精神病或物质使用障碍住院而出院的会员，住院时间不少于 90 个日历日。将为您指派一名护理协调员提供帮助。护理协调员将提供有关您病情的基本信息，向医生提问的建议以及如何保持健康的提示。

如果您存在这些健康问题，或者有其他复杂或特殊的健康需求，并希望更深入地了解复杂个案管理，请致电 **866-902-1690**。

正确选择计划 (RCP)

正确选择计划适用于需要帮助以正确使用其健康保险的会员。其目标是确保您的医疗护理在正确的时间和地点进行。如果您注册参加该计划，我们将致函通知您。您的专家团队将由一名 PMP，一家药房和一名护理协调员组成。如果您对正确选择计划存在疑问，请致电护理管理部：**866-902-1690**。

州监察官/成人保护服务 (APS)

Anthem 有一名指定的工作人员，称为会员代言人/非歧视协调员，将帮助您和任何州监察官或成人保护服务 (APS) 工作人员合作。

如果您居住在长期护理机构或其他获得许可的辅助生活机构中，则将获得有关州长期护理 (LTC) 监察官办公室的信息。如有任何疑问，您还可以通过 **800-622-4484** 或 **317-232-7134** 直接联系 LTC 监察官，或通过电子邮件 LongTermCareOmbudsman@ombudsman.IN.gov 联系。

如您愿意，州监察官和/或成人保护服务机构可以作为您的护理团队成员参与。您可以与您的护理或服务协调员或 Anthem 会员代言人讨论个人意愿。

计划和承保服务

从预防保健到视力和药房服务，我们随时帮助您获得并保持健康。下文了解关于您的 PathWays 福利的更多资讯。

服务 ¹	限制/承保范围
护理会议	这是与您的护理/服务协调员，您的家人或看护者以及您的护理提供者会面讨论您的健康护理需求的时间。这些会议可以在您家中，通过电话，虚拟方式或在您选择的地点举行。
按摩服务*	每年最多五次门诊，每年最多 50 次治疗性物理医学治疗。
牙科护理	服务包括： <ul style="list-style-type: none"> • 每年两次口腔检查和一次清理。 • 每 3 年一套咬翼 X 光检查和一套完整的 X 光检查。 • 具医疗必要性的治疗。 • 紧急治疗。 • 综合口腔检查仅限每位会员，每位提供者一生一次，每位会员每年仅限 2 次。 • 由于药物副作用而导致牙龈肿大的手术。
糖尿病自我管理培训	每名会员每年就诊十六次。更多就诊可能会得到预先批准。
药房服务	包含： <ul style="list-style-type: none"> • 处方药 • 食品与药品监督管理局 (FDA) 批准的、非处方 (OTC) 药物清单中列出的 OTC 药品 • 自行注射药物（包括胰岛素） • 针头，注射器，血糖检测仪，试纸，刺血针和尿糖检测试纸 • 帮助您戒烟的药物 <p>请参阅 anthem.com/inmedicaid 药房福利 (Pharmacy Benefits) 部分中的完整的首选药物列表 (PDL)。</p>
处方药	如果药物属于以下情况，则 Medicaid 承保处方药： <ul style="list-style-type: none"> • 经美国食品与药品监督管理局批准 • CMS 未指定为效果不佳或与效果不佳的药物相同，相关或相似 • 未明确排除在 Indiana Medicaid 承保范围之外 <p>以下药物不在 PathWays 承保范围内，但在付费服务承保范</p>

¹在传统 FFS Medicaid 福利和服务中：*在某些情况下需要事先批准并且**始终需要事先批准

服务 ¹	限制/承保范围
	围内： <ul style="list-style-type: none"> • 丙型肝炎 • 白血病药物 • 脊髓肌肉萎缩症治疗 • 肌肉萎缩症治疗 • 嵌合抗原受体 T 细胞 (CAR-T) 疗法 • 长期基因疗法 • 囊肿纤维化药剂 • 镰形细胞药物
非处方药物	Medicaid 承保其药物清单中的非处方 (OTC — 非处方) 药物。可通过 IHCP 网站 inm-providerportal.optum.com/providerportal/faces/PreLogin.jsp 链接获取此资讯。
急诊服务	承保急诊服务和所有必要的医疗服务。
视觉护理服务	包含： <ul style="list-style-type: none"> • 每两年进行一次检查，除非医疗需要更频繁的护理 • 每五年一副眼镜 • 出于医疗需要而不是出于美容目的的隐形眼镜
食品补充剂和营养补充剂**	当没有其他营养方式有用或合理时，即可获得承保。 不承保日常或普通的营养需求。
医院服务	包含： <ul style="list-style-type: none"> • 急诊室 • 住院服务 • 门诊服务和手术 • 实验室化验和 X 光检查 • 稳定后服务 • 救护车急诊运送
居家保健服务**	家庭健康机构可提供以下承保： <ul style="list-style-type: none"> • 具有医疗需求，熟练注册护士或持牌执业护士提供护理服务 • 居家健康助理服务 • 物理，职业和呼吸治疗服务 • 言语病理治疗 • 为无法出行人士进行肾透析

¹在传统 FFS Medicaid 福利和服务中：*在某些情况下需要事先批准并且**始终需要事先批准

服务 ¹	限制/承保范围
善终护理**	<p>如果预计在六个月内因疾病而结束生命，则可以根据传统 Medicaid 获得临终关怀服务。护理包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 两个连续的 90 个日历日周期，后续 • 60 个日历日周期无限量 <p>需要临终关怀服务的会员必须退出 Anthem PathWays 并加入传统的 Medicaid。</p>
化验和放射服务	服务必须由根据州法律批准的医生或其他执业者要求。
长期急症护理住院	承保长期急症护理服务。需要事先批准。
长期服务及支持 (LTSS)	<p>LTSS 提供广泛的服务来帮助会员更加独立地生活。这些服务有助于满足个人和健康护理需求以及日常生活活动，例如</p> <ul style="list-style-type: none"> • 进食 • 沐浴 • 管理用药 • 走路 • 烹饪 • 交通运输 <p>在家庭，小区环境或疗养院等场所中提供的护理。</p>
医疗用品及设备**	当医疗需要时，适用于家庭使用的医疗用品，设备和器具均在承保范围内。用品可能包括假肢装置，植入物，助听器，假牙等。
精神健康/行为健康服务—住院**	<p>承保住院患者的精神健康和行为健康服务。</p> <p>入住州立精神病院的会员必须退出 PathWays。</p>
精神健康/行为健康服务—门诊	<p>承保的服务包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 日间住院服务 • 强化门诊服务 • 个人，集体及家庭疗法 • 由医生，急症护理医院的精神科，门诊精神卫生机构以及被认可为卫生服务提供者的心理学家提供的精神卫生服务 • 上述提供者不提供的行为健康服务，但包括由精神健康专业提供者提供的精神健康，药物滥用和化学依赖服务

¹在传统 FFS Medicaid 福利和服务中：*在某些情况下需要事先批准并且**始终需要事先批准

服务 ¹	限制/承保范围
非急诊载送	服务包括无限次前往： <ul style="list-style-type: none"> • 医生就诊和出院 • 药房和耐用医疗用品领取 • Medicaid 续签预约
护理院服务**（长期）	需要入院前筛查来决定护理水平。承保范围包括： <ul style="list-style-type: none"> • 食宿 • 护理 • 医疗和非医疗用品和设备 • 耐用医疗设备 • 医疗需要且合理的治疗服务 • 职业/康复服务项目交通服务 <p>连续居住在护理机构 30 天或更长时间的 PathWays 会员可能需要承担患者责任。患者责任是您可能需要为每月护理缴纳的资金。患者责任将由州在初次登记和年度重新确定期间确定。Medicaid 政策与规划办公室 (OMPP) 将负责遗产追回活动（如适用）。</p>
护理院服务（短期）	为护理院中的会员提供短期服务（即少于 30 个日历日）。
治疗服务	承保物理，语言，职业和呼吸治疗。服务必须由医学博士 (M.D.) 或牙科医生 (D.O.) 要求，并由合格的治疗师或助理提供。
器官移植	承保范围符合现行医疗护理标准。需要事先批准。
正畸**	除颅面畸形或腭裂病例外，不批准任何正畸手术。
州外医疗服务**	除紧急服务外，需要事先授权。 <p>Medicaid 报销适用于 Indiana 州以外地区提供的以下情况：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 急性综合医院护理 • 医师服务 • 牙科服务 • 药房服务 • 载送服务 • 治疗服务 • 足疗服务 • 整脊服务 • 耐用医疗设备用品 • 临终关怀服务，以及 • 诊断服务

¹在传统 FFS Medicaid 福利和服务中：*在某些情况下需要事先批准并且**始终需要事先批准

服务 ¹	限制/承保范围
提供者服务*	承保的服务包括： <ul style="list-style-type: none"> • M.D. 或 D.O. 提供的合理服务在实践范围内提供诊断，预防，治疗，康复或姑息治疗。 • PMP 诊室就诊。 承保限制： <ul style="list-style-type: none"> • PMP 诊室就诊：每个会员，每个提供者每个日历年最多 30 次，无需事先批准 • 新患者就诊：过去三年内每位会员，每哥提供者一次
足疗服务	每年最多六次足部护理就诊
稳定后服务**	承保服务包括您的病情稳定或好转后、离开急诊室 (ER) 之前在 ER 提供的护理。 需要事先批准。
康复 科室服务 — 住院**	住院服务的入院基于以下标准，表明无法独立发挥身体机能且已证明存在缺陷： <ul style="list-style-type: none"> • 认知机能 • 沟通 • 失禁 • 移动性 • 疼痛管理 • 知觉运动功能 • 改变
住院药物使用障碍 (SUD) 服务**	所有 SUD 住院均需事先获得批准。 OUD 或其他 SUD 治疗住院的入院基于以下美国成瘾医学协会 (ASAM) 患者安置标准： <ul style="list-style-type: none"> • ASAM 3.1 级 – 临床管理的低强度住院服务 • ASAM 3.5 级 – 临床管理的高强度住院服务
偏远健康诊所	承保范围适用于以下机构提供的服务： <ul style="list-style-type: none"> • 医生 • 医师助理 • 职业护理师 • 临床心理学家或 • 临床社会工作者 如果您无法离家，则仅在 Medicaid 确定缺乏家庭保健机构的地区的诊所提供服务。

¹在传统 FFS Medicaid 福利和服务中：*在某些情况下需要事先批准并且**始终需要事先批准

服务 ¹	限制/承保范围
戒烟	<p>Anthem 可以帮助您戒烟。我们每 12 个月承保一次为期 12 周的护理课程，其中包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 帮助您戒烟的处方或非处方产品，例如尼古丁贴片或口香糖。 • 咨询服务。 <p>您还可以通过 Quit Now Indiana 获得帮助，网址为 800-QUIT-NOW。访问 anthem.com/AnthemRewards 了解如何通过戒烟赚钱。</p> <p>要查找更多工具和资源，请访问我们 anthem.com/inmedicaid 健康与保健 (Health and Wellness) 页面。或致电会员服务部 833-412-4405 (TTY 711)。</p>
物质使用障碍和阿片类药物治疗服务*	<p>Anthem 承保物质使用障碍治疗的康复支持，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 同类人康复服务 • 强化门诊 • 部分住院 • 住院治疗 • 药品辅助治疗 <p>有些服务需要事先批准。</p> <p>我们还提供阿片类药物治疗计划 (OTP) 服务的全面承保，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 美沙酮使用的各级护理 • 药品辅助治疗 • 相关咨询 <p>OTP 服务不需要事先批准。</p> <p>我们与 Indiana 州所有经心理健康和成瘾部门 (DMHA) 认证的 OTP 提供者签订合同。</p>

自我转介服务

PathWays 包括一些会员可通过自我转介获得的福利和服务。这些自我转介服务不需要您的 PMP 转介或批准。您可以从任何 Indiana 州健康保险计划 (IHCP) 提供者处获得自我转介服务，即使其没有与 Anthem 签订合同，但某些行为健康服务除外。

自我转介服务包括：

¹在传统 FFS Medicaid 福利和服务中：*在某些情况下需要事先批准并且**始终需要事先批准

- 例行牙科护理服务
- 脊椎推拿护理
- 糖尿病自我护理培训
- 急诊服务
- 紧急护理
- 眼睛和视力护理（手术服务除外）
- 计划生育
- 艾滋病/艾滋病毒护理管理
- 足疗服务
- 免疫接种
- 行为健康/精神科服务†

†非精神科医生行为健康提供者必须与 Anthem 签订合同。

会员可以在 Anthem 网络中自行参考的精神健康和成瘾提供者有：

- 精神健康门诊
- 小区精神健康中心 (CMHC)
- 心理学家
- 持证心理学家
- 心理学健康服务提供者 (HSPP)
- 持证社会工作者 (LSW)
- 持证临床社会工作者 (LCSW)
- 精神科护士
- 独立执业学校心理学家
- 高级执业护士 (APN)
- 拥有社会工作，婚姻和家庭治疗或心理健康咨询硕士学位的提供者（诊所选项）

其他服务

Indiana 州健康保险计划 (IHCP) 为会员承保某些类型的护理。这些类型的服务被称为“分离”服务。您可以在任何注册参加 IHCP 的医生处接受这些服务。分离服务包括：

- Medicaid 恢复选项 (MRO) —— 提供各种精神健康服务，协助会员在日常生活中获得最佳健康状态
- 1915(i) 豁免全方位服务 —— 包括为可能有特殊需求的会员提供行为和初级健康护理协调 (BPHC) 以及成人精神健康和康复 (AMHH) 服务等服务。

请联系您的护理协调员或致电会员服务部：**833-412-4405 (TTY 711)**，了解更多有关此类服务的信息。

排除服务

以下服务不属于 PathWays 计划的承保范围，但可根据传统 Medicaid 或其他豁免计划提供。

服务	说明
州立医院精神科治疗	在州立医院接受精神治疗的 PathWays 会员将被从 PathWays 中注销，以便其可以继续接受治疗。
智力和发育障碍 (ICF/IID) 人士中间护理机构	入住智力和发育障碍 (ICF/IID) 人士中间护理机构的 PathWays 会员将从 PathWays 中注销，并加入传统 Medicaid，以便其可以继续接受护理。
创伤性脑损伤豁免	符合资格获得创伤性脑损伤豁免的 PathWays 会员将从 PathWays 中注销并加入传统 Medicaid，以便其可以继续接受这些服务。
社区融合和康复豁免	符合社区融合和康复豁免资格的 PathWays 会员将从 PathWays 中注销并加入传统 Medicaid，以便其可以继续接受这些服务。
家庭支持豁免	符合资格获得家庭支持豁免的 PathWays 会员将从 PathWays 中注销并加入传统 Medicaid，以便其可以继续接受这些服务。

第 2 部分—保持健康的方法

如何选择您的 PMP

既然您已经选择了 Anthem，下一步就是选择 主治医生 (PMP)。您的 PMP 是您在满足自己所有的健康护理需求时第一个需要致电的人。他们将随时为您提供协助（即使是在非工作时间），并将尊重您的文化及宗教信仰。您的 PMP 将通过协调以下事宜来满足您所有的健康护理需求：

- 检查和疫苗。
- 必要时申请获得为您提供服务的批准。
- 转介至专科医生。
- 转介接受检测和服务。
- 在医院住院。

您的 PMP 可以是：

- 家庭医生或全科医生（治疗所有年龄段人士的医生）
- 内科医生（治疗成人的医生）
- 妇科医生（治疗女性生殖系统的医生）
- 诊所医生（健康部门，健康中心或农村健康诊所）
- 高级执业提供者，包括执业护士或医师助理
- 内分泌科医生（如果主要从事内科）
- 老年科医生（治疗老年人的医生）

要选择医生或 PMP，您可以：

- 在 Anthem 的服务提供商名录中寻找，发现并选择一名 PMP。
- 转至 [anthem.com/inmedicaid](https://www.anthem.com/inmedicaid) 并然后选择 *寻找医生 (Find a Doctor)*。
- 致电 **833-412-4405 (TTY 711)** 联系会员服务部。

提供者目录

Anthem 为会员提供最新的医疗服务提供商名录，以帮助您找到 Anthem 网络中的医疗服务提供商。该目录可以在 [anthem.com/inmedicaid](https://www.anthem.com/inmedicaid) 上找到，并可供您根据健康护理需求进行搜索。我们的医疗服务提供商名录会告知您计划中的医生的所有信息，包括：

- 姓名，地址，电话号码和办公时间。
- 性别。
- 专科。
- 所说语言。
- 工作医院。
- 他们是否接收新病患。
- 他们所在的位置（使用在线地图）。
- 医学院和住院医师实习完成情况。
- 专业成就。
- 委员会认证状态。

如果您需要医疗服务提供商名录或帮助选择适合您的医生，请访问 [anthem.com/inmedicaid](https://www.anthem.com/inmedicaid) 或致电会员服务部 **833-412-4405 (TTY 711)**。

如何更换您的 PMP

最好向同一位 PMP 求诊。他们了解您的健康需求。如果您选择去 PMP 以外的医生处就诊，开始未获得我们的批准，则您可能必须支付服务费用。

如果您希望更换 PMP，您可以通过 [anthem.com/inmedicaid](https://www.anthem.com/inmedicaid) 在线或在 Sydney Health 移动应用程序上快速完成。登录浏览您的安全帐户，并更换您的 PMP。如果您没有安全帐户，您可以随时选择 *立即注册 (Register now)* 来创建一个帐户。您需

要自己的会员 ID 号码，请参见您的会员 ID 卡。我们还可以通过电话联系会员服务部 **833-412-4405 (TTY 711)** 来帮助您更改 PMP。

美洲印第安人/**Alaska**原住民 (AI/AN) 选择退出管理式医疗的流程

您可以选择接受传统的 Medicaid 福利而不是 PathWays。您可以拨打 Indiana PathWays for Aging 帮助热线 **87-PATHWAY-4 (877-284-9294)**，询问有关更改健康计划的问题。更改不需要花费任何费用，而且您可以从传统的 Medicaid 中获得比 PathWays 更多的福利。

如果符合条件，AI/AN Anthem 会员可以从印第安健康护理服务提供者（包括州内和州外的提供者）获得服务。印第安健康护理服务提供者包括由以下机构运营的服务提供者：

- 印地安健康服务 (IHS)
- 部落组织
- 城市印第安组织
- 印第安部落

此外，如果印第安健康护理服务提供者在 Anthem 计划中，您可以选择该提供者作为您的 PMP。

计划帮助热线

Indiana PathWays for Aging — **87-PATHWAY-4 (877-284-9294)**

更换您的 PMP

在以下情况下，会员服务部可以帮助您寻找新的 PMP：

- 您已经搬家。
- 您的医生已搬迁，或不再属于 Anthem。
- 您对 PMP 提供的护理不满意。
- 您的 PMP 诊室中有人粗鲁地对待您。
- 您的医生不会回复您的电话。
- 您无法获得您想要的护理，或者您的 PMP 认为您需要护理。

请于东部时间周一至周五上午 8 点至下午 8 点致电 **833-412-4405 (TTY 711)** 联系会员服务部。

健康计划网络更新

Anthem 将在更改生效日期之前至少 30 天向提供者网络发布任何更新。即如果发生可能影响您的护理的变化，健康计划将在 30 个工作日内向您提供信息。

如何获得护理

PMP 是主治医师。您的 PMP 是您的健康伙伴。当您需要健康护理时，请致电联系他们。他们将与您合作满足您的所有健康护理需求。您的 PMP 通常能够帮助您满足您的需要。如果您的 PMP 无法治疗您的健康问题，则会将您转介到另一个地方接受护理。

专科医生问诊

您的 PMP 可能就特殊护理或治疗将您转至一名专科医生。他们将帮助选择一位专科医生来为您提供所需的护理。您可能需要得到 Anthem 的许可才能到专科医生处就诊或接受某些护理。您的 PMP 知道何时请求许可。

您的 PMP 诊室员工可以帮助您与专科医生预约。请务必尽量详细地告知您的 PMP 和专科医生您的健康状况。如果您的专科医生或任何其他服务提供商不在 Anthem 提供者网络中，则必须获得 Anthem 批准才能为您提供护理。您可能还需要您 PMP 的转介。

如果您对您的医生表示您所需的护理存在疑问，您可以取得第二诊断，来确保治疗计划适合您。要获得第二意见，请咨询您的 PMP 或致电会员服务部 **833-412-4405 (TTY 711)**。

如何预约医生

如需预约，请致电 PMP 诊室并申请预约。致电时请务必携带会员 ID 卡。请告知您是 Indiana PathWays for Aging 会员，并提供您的会员 ID 卡信息。

当您在 PMP 处就诊时，他们将帮助您了解您的医疗需求。在您第一次约诊时，您的 PMP 将：

- 询问有关您当前健康状况和病史的问题。
- 为您提供有关如何保持健康的信息。
- 安排您需要的任何测试和预防性护理服务。

获得 HCBS 和 LTSS

Anthem 将在会员注册时和全年向会员提供有关 Indiana PathWays for Aging 计划的信息。对外联系方法包括：

- 面对面，实地接触。这包括新会员和健康教育研讨会
- 电话
- 短信
- 移动应用程序，会员网站，安全电子邮件，实时聊天，博客和视频
- 时事通讯，会员手册和快速入门指南

更多信息可在会员手册的护理和服务协调部分找到。

网络外护理

我们与医生签订合同，为您提供计划所承保的护理。请致电您的 PMP 或会员服务部，了解您是否需要在计划以外服务提供商诊疗前获得预先批准。您也可以致电我们或访问我们的网站来查找您计划中的医生。您可以通过自我转介服务去计划外的医生处就诊。有关更多详细信息，请参阅 *自我转介服务* 部分。在大多数情况下，Anthem 不支付计划外医生的费用。我们只能预先批准属于 Indiana 州健康保险计划 (IHCP) 一部分的服务提供商，这意味着他们属于州计划的一部分。

除了自我转介护理之外，还有一些其他情况我们会支付计划外服务的费用。

这些情况包括：

- 您已获得之前的健康保险公司预先批准的服务。在您加入我们的计划后的至少 90 天内，我们将兑现该等预先批准（有时称为授权）。
- 如果您的 PMP 离开我们的计划，当我们与您一起在计划中寻找新的 PMP 时，您可以继续前往原先的 PMP 处就诊。

如果我们没有与在您家 60 英里范围内提供您所需服务的提供者签订合同，我们将与您一起寻找提供者，即使该提供者不在计划内。

如果您从我们计划以外的医生处接受服务，或者接受未获得批准的服务，则将被视为计划外服务。它不适用于一些自我转介服务。

特别福利规定

作为 Indiana PathWays for Aging 计划的会员，在履行所有会员责任后，您无需支付服务自付费用，也不会从提供者处收到批准服务的余额账单。

我们的目标是让会员轻松获得所需的护理。如果网络内提供者不提供服务，则包括网络外 (OON) 服务。Anthem 遵循州指南提供 OON 护理，并至少提前 30 个日历日通知。要从 Anthem 接收付款，网络外提供者必须经过 IHCP 认证。我们将努力向 OON，网络内和新提供者介绍 Anthem 的计费 and 事先授权政策及流程，以简化会员和提供者的流程。

强化福利

除了常规 PathWays 福利之外，PathWays 会员还可以因为成为我们的会员而获得额外福利。

以人为本的支援服务	详细信息
新鲜食物选择	可选择送货上门，农场新鲜农产品盒或在线杂货配送的年度会员资格。
健康成人，健康结果	在线点播健身和锻炼视频，以及您选择的家庭健身套件，以增强力量，灵活性，改善整体健康并帮助您安全地呆在家里。
个人护理用品	最高 \$50 可用于购买非处方个人护理必需品，包括牙科，指甲，皮肤和护发产品，洗衣用品和抗菌材料。
记忆辅助套件	记忆护理纪念册，热烫标签，装饰标签，记号笔和带有音乐礼品卡的 mp3 播放器，有助于改善记忆力衰退的症状。
陪同联系	两款具有视频通话功能的智能音箱——一款为您打造，一款为您所爱的人打造。可供护理机构的会员使用。
健康生活方式辅助工具	每年提供一份健康生活方式援助，包括电子秤，腰枕和糖尿病用品等物品。
感官产品	高达 \$75 的涂色书，拼图，游戏，艺术和工艺品，加重毛毯以及其他有助于提高记忆力和手眼协调能力的感官产品。
帮助平稳过渡	详细信息
家居必需品	您可以选择 \$50 旧货店卡，\$50 折扣商店卡或价值高达 \$50 基本家居用品，例如床上用品，厨房用品，小家电等。
视力康复培训	针对有视力障碍的会员。社区和家庭服务可帮助您安全地呆在家里。
出院后膳食	当您从住院医院或疗养院返回后，根据医学需求定制的餐食会送到您家中。
家庭安全福利	每年一款家庭安全产品，有助于防止事故和跌倒。您可以选择一氧化碳探测器，药物锁箱，烟雾报警器，夜灯等。

获得服务的权限	详细信息
运送基础服务	最多六次往返社会保障办公室，CHANGE/CAC 委员会会议，老年人中心，团体计划，续签预约和健康教育课程。可选择每年高达 \$50 加油卡或拼车卡，帮助您前往您需要去的其他地方。
数字精神健康工具包	通过我们的在线情绪健康资源和 CommonGround 图书馆来管理压力，改善情绪并获得灵感。
COPD 缓解产品	选择一种 COPD 缓解产品，例如吸入器蒸发器套件，旅行雾化器压缩机系统，防过敏床上用品，枕头和床垫套以及 HEPA 空气过滤器。
智能手机会员连接	支持和指导获得智能手机并计划与家人，朋友，医生和社会服务保持联系。
社区资源连结	在您的社区中寻求食物，工作，住房和其他您可能需要的帮助。访问 anthem.com/inmedicaid 搜索您附近的社区资源。

某些福利仅限于某些会员，您可能需要完成某些活动才有资格。强化福利随时可能发生更改或取消。请前往 [anthem.com/inmedicaid](https://www.anthem.com/inmedicaid) 了解更多信息。

获得并保持健康的健康奖励

在 Anthem，我们希望您尽可能健康。良好的健康从预防性护理开始。预防性护理可能包括任何所需的检查，筛查或疫苗接种。这是您未生病时获得的护理，以便您的医生可以在您生病之前为您提供帮助。您的健康尤为重要，我们希望对我们的护理给予奖励。

通过我们的健康奖励 (Healthy Rewards) 计划，您可以获得多种类型的护理来获得奖励。与您的医生讨论适合您的预防性护理。我们将向您发送短信和电子邮件，让您知道哪些奖励措施适合您。在加入后 90 天内完成健康需求筛查 (HNS)，即可获得首份奖励。您可以与您的护理协调员一起完成 HNS 并获得奖励。新 Anthem 会员将收到有关完成 HNS 和其他健康活动的更多详细信息。前往 [anthem.com/AnthemRewards](https://www.anthem.com/AnthemRewards) 查看您可能获得的其他奖励。

健康奖励计划规则

- Medicaid 必须是您的主要保险。
- 使用奖励时，您必须是符合资格的 Anthem 会员。如果您在获得奖励后保险失效，则将没有资格使用该奖励。
- 您的健康奖励只能在参与零售商处使用，例如 Indiana 州的 Amazon，DoorDash，Marshall's 和 TJ Maxx。
- 不允许购买酒精，烟草，电子烟，枪支或处方药。
- 您必须有一个有效的电子邮件地址。

如何开始赚取健康奖励

登录福利奖励中心 (Benefit Reward Hub) 进行注册，兑换您的健康奖励并查看您有资格获得的奖励。您还可以通过我们的移动应用程序 Sydney Health 的 *我的健康仪表盘*

(My Health Dashboard) 部分访问您的健康奖励。或者拨打健康奖励客户服务专线 **888-990-8681 (TTY 711)**。

有关这些计划的更多信息，请联系您的护理协调员或致电会员服务部 **833-412-4405 (TTY 711)**。

预防性护理

就医进行预防性护理非常重要。预防性护理包括检查健康状况的医疗服务，以预防和发现疾病早期症状的。它有助于保持健康，尤其是随着年龄的增长。

免疫接种是保护身体免受疾病侵害的疫苗。有些免疫接种需要后续注射或“加强针”。这些疫苗是在特定时间注射的，是预防疾病和帮助您保持健康所必需的。如果您不确定是否接受了所有建议的注射，请立即咨询您的医生。

所有预防性护理均由 Anthem 支付。我们鼓励您使用所有预防性护理服务。请参阅下表了解成年男性和女性的预防性护理服务和免疫接种。

预防性护理服务	50 岁以上 女性	50 岁以上 男性
年度体检*	X	X
血糖测试*	X	X
胆固醇检测*	X	X
结肠直肠癌筛检	X	X
子宫颈抹片检查*	X	
乳房 X 光筛检*	X	
牙科检查*	X	X
眼科检查*	X	X
HIV 和 STD 检测，治疗和咨询	X	X
癌症和其他相关疾病筛查	X	X
免疫接种		
流感疫苗注射*	X	X
肺炎球菌疫苗*	X	X
破伤风，白喉，百日咳加强疫苗	X	X
带状疱疹疫苗	X	X
乙肝	X	X
COVID-19 疫苗*	X	X

* 这些服务通常每年提供一次，或按照您的医生的其他建议提供。

有关疫苗的更多信息，请访问 [cdc.gov/vaccines](https://www.cdc.gov/vaccines)。

何时以及去何处接受护理

务必了解何时何地寻求您所需的医疗护理。有时，当您或家人感觉不舒服时，似乎难以决定应该去哪里。Anthem 提供多种护理选择。下图显示了一些护理选项以及它们何时最适合您。

主治医生 (PMP)	检查和体检，免疫接种，轻微疼痛
远程医疗	针对您无法在诊室由 PMP 问诊时出现的小问题。远程医疗是指远程医生问诊，通常是通过手机视频或音频通话。
便利照护诊所	针对 PMP 无法问诊时出现的小问题。
紧急护理	针对如果 24 小时内不处理可能会变成紧急情况的问题。如果您受伤，并且如果在 24 小时内没有得到治疗会发展为急诊状况，您将需要紧急护理。如果您存在疑问，请致电您的 PMP 或每周 7 天，每天 24 小时护士热线 833-412-4405 (TTY 711) 。
急诊室 (ER)	危及生命的急诊

获得护理的权限

下表可帮助您了解何时可与您的提供者预约。

服务提供者类型	约诊分类	预约标准
PMP	常规	30 个历日内
	紧急状况	24 小时内
	紧急情况	每周 7 天，每天 24 小时 提供 PMP 紧急电话
	常规妇产科检查/新患者	30 个历日内
	年度体检	90 个历日内
专科医生	常规	60 个历日内
	紧急状况	24 小时内
	紧急情况	每天 24 小时，每周 7 天
行为健康	不会危及生命 紧急情况	6 小时内
	紧急状况	24 小时内
	紧急情况	每天 24 小时，每周 7 天
	常规护理首次就诊	10 个工作日内
	后续护理	基于病症在 30 个历日内
	门诊随访约诊	出院后 7 天内因住院行为 健康住院

每周 7 天，每天 24 小时护士热线

每周 7 天，每天 24 小时护士热线是每周 7 天，24 小时提供的电话服务，由经过专门培训的注册护士提供服务。每周 7 天，每天 24 小时为非英语人士提供口译服务。

访问每周 7 天，每天 24 小时护士热线使会员能够获得健康服务/教育，优化利用率并参考基于社区的健康服务。每周 7 天，每天 24 小时护士热线还可以帮助会员决定是否要去急诊室就诊。

每周 7 天，每天 24 小时护士热线包括：

- 直接联系注册护士，他们可以回答有关您的健康问题，医疗状况，处方药和本地医疗服务的问题。
- 告知服务提供者您与每周 7 天，每天 24 小时护士热线的临床联系。Anthem 可以提供每周 7 天，每天 24 小时护士热线联系报告，以便转介给护理和服务协调员。

非营业时间护理

主治医生 (PMP) 每周 7 天，每天 24 小时为您提供非工作时间承保。Anthem 维护 PMP 必须遵循的标准。您的 PMP 或指定提供者将在正常工作时间后用英语和西班牙语接听您的电话。您的 PMP 的非工作时间承保可能包括接听服务或与其他医疗服务提供者的共享呼叫服务。

紧急医疗情况并非急诊，但需要在 24 小时内接受医疗护理。它与真正的急诊不同。如果您存在紧急情况，需要在 24 小时内获得医疗协助，请致电您的 PMP。如果您无法联系 PMP，请拨打每周 7 天，每天 24 小时护士热线，即使在节假日，电话号码为 **833-412-4405 (TTY 711)**。

紧急护理

如果您受伤，并且如果在 24 小时内没有得到治疗会发展为急诊状况，您将需要紧急护理。如果您存在疑问，请致电您的 PMP 或每周 7 天，每天 24 小时护士热线 **833-412-4405 (TTY 711)**。紧急护理症状包括：

- 感冒，流涕或喉咙痛
- 耳痛
- 呕吐或腹泻
- 常见的扭伤
- 未成年人骨折
- 轻度割伤
- 轻度哮喘/过敏反应
- 皮疹但没有发烧

急诊服务

急诊是指存在严重症状的医疗情况，可能会危及生命，或导致您受到严重伤害。需要急诊治疗的健康病症包括：

- 血流不止，严重烧伤，癫痫/抽搐
- 昏厥，呼吸短促，严重胸痛，严重呕吐
- 强奸或猥亵案件
- 中毒
- 严重事故
- 骨折

若您出现急诊情况，请拨 **911** 或前往最近的 **ER**。在拨打 **911** 之前不要致电 Anthem。您有权因急诊护理使用任何医院或其他机构。急诊室 (ER) 就诊不需要紧急服务或稳定后护理的事先批准。

确保在您前往 ER 就诊或入院后 24 小时内致电您的 PMP。您的 PMP 会安排与您约诊，为您提供后续护理。

如果您正在经历精神健康危机，请致电 **988** 联系全国自杀和危机生命热线，或致电 **844-721-1304 (TTY 711)** 联系 Anthem 行为健康危机热线。临床医生每周 7 天，每天 24 小时都可以与您交谈。

在我们的服务区域外接受紧急护理

如果在我们的服务区域以外旅行时，您需要急诊护理，请遵循这些步骤来确保您受到照护：

- 如果您需要手术或在医院入院，在稳定后需要任何其他服务，请致电您的 PMP（或让医院致电您的 PMP）
- 向医院或医生出示您的 ID 卡

如果您不确定自己是否遇到紧急情况，请致电您的 PMP。如果您无法到达 PMP 诊室，请拨打每周 7 天，每天 24 小时护士热线 **833-412-4405 (TTY 711)**。

护士可以帮助您：

- 决定是否需要去医生处就诊
- 决定是否应该前往急诊室
- 回答有关您健康的一般问题

什么是稳定后护理？

这是您在病情稳定后在 ER 或医院获得的护理。您的医生会对您进行检查，以确保您身体状况良好，可以离开。

如果我收到医生的账单该怎么办？

大多数情况下，您应该不会收到提供者的账单。但是，如果出现以下情况，您可能必须支付费用：

- 在征得我们同意后，您事先书面同意支付 Anthem 不承保的护理费用。
- 您事先书面同意支付不与我们合作的服务提供商提供的护理费用，您未提前获得我们的批准。

如果您收到账单，且您认为您不应支付费用，请致电联系会员服务部

833-412-4405 (TTY 711)。请在致电时拿好账单，并向我们告知：

- 服务日期。
- 收费金额。
- 您被计费的原因。

交通运输

PathWays 包括交通（乘车）福利。通过 Anthem 前往下列地点的行程包含在 PathWays 计划中：

- 任何医生就诊或健康护理预约
- 您的药房
- 住院出院
- 紧急（经批准）和定期约诊
- 与州重新确定资格的约诊
- 老年人中心，团体项目和健康教育课程

请在预约前至少两个工作日安排乘车。请记住，如果您遇到紧急情况，请致电 **911** 或直接前往最近的急诊室。如果您有任何疑问，请联系会员服务部，电话：

833-412-4405 (TTY 711)。当您需要乘车时，请按以下步骤操作：

1. **安排您的行程。**请至少提前两个完整工作日致电 Anthem 载送服务中心，电话：**844-772-6632 (TTY 888-238-9816)** 或 [在线预订](#)。
 - 东部时间周一至周五上午 8 点至下午 8 点受理来电正常预定。
 - 每天 24 小时，每周 7 天受理紧急预订和当日预订。
 - 每天 24 小时，每周 7 天受理取消，状态更新和出院请求。
2. **安排您的行程。**当您预订时，请告知您的会员身份证上的会员 ID 号码或出生日期，预约日期和时间，以及是否需要额外的帮助，例如轮椅。
3. **预订回程。**预约结束后，请致电 Anthem 载送服务中心。

获得护理后，请医疗诊室致电乘车公司以安排回程。如果您在离开前需要在诊室配药，请先与您的医生合作，再致电司机回家。在安排回程时，您的司机需要获悉在药房停留的情况。

使用乘车服务时，请遵守以下规则：

- 在路边上下车地点等待司机。司机只允许等待 15 分钟。如果等待时间过久，司机就会离开，而您将无法搭车。
- 如果您必须取消行程，您必须在预约接载时间前至少两小时致电。

如果您是 Anthem 双重特殊需求计划 (D-SNP) 的会员，您可以通过计划的 Medicare 部分以及 Medicaid 获得载送福利。请致电 PathWays 会员服务部 **833-412-4405 (TTY 711)**，寻求有关特定载送需求的帮助，并确保您的行程由合适的载送服务提供者安排。

Anthem 载送服务可以帮助您了解您所在地区有哪些载送选择。请致电会员服务部 **833-412-4405 (TTY 711)** 以了解：

- 接送服务。
- 汽油和里程报销。
- 巴士票。
- 长途旅行。

乘车人员必须遵守州和地方法律。包括系安全带并确保未成年儿童得到妥善保护。成人有责任为儿童提供安全座椅。

如果您的计划有变，请尽快致电 Anthem 载送服务中心，以便通知载送提供者。仅向没有其他交通工具的会员提供乘车服务。如果您有可靠的交通，公共交通或者可以开车送您的家人和朋友，则必须首先使用这些选项。

载送服务电话号码：**844-772-6632 (TTY 888-238-9816)**

行为健康和物质使用障碍

行为健康是关于个人的感受和行为。也被称为精神健康。您的精神健康也很重要！所有 PathWays 会员都可以接受精神健康和物质使用障碍服务。您可以在没有转诊门诊治疗的情况下去任何网络内的医生处就诊。您也可以在没有转介的情况下去任何 IHCP 注册的精神科医生处就诊。如果您有伤害自己或他人的想法，请立即致电 **988** 寻求帮助。如果您有疑问，请拨打下方 Anthem 帮助热线。

我们为所有 PathWays 会员承保精神健康和物质使用障碍的护理。您无需 PMP 转介即可到某名提供者那里接受这些服务。Anthem 会员服务可以协助您找到您所在区域的提供者。我们承保以下服务：

- 医院的住院服务

- 部分住院
- 强化门诊计划
- 个人，家庭及团体治疗
- 药物服务
- 心理检测
- 社区服务
- 物质使用障碍 (SUD) 住院治疗
- 类鸦片药物治疗计划 (OTP)
- 应用行为分析 (ABA)
- 移动危机服务

您的行为健康提供者或物质使用治疗提供者可能会要求您签署一份信息发布书，以便与您的 PMP 共享信息。这将让您的提供者能够谈论您的健康状况，以确保您在正确的时间获得正确的护理。

如果您或您认识的人现在需要支持，请致电或发送简讯至 **988** 或通过 [988lifeline.org](https://www.988lifeline.org) 开始聊天。988 自杀和危机生命热线为您联系经过培训的危机咨询师，以提供帮助。如果您对行为健康服务有疑问，请致电 Anthem：

行为健康危机热线：**844-721-1304 (TTY 711)**

会员服务部：**833-412-4405 (TTY 711)**

第 3 部分—药房服务

药房信息

Anthem 承保您需要的药物。您可以前往任何接受您的 Anthem 健康计划的药房。处方药，包括注射剂和输液，某些非处方药和药房补充剂，都是 PathWays 计划下的福利。

配取您的处方药

- 您的医生将为您开具您所需的药物处方。
- 然后，您的医生将联系您的药房，或者您可以带着处方去药房。Anthem 与 CarelonRx 合作来管理您的药房福利。
- 您必须使用接受 Anthem 的药房。这可能包括邮购药店。您可以在我们的服务提供商名录中找到 Anthem 药房，或者致电会员服务部 **833-412-4405 (TTY 711)**。
- 您的药房福利有一个推荐药物清单 (PDL)。只要您有处方，PDL 就有您的计划付费的药物。这包括非处方药 (OTC)。在 mss.anthem.com/in/insurance-plans/pharmacy-and-prescription-drugs.html 中找到完整的 PDL。

PathWays 会员的药房福利包括：

- 处方药。
- 美国食品和药物管理局 (FDA) 批准的、非处方 (OTC) 药物清单中列出的 OTC 药品。
- 自行注射药物（包括胰岛素）。
- 针头，注射器，血糖检测仪，试纸，刺血针和尿糖检测试纸。
- 协助您戒烟的药物。

不提供以下处方药：

- 非处方 (OTC) 药物（除非药物清单或 PDL 中指定）。
- 实验或研究药物
- 化妆原因的药物
- 减肥药物
- 毛发生长药物
- 治疗勃起功能障碍的药物

仿制药物

仿制药物的疗效与品牌药物相同。在您的医生批准后，您的药剂师将为您提供仿制药物。您需要了解这些事项：

- 如果仿制药物可用，则必须提供仿制药物。
- 如果不存在仿制药物，则可提供品牌药物。
- 您可通过 PDL 了解这些规则的例外情况。
- 必须针对您的情况使用仿制药物和推荐药物，除非您的医生提供使用不同药物的医学理由。

事先授权

有些药物需要提前获得事先授权或批准。如果符合下列条件，则您的医生必须申请批准：

- 药物在 PDL 中列为非推荐。
- 在您获得药物前，需要满足某些条件。
- 您获得的药物超过通常预计数量。
- 应首先试用其他一些药物。

如果需要事先授权，则您的医生需要向我们告知您的健康详情。然后，我们将确定 Indiana 州健康保险计划 (IHCP) 是否会支付药物的费用。这很重要，因为：

- 对于一种药物，您可能需要检测或协助。
- 您可能可以服用另一种药物。

向您的提供者出示您的 ID 卡。它有预先批准请求的电话号码。Anthem 将在收到申请后 24 小时内（不包括周日或部分节假日）决定您的药品请求是否可以批准。您的医生将收到通知。

Medicare D 部分

Medicare D 部分药物福利计划承保经 Medicare 和 Medicaid 服务 (CMS) 中心批准的处方药。对于完整福利，双重资格会员，Indiana 州 Medicaid 承保医疗必需的联邦和州可报销处方药，这些药物在 Medicare D 部分福利计划下不属于 CMS 的承保范围。即使会员拒绝 D 部分承保，符合 Medicare D 部分承保资格的药物也不会受到 Medicaid 承保。

第 4 部分—特别服务协助

语言协助

如果英语不是您的主要语言，Anthem 可以免费为您提供口译员。要请求帮助，请致电 Anthem 会员服务部。

如果您失聪或有听力障碍，Anthem 可以免费为您提供美国手语翻译。要请求帮助，请致电会员服务部 **833-412-4405 (TTY 711)**。当您去医生处就诊时，您可以获得您的母语或手语协助。

Anthem 可以为您提供您所说语言的阅读材料。如果您以其他方式需要会员手册和其他健康计划信息，请联系我们。例如，如果您需要其他语言，大字印刷，盲文或音频格式的信息，请致电会员服务部：**833-412-4405 (TTY 711)**。Anthem 将以您的母语回答您的问题。

我们提供满足多种语言及文化需要的服务，帮助您获得高质素的护理。我们的口译服务支持 400 多种语言。我们提供：

- 24 小时电话翻译服务。
- 能够使用其他语言的会员服务部员工。
- 符号语言及面对面翻译。
- 使用其他语言的医生。
- 当您接受健康护理服务时，笔译员或口译员（通过电话或面对面）。
- 健康教育材料将翻译成不同语言和其他格式，例如盲文，大号印刷或音频 CD。

我们同样帮助确保向提供者服务办公室寻求健康护理相关和 LTSS 服务的会员提供口译服务。包括保证能够在其服务地点或通过电话 24 小时获得健康护理相关服务的提供者（例如医院急诊科，PMP）通过口译员或电话服务向会员提供 24 小时口译服务。例如，我们将确保网络内提供者对听力障碍会员，口译员和手语者提供 TDD 服务。

如果您就诊时需要手语翻译，请告诉您的医生。**如果您在 PMP 诊室，其他健康护理提供者诊室或支持您的健康护理需求的机构需要口译员或笔译员，请至少提前 72 小时致电会员服务部。**

语言帮助

833-412-4405 (TTY 711)

听力和言语帮助

致电我们的会员服务部免费电话：**833-412-4405 (TTY 711)**，美国东部时间周一至周五上午 8 点至晚上 8 点。如果您在晚上 8 点和早上 8 点之间或者在周末需要协助，请致电 Relay Indiana：**800-743-3333 (TTY 711)**。

美国残疾人法案

我们遵守 1990 年美国残障人士法案 (ADA) 的条款。该法案保护您不因残障遭到我们的歧视。如果您认为自己因为身患残障而遭到区别对待，请致电会员服务部免费电话 **833-412-4405 (TTY 711)**。

重新确定

要继续获得健康保险，您必须更新您的福利。这称为重新确定。根据您在承保期每年年底时的收入，您可能需要证明仍然符合资格。在您的健康保险结束之前，家庭和社会服务管理局 (FSSA) 将向您邮寄函件。该函被称为“续订通知”。请务必仔细阅读续订表格随附的说明。您可能需要签署表格并将其连同一些信息一起返回。请通过 **800-403-0864** 联系家庭资源部 (DFR) 提出问题。完成重新确定过程可能需要大约 45 天的时间。您将收到来自 DFR 和 Anthem 的通知，提醒您有关重新确定的信息。

Anthem 可以在重新确定过程中提供协助。但是，请务必及时更新您的地址和电话号码，以便您收到通知。如果您的电话号码或地址发生变化，请访问 fssabenefits.in.gov 在线联系 DFR，或致电 **800-403-0864**。

家庭资源部 (DFR) 免费热线：800-403-0864

管理您的福利

报告任何更改的另一个选择是通过 FSSA 福利门户。FSSA 开发了一款在线工具，可让您管理个人福利，报告更改，打印资格证明以及查看您的通知/信件。福利门户可在 fssabenefits.in.gov/bp/# 找到。

如果您有其他保险

如果您有其他健康福利，请致电 **833-412-4405 (TTY 711)**。这有助于我们与您的其他保险公司合作，来正确支付索赔。如果您出现以下情况，也要致电联系我们：

- 有一项工伤赔偿索赔。
- 正在等待一项关于人身伤害或医疗事故诉讼的决定。
- 遭遇车祸。
- 符合 Medicare 资格。

在某些情况下，如果另一家保险公司为您的健康护理付费，Anthem 可能有权追回其为您支付的款项。如果您在事故中受伤或其他公司为您医疗费用付款，请立即告知我们。您需要让我们了解所发生事件的信息。致电代位追偿部门：**866-891-7397 (TTY 711)**。

转向 Medicare

如果您有资格参加 Medicare 计划，您必须申请 Medicare。这包括您年龄超过 65 岁或身患残疾。当您临近 65 岁生日时，Medicare 将帮助您申请。如果您成为残疾人，还有 Medicaid Disability。您当前的健康计划将帮助您申请 Medicaid Disability 保险。

当您从当前的健康计划转向残疾或 Medicare 计划时，您的开始日期可能已经过去。当您的承保范围发生变化时，您可能会收到不同的福利。您可以在承保开始后 60 天内通过 Medicare 申请或致电参保经纪人来选择计划。如果您不选择计划，将有一个由州政府指导的分配流程。计划分配将有利于 Medicare 和 Medicaid 之间的计划在允许的最大范围内保持一致。可以考虑其他因素，例如会员的住宿提供者（如果适用）。

Medicare 的开放参保期为每年 10 月 15 日至 12 月 7 日。在开放参保期间，您可以：

- 加入，取消或切换到另一个 Medicare Advantage 计划（或添加或取消药物承保）。
- 从 Original Medicare 转为 Medicare Advantage 计划，或从 Medicare Advantage 计划转为 Original Medicare。
- 如果您参加的是 Original Medicare，则可以加入，退出或切换到另一个 Medicare 药物计划。

第 5 部分—会员权利与责任

会员权利

您和您的提供者可以通过邮寄，传真，电子邮件或在我们的网站上

[anthem.com/inmedicaid](https://www.anthem.com/inmedicaid) 获得会员权利与责任副本。作为本健康计划的会员，您有权：

- 获得关于 Anthem，我们提供的服务，Indiana PathWays for Aging 管理式护理计划，您计划中的医生和机构以及您权利和责任的信息。如果福利，服务或服务交付中心出现变化或终止，您还将收到电话或邮件通知。您可在我们的网站 [anthem.com/inmedicaid](https://www.anthem.com/inmedicaid) 找到关于 Anthem 的信息。您亦可致电会员服务部 **833-412-4405 (TTY 711)**。
- 使用符合美国残疾人法案 (ADA) 标准的建筑物和服务。这意味着残障或出现生理问题的人士可以进入医疗建筑并使用重要服务。
- 获取有关 Anthem 的结构和操作的信息。
- 获得尊重并获得尊严及私隐的充分考虑。
- 获得可用治疗选项和替代方案的信息，信息展现的方式适合您的情况，且您能够理解。
- 请注意，您加入 Anthem 的日期就是福利开始日期，Anthem 将不承保您在该日期之前收到的服务。
- 选择属于网络一部分的主治医生 (PMP)，并不需要理由或原因地更改您的 PMP。
- 不受网络提供者选择自由的任何限制。

- 了解您的医生是否通过 Anthem 参加一项医师激励计划。致电我们了解更多相关信息。
- 参与所有关于您健康护理的决定。这包括制定和审查护理计划和服务计划的权利，以及拒绝治疗的权利。
- 从不同的医生处获取第二意见。
- 及时且符合文化要求的方式获得承保服务和必要的医疗护理。
- 配备一位您可以直接联系的护理协调员，其将与您一起制定护理计划。您的护理协调员将与您，您的护理人员，您的健康护理提供者和其他服务提供者合作，评估您的健康护理需求并确保满足该等需求。
- 如果您正在接受家庭和社区服务，您可以直接联系一位服务协调员，则将与您一起制定服务计划。
- 如果您没有选择家庭和社区豁免服务而不是机构级别的护理，如果您被拒绝获得您选择的服务或提供者，则有权要求公平听证会，或者您的服务被拒绝，暂停，减少或终止。请求公平听证会的权利包括提供行动通知。
- 了解您应该使用哪些医院并可以前往这些医院。
- 根据联邦关于限制和隔离措施使用法律的规定，不受任何形式的限制或隔离（作为强迫，训诫，便利或报复手段）。
- 索取及获得您的医疗记录副本。根据州和联邦健康护理隐私法律的规定，您可申请对其修正或修正。
- 与您的医生开诚布公地讨论适合您情况的治疗（不管费用如何）。
- 了解 Anthem 如何决定新技术或治疗是否应成为福利的一部分。
- 让 Anthem，您的医生以及所有护理提供者对您的医疗记录和健康保险信息保密。
- 迅速解决您的问题。其中包括您认为发生错误的事项，以及与您的福利，服务的付款或者获得我们批准相关的问题。
- 一周七天，一天 24 小时当面或通过电话听取您医生的医疗建议。其中包括急诊或紧急护理。
- 如果您使用英语以外的语言，或者存在听力，视力或语言障碍，则可免费获得口译员服务。
- 对 Anthem，计划或我们为您提供的护理提出投诉或申诉。
- 索取以其他格式提供的信息及其他 Anthem 材料（信函，简报）。其中包括盲文，大号字型印刷或音频CD，均免费为您提供。致电 **833-412-4405 (TTY 711)** 联系会员服务部。
- 告知我们您希望如何更改自己的 Anthem 健康计划，包括会员权利和责任政策。
- 质疑我们做出的一项决定（关于您从您的医生那里接受的护理）。即使您提交投诉，您也不会遭到区别对待。
- 请注意，Anthem 可以对您的健康计划福利进行更改，只要我们在更改生效之前以书面形式告知您即可。
- 请知晓 Anthem 不能代替工伤赔偿保险。
- 询问我们的优质计划，告诉我们是否希望做出更改。

- 询问我们如何展开“利用审核”，并围绕如何对其更改，向我们提出建议。
- 请知悉，即使 Anthem 失去偿还能力（破产且无法支付其账单），您也无需承担责任。
- 做出预设医疗指示。
- 请知悉，Anthem，您的医生或其他健康护理提供者不得因这些原因而对您区别对待：
 - 您的年龄
 - 您的性别或性别认同
 - 您的性取向
 - 您的种族
 - 您的原国籍
 - 您的语言需求
 - 您的疾病，健康状况或残疾程度

会员责任

作为本健康计划的会员，您有责任：

- 尽您所能告诉我们，您的医生和其他健康护理提供者您何时需要帮助，您希望如何获得支持以及您的医疗状况。
- 如果您不明白医生告诉您的有关您的病情，护理或您需要做什么的信息，请告诉您的医生。
- 遵守医生诊室的规定。
- 提供信息以帮助我们和您的健康护理提供者了解如何满足您的健康护理需求。
- 根据需要支持，主导制定您的治疗目标。
- 遵循您，您的医生和其他健康护理提供者同意的治疗计划（和护理说明）或让我们知道何时需要调整计划以帮助您成功实现目标。
- 尊重您的医生和其他健康护理提供者。
- 需要时与您的医生预约或根据需要联系我们寻求支持。
- 准时参加所有安排好的预约。
- 如果无法参加预约，向医生致电。
- 对于所有的医疗护理，始终要首先致电您的 PMP（急诊除外）。
- 每次接受医疗护理时出示您的 ID 卡。
- 仅当您有真正的急诊状况时方可使用急诊室。
- 如果出现以下情况，请告诉 Anthem 和家庭资源部 (800-403-0864)：
 - 您搬家。
 - 您更换电话号码。
 - 您的保险出现任何变化。
 - 您的收入改变。
 - 您的家庭人数发生变化。

无差别待遇

Anthem 不会在向受益人提供援助，福利或服务时基于种族，肤色或国籍进行歧视的任何实体或个人提供重大援助来参与，援助或延续对任何人的歧视。Anthem 不使用或管理具有基于性别或性别认同的歧视性做法的标准。Anthem 不会选择会导致个人因性别或性别认同而被排除在外，否认其福利或遭受歧视的场所或机构位置。此外，根据《年龄法》，Anthem 不得因年龄而歧视任何人，也不得通过向任何因年龄歧视的机构，组织或个人提供重大援助而助长或延续年龄歧视。Anthem 根据州和联邦法律，以非歧视原则向会员提供健康承保，不论其性别，性别认同，种族，肤色，年龄，宗教，原国籍，身体或精神残疾，疾病类型或状况为何。

因歧视指控而与我们联系的会员会立即被告知他们有权提出申诉。当与会员合作的 Anthem 代表发现潜在的歧视行为时，也会发生这种情况。建议会员提交有关事件的口头或书面说明，如果会员请求帮助，我们会协助其这样做。我们记录，跟踪所有涉嫌歧视行为并对其进行趋势分析。

建议会员还可以向 美国卫生与公众服务部民权办公室 (OCR) 提出民权投诉:

- 通过 OCR 投诉门户 ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf
- 邮寄至: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Ave. SW, Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201
- 通过电话: **800-368-1019 (TTY/TTD: 800-537-7697)**

Anthem 为残障人士提供免费工具和服务，以便其与我们进行有效沟通。Anthem 还为提供免费语言服务给主要语言非英语的人士。

如果您认为 Anthem 未能提供这些服务或存在基于种族，肤色，国籍，年龄，残疾，性别或性别认同的歧视，您可以向提出申诉。

基于性别的平等参与计划

Anthem 为个人提供平等参与健康计划和活动的机会，不存在性别歧视。Anthem 还必须按照性别认同一致地对待个人，并禁止基于与受保护类别的关系或关联（例如种族，肤色，国籍，性别，性别认同，年龄或残疾）歧视任何个人或实体。

Anthem 不得因出生时指定的性别不同或记录的性别认同或性别与通常或专门提供健康服务之处所提供的不同而拒绝或限制通常或专门向一种性别的个人，跨性别者提供的医疗服务。

预先指示

预设医疗指示是您就未来的医疗护理发出的指示，以防您有时无法自行说话或做出决定。通过预设医疗指示，这不会剥夺您决定当前健康护理选择的权利。预设医疗指示也允许您指定一个人来就您的健康护理做出决定。他们帮助您的家人和医生了解您的愿望。通过预设医疗指示，您可以：

- 让您的医生知道您是否愿意使用生命维持机器。
- 如果您想成为器官捐献者，请告知您的医生。
- 允许其他人对您的治疗说“是”或“否”。

仅当您无法为自己表达意见时才使用预设医疗指示。即使您后来能够自己表达意见，也不会剥夺您做出不同选择的权利。您可以通过以下方式做出预设医疗指示：

- 与您的医生和家人交谈
- 选择一个人为您发言或做决定，称为健康护理代表
- 制定授权书

Indiana 州认可的预设医疗指示类型

- 器官及组织捐献
- 健康护理代表
- 精神病学预设医疗指示
- 出院不复苏声明和治疗范围命令 (POST)
- 授权书

有关预设医疗指示的更多信息以及查找可供您使用的表格，请访问 Indiana 州健康护理质量资源中心，网址为 in.gov/isdh/25800.htm。

有关重大事件的外展和教育

重大事件是指影响您的健康，安全和福利的事件。重大事件可能涉及涉嫌虐待，忽视和/或剥削。您有权：

- 报告影响您健康和安全的重大事件。
- 不会因报告重大事件而遭受任何报复。
- 该流程将确保您的即时安全。
- 了解调查的步骤，包括时间表。
- 进行调查的适当实体的后续行动。
- 参与有关您的护理以及如何预防未来风险的讨论。

为提供者，护理协调员，服务协调员和其他 Anthem 工作人员提供如何识别和报告重大事件的培训。

以下信息描述了三种类型的重大事件类别，如何报告，并概述了报告后流程中的后续步骤。

重大事件类别和报告

重大事件类别分为三类：

- 虐待，忽视和剥削 (ANE)
- 家庭和社区服务 (HCBS) 重大事件
- 所有其他重大事件

虐待，忽视和剥削 (ANE)

您有权免受虐待，忽视和剥削。了解如何识别虐待，忽视和剥削以及如何举报非常重要。

虐待是指一个人故意或有意：

- 以粗鲁，无礼或愤怒的方式触摸他人；或者
- 将任何体液或排泄物置于他人身上。

在以下情况下可能会发生忽视：

- 成年人无法照顾自己或获得所需的护理，从而将自己健康或生命置于危险之中——这是“自我忽视”。
- 看护者无法满足受扶养成年人的基本需求，从而对其健康或安全造成伤害或造成伤害的风险。由于看护者没有提供或安排患者所需的护理或服务，忽视可能是意外的。当看护者故意不满足会员的需求时，也可能发生忽视。

在以下情况下，可能会发生对个人个人服务或财产的剥削：

- 未经许可，他人鲁莽，故意或有意使用服务或财产。
- 他人无偿利用他人的工作，劳动，或者未经许可控制他人的财务，财产。
- 另一个人对一个人进行性剥削。

Indiana 州要求强制报告。这意味着法律要求每个人都必须在事件发生或得知事件发生后 24 小时内向成人保护服务 (APS) 或执法部门报告涉嫌疏忽，虐待，剥削或处于危险中的成年人意外死亡的案件。如果您认为自己是虐待，忽视或剥削的受害者，您可以致电 **211** 进行举报，拨打 APS 热线 **800-992-6978**，或在此处在线提交报告：

aps-govcloud.my.site.com/APSONlineReport/s。所有报告均受到保护并保密。如果您认为某人正面临直接危险，请立即致电 **911**。

家庭和社区服务 (HCBS) 重大事件

家庭和社区服务提供者有责任确保他们所服务的个人的健康，安全和福利。任何对个人负有直接监督责任的人，包括 HCBS 提供者，护理协调员，服务协调员和其他 PathWays 工作人员，都有责任报告重大事件（称为异常事件）。您可以在 Anthem 会员网站上找到被认定为异常事件的重大事件完整列表。

当发生 HCBS 重大事件时，必须在事件发生或获知事件后 48 小时内进行报告。HCBS 提供者必须将重大事件通知会员的护理/服务协调员。如果您对重大事件和/或报告存在疑虑，请联系您的护理/服务协调员。重大事件报告通过老龄化可报告事件司网站

in.gov/fssa/da/provider-resources/provider-information/incident-reporting 提交。

会员和看护者也可以在本网站报告重大事件。

Anthem 跟踪事件并审查和分析这些信息，以确定模式，趋势，护理质量指标和/或健康和安全问题。Anthem 在质量改进委员会会议期间审查此信息。这些信息以及解决重大事

件的拟议策略也将提供给家庭和社会服务管理局 (FSSA)。FSSA 提供全州重大事件模式和趋势的分析，以便确定进一步的改进措施。

所有其他重大事件

重大事件可能发生在家庭和社区以外的地方。提供者，护理协调员，服务协调员和其他 PathWays 工作人员向适当的实体报告重大事件。

当护理/服务协调员或其他 Anthem 工作人员发现属于“所有其他重大事件”类别的事件时，护理/服务协调员或工作人员会将该事件报告给适当的实体，并立即采取措施保护您的健康，安全和福利。Anthem 将与调查该事件的国家实体合作。如果国家实体将事件通知 Anthem，您的护理/服务协调员将立即采取行动保护您的健康，安全和福利。当调查结果与您的护理/服务协调员分享时，我们将根据需要采取行动，以进一步保护您的健康，安全和福利，以及可能面临潜在风险的任何其他会员。

寻求支持和帮助

如果您或您认识的人认为自己有发生重大事件的风险，请联系您信任的人士来谈论您的担忧。寻求帮助可能困难，但与您信任的其他人建立联系是确保您获得优质生活所需的支持和帮助的第一步。与家人或朋友联系或重新联系只是寻求支持和帮助的一种方式。保持联系和促进身心健康的其他方法可能包括收养宠物或寻找基于信仰的组织或社区中心。

有几个因素可能会增加或减少发生重大事件的风险。护理人员承受压力或感到孤立可能会增加这种风险。护理可能是一项压力大的活动，可能会导致某人感到孤立，矛盾，烦躁，担心，抑郁，悲伤或不知所措。拥有短期暂替等资源和服务，建立更大的支持系统以及参加支持小组可以帮助减轻护理人员的压力。您的护理/服务协调员可以提供额外的本地转介和资源。护理文章和资源也可在国家老龄化研究所网站 nia.nih.gov 上找到。

第 6 部分—如何解决有关 Anthem 的问题

如何获取帮助

让您从 Anthem 和您的服务提供者处获得最好的护理非常重要。若有任何担忧或疑问，您可致电 **833-412-4405 (TTY 711)** 联系会员服务部。会员服务部可就以下事宜为您提供帮助：

- 寻找医师
- 找到护理和治疗
- 了解您的 Anthem 健康计划如何运作
- 回答有关您健康护理任何部分的问题

即使您提交申诉，您也不会遭到区别对待。

申诉与上诉

申诉

如果您对获得的护理有投诉或问题，您可以向 Anthem 提出申诉。申诉可以是书面信件或电话。问题发生后可以随时提出申诉。

如果您对您的护理有任何疑问或疑虑，您可以首先咨询您的医生或提供者。他们可以与您一起解决问题。如果问题未解决，您可以致电 Anthem。

如果您对未获得所需护理有疑问或担忧，您将向 Anthem 提出上诉。您可以书面形式提出上诉，也可以致电会员服务部 **833-412-4405 (TTY 711)** 提出上诉。

申诉流程

- Anthem 将在报告申诉后三个工作日内发送确认函。
- 申诉将在收到申诉后 30 天内迅速进行审核。
- 如果您的申诉是因健康危机引起的，请在 48 小时内请求加急（快速）审核。
- 一旦做出决定，Anthem 将以您的主要语言向您邮寄一封信。

您可以通过四种方式向我们提出申诉：

1. 致电 **833-412-4405 (TTY 711)** 联系会员服务部。
2. 填写 [anthem.com/inmedicaid](https://www.anthem.com/inmedicaid) 上的申诉表。
3. 写信向我们反映问题。您应尽可能清晰地向我们告知这些事宜：谁参与了申诉，发生了什么，什么时候发生的，在哪里发生的，以及您为什么不高兴。填好表格或写完信后，将其与任何相关档案一同邮寄至：
Grievance Coordinator
Anthem Blue Cross and Blue Shield
P.O. Box 62429
Virginia Beach, VA 23466
4. 填好表格或写完信后，或将其与任何相关档案一同传真至：**855-516-1083**。

正当理由申诉

有时您可能想要更改 Anthem 健康计划，但不在您的计划选择时间之内。由于某些称为“正当理由”的原因，您可能能够这样做。如果您有这些原因之一，您需要向 Anthem 提出正当理由申诉，了解是否可以更改计划。以下是在 PathWays 计划年内改变健康计划的“正当理由”：

- 接受的护理质量较差
- 由于道德或宗教异议，该计划不对需要的服务提供承保
- 健康计划未能提供承保服务
- 健康计划不符合既定的医疗管理标准
- 重大的语言或文化障碍

- FSSA 对健康计划采取的纠正措施
- 会员居所附近的初级保健诊所或其他医疗服务的使用机会有限
- 确定另一个 MCE 的药物清单更符合新会员现有的健康护理需求
- 会员的主治医生从该会员当前的 MCE 中退出，并重新注册到另一个 PathWays MCE；或者
- FSSA 或其指定人员确定的构成医疗保险质量较差的其他情况。

如果您有“正当理由”申诉，请拨打 **833-412-4405 (TTY 711)** 联系 Anthem。我们将审核您的请求并回答您的问题。

如果您需要提出申诉或更改您的 Anthem 健康计划的帮助，请致电 **87-PATHWAY-4 (877-284-9294)**。

上诉

如果您不同意任何拒绝或延迟您护理的行为，您可以提出上诉。上诉是指因您不同意州或 Anthem 做出的决定而要求复审。如果您不同意该决定，您有权提出上诉。您无需付费即可提出上诉。如果 Medicaid 或 Anthem 停止提供或支付您认为仍需要的全部或部分医疗服务，供应或处方药，您也可以提出上诉。

- 如果您享受 Medicaid 并且想要对有关您的健康护理的决定提出上诉，您可以以书面形式或通过电话向 Anthem 提出上诉。
- 如果您参与 PathWays 计划，您应该联系 Anthem 并完成其上诉流程。自问题出现之日起，您有 60 个日历日的时间提出上诉。
- 如果您提出上诉，只要您迅速提出上诉，则将继续获得您已经获得的任何服务。您必须在 *不利福利判定通知* 信函之日起 60 个日历日内提出上诉。如果上诉失败，您可能需要支付上诉过程中获得的服务费用。

您可通过三种方法来向我们提出上诉：

1. 致电会员服务部：**833-412-4405 (TTY 711)**
2. 将上诉传真至：**855-516-1083**
3. 将上诉寄送至：

Grievance Coordinator
Anthem Blue Cross and Blue Shield
P.O. Box 62429
Virginia Beach, VA 23466

州公平听证会

一旦对您的上诉作出决定，我们将向您发送一封 *上诉决议通知* 信函。该函将告诉您该决定的原因。如果您认为决定不正确，您可以请求举行州公平听证会。您可以来函告诉州政府为什么您认为某个决定是错误的。请务必在函件中注明您的姓名和其他重要信息，例如做出决定的日期。

您可以通过三种方式向 FSSA 提出上诉：

1. 将上诉传真至：**317-232-4412**
2. 通过电子邮件将上诉发送至 fssa.appeals@oalp.in.gov
3. 将您的上诉寄送至：
Family and Social Services Administration
Office of Administrative Law Proceedings-FSSA Hearings
100 N. Senate Avenue, Room N802
Indianapolis, IN 46204

有关资格决定的上诉可发送至本地家庭资源部 (DFR) 办公室。要查找您附近的 DFR 办公室，请转至 in.gov/fssa/dfr/2999.htm。

如果您提出上诉，则必须在问题发生或即将发生后 120 个日历日内提出。如果您的上诉涉及仍在使用的服务（例如家庭健康护理），则将在服务停止前至少提前 10 天收到通知。

在上诉听证会上，您可以为自己发言，也可以寻求法律顾问，您信任的代表您发言的朋友，亲戚或其他人的帮助或代表。您可查看整个医疗案例档案。您将看到 FSSA，您的县办公室或与您的上诉相关的提供者或健康计划使用的所有材料，并适于做出初始决定。

独立审查组织外部审查

如果您不同意上诉决定，您也可以请求独立审查组织 (IRO) 进行外部审查。您或您的授权代表必须在收到上诉决定函后 120 个日历日内以书面形式请求 IRO 审核。IRO 将免费为您进行。IRO 将在 15 个工作日内做出决定。IRO 决定具有约束力，即 Anthem 必须服从其决定。要请求独立审查组织进行外部审查，请联系 Anthem 会员服务部。

请求外部审查时应包含的信息：

- 姓名
- 会员 ID 号
- 可联系您的电话号码
- 您上诉的原因
- 您认为对您的上诉请求至关重要的任何信息（例如文档，医疗记录或提供者信函。）

选择一项新的健康计划

在成为会员的前 90 天内，您可以出于任何原因更改为不同的健康计划。您亦可更改您的 Anthem 健康计划：

- 任何时候您的 Medicare 和 Medicaid 计划都不相同。
- 出于任何原因，任何时间，每个日历年一次。
- 使用正当理由流程。
- 健康计划选择期间（10 月中旬至 12 月中旬）。
- 如果您是美洲印第安人 Alaska 原住民 (AI/AN)，选择不使用管理式医疗并更改为州按服务收费福利。

如果出现以下情况，您可以随时出于“正当理由”更改健康计划：

- 由于接受的护理品质较差，或者存在其他被确定为护理品质较差的情况，您已用尽 Anthem 的内部申诉程序。
- 我们无法提供承保的服务。
- 我们未能遵守某些医疗标准和惯例。
- 缺乏在满足您的医疗保健需求方面经验丰富的提供者。
- 存在语言或文化障碍。
- 您获得附近初级保健诊所或其他医疗服务的机会有限。
- 另一家托管护理组织 (MCE) 有一份更适合您健康护理需求的药物清单。
- 您无法接受 Anthem 提供的具有医疗必要性的服务。
- 我们出于道德或宗教原因而不承保服务。
- 您同时需要一个相关服务的团队，而在我们的计划中无法提供所有相关的服务，且您的服务提供商表示分开接受服务会对您造成风险。
- 您的主治医生 (PMP) 离开 Anthem 并注册参加另一个 MCE。
- 诊室对承包商采取纠正措施。
- 出现其他情况，Medicaid 政策与规划办公室 (OMPP) 或其指定人员确定为构成质量较差的健康护理福利。

如何更改健康计划

每年的某些时间，您可以选择更改您的 Anthem 健康计划。您可以继续使用当前的健康计划，也可以切换到其他计划。您只能在计划选择期间或出于正当理由切换健康计划。正确选择计划会员没有资格更改计划。

PathWays 会员可以在有资格获得承保的前 90 天内选择计划。请留意 PathWays 计划选择时间的通知。

如果您对更改 Anthem 健康计划有疑问或想要获取 MCE 更改表以提交书面更改请求，请拨打 Indiana PathWays for Aging 帮助热线 **87-PATHWAY-4 (877-284-9294)**。

欺诈，浪费和滥用

欺诈，浪费和滥用意味着为了个人利益而违反规则。提供者，药房或会员可能会实施欺诈。提供者欺诈，浪费和滥用的示例包括医生或其他健康护理提供者：

- 开处非医疗必需的药物，设备或服务
- 由于报销率较低，不向患者提供必要的医疗服务
- 未提供的测试或服务的账单
- 故意使用错误的医疗编码来获取更多钱
- 安排比医疗需要更频繁的回访
- 收取比提供的服务更昂贵的费用
- 阻止会员获得承保服务，导致服务利用不足

药品欺诈，浪费和滥用的示例包括：

- 未按照书面说明配药
- 提交成本更高的更昂贵的品牌药物的索赔，但提供成本更低的仿制药
- 配药少于规定数量，并且不让会员知道如何获取剩余的药物

会员欺诈，浪费和滥用的示例包括：

- 不当使用服务，例如销售处方麻醉品或试图从多个提供者或药房获取受管制物质
- 更改或伪造处方
- 使用您不需要的药物
- 与他人共享您的 ID 卡
- 不透露您有其他健康保险
- 获得不必要的设备和用品
- 使用他人的 ID 卡接受服务或药品（身份盗用）
- 向提供者提供错误的症状和其他信息以获得治疗，药物等。
- 因非紧急问题而多次前往 ER

被证明滥用或误用其承保福利的 Medicaid 会员可以：

- 被要求偿还我们为被确定为滥用福利的服务支付的任何款项
- 因犯罪被起诉并入狱
- 丧失 Medicaid 福利

举报欺诈，浪费或滥用

如果您认为您的医生，药房或会员存在欺诈，浪费或滥用行为，您必须告诉 Anthem。您可以拨打 Anthem 的欺诈举报热线，发送电子邮件或填写并邮寄表格。如果您来电或致信，则不必告诉其您的名字。如果您不提供个人信息，Anthem 将无法致电获取其他信息。不要通过电子邮件发送任何敏感的个人敏感信息。您的报告将在法律允许的范围内保密。

欺诈举报热线

请拨打免费电话 **800-403-0864**，周一至周五上午 8 点至下午 4:30。选择**选项 5**。出现提示时，输入您的邮政编码。

传真： **317-234-2244**

电子邮件： ReportFraud@fssa.IN.gov

欺诈报告邮寄地址：

FSSA Compliance Division, Room E-414
402 W. Washington St.
Indianapolis, IN 46204

索引

本手册中使用的单词和缩写词

预设医疗指示	对个人医疗意愿的书面解释。如果个人无法与提供者沟通，此举可确保愿望得以实现。
年度体检	每年拜访主治医师 (PMP) 以检查您的健康状况。这通常称为健康问诊，预防性健康体检或检查。
上诉	要求撤销决定的书面或口头请求。
福利	Medicaid 会员因治疗疾病，受伤或国家允许的其他状况而获得的健康护理服务承保。
护理管理	针对有特殊健康状况的会员计划，帮助会员通过日常联系和健康计划的帮助来管理自己的状况。
护理协调员	护理协调员可能会与您联系，根据您的喜好和需求制定个人护理计划。他们还可以帮助回答有关您的医疗保健的问题，并帮助您与您的医疗服务提供者联系。
共付额	成本分摊的一种形式。共同支付费用或“共付额”是指个人为特定服务支付的特定美元金额，无论服务收取的价格如何。付费可在服务时收取或稍后计费。
承保服务	CMS 要求的强制性医疗服务和经州批准，由 Medicaid 支付费用的可选医疗服务。承保服务示例包括处方药承保和医生诊室就诊。
家庭资源部 (DFR)	家庭和社会服务管理局的一个部门。提供就业培训，公共援助，补充营养援助和其他服务帮助的国家机构。
符合资格的会员	经州认定有资格享受医疗救助的人。
给付说明 (EOB)	对提供者提供的服务以及为该等费用支付的任何费用的解释。
家庭和社会服务管理局 (FSSA)	负责管理 Indiana 州大部分公共援助项目的保护机构；包括 Medicaid 政策规划办公室，老龄化部，家庭资源部，心理健康和成瘾部以及残疾和康复服务部。
申诉	关于健康计划或提供者的投诉。
健康需求筛查 (HNS)	会员必须填写一份调查问卷，以便他们的健康计划了解任何医疗保健状况。这使得健康计划能够为会员提供正确的计划和服务。
家庭和社区服务 (HCBS)	家庭和社区服务 (HCBS) 是为符合条件的个人提供的服务，这些个人选择留在家中，而不是居住在长期护理机构（例如护理机构）。这些服务帮助个人尽可能独立，生活在限制最少的环境中，同时维护社区安全。并非所有 PathWays 会员都有资格参加 HCBS。它们仅适用于确定需要护理机构护理级别 (NFLOC) 的个人。

Indiana 州健康保险计划 (IHCP)	该名称适用于描述 Indiana 州的所有公共卫生援助计划，例如 Medicaid，PathWays 和儿童健康保险方案 (CHIP)。
网络内	当医生，医院或其他提供者接受您的健康保险计划时，这意味着他们在网络中。我们也称他们为参与提供者。
管理式医疗实体 (MCE)	监督患者整体护理的组织或健康计划，以确保为其会员提供经济高效，优质的健康护理。
Medicaid 识别号	分配给有资格享受 Medicaid 服务的会员的唯一编号。该号码可以在您的会员 ID 卡的正面找到。
属具医疗必要性	预防，诊断或治疗疾病，损伤，病况，疾病或其症状所需的健康护理服务或用品，并且符合公认的医学标准。
非参与提供者	未签署提供服务合同的持证健康护理专业人员。可以是医生，医院或其他提供者。
主治医生 (PMP)	医生或高级执业护士，其大部分业务致力于内科，家庭/全科医学和儿科。产科医生/妇科医生可能被视为主治医生。
事先授权 (PA)	提供某些服务所需的授权。医疗服务承包商和州医疗顾问审查 PA 的医疗必要性，合理性和其他标准。必须在服务之前获得 PA，才能在特定时间段内提供福利，某些允许的情况除外。
服务协调员	服务协调员将与您共同制定个人服务计划，以帮助协调您的家庭和社区服务 (HCBS)。服务计划将帮助制定最能满足您的需求和目标的服务和支持护理计划。
服务计划	服务计划是一项支持计划，由服务协调员制定，旨在帮助您获得长期护理服务以及医疗，社会，住房，教育和其他支持。并非 PathWays 中的每个人都需要服务计划。

隐私权实施条例通知

本通知描述了如何合法使用和共享您的健康信息。如果使用您的信息，Anthem 必须遵守州和联邦规则。您有权知道共享的内容。

权利

您拥有作为 Indiana PathWays for Aging 会员的权利。Anthem 必须遵守有关您权利的规则。您的权利包括以下能力：

- 获取一份您的健康与赔付记录
- 如果您认为您的健康和索赔记录错误或不完整，请要求更正
- 要求保密沟通
- 要求我们对使用或披露的内容进行限制
- 获得我们向之透露您的信息的人士名单
- 获得本隐私通告的副本
- 同意 Anthem 代表您与某人交谈
- 拥有做出明智决策所需的信息
- 请求新的护理或服务协调员
- 选择您的提供者
- 负责您的健康护理决策
- 在感到自己的权利受到侵犯时提出投诉
 - 您可以通过以下方式向 美国卫生与公众服务部民权办公室提出投诉：
 - 将信函寄送至：200 Independence Ave. SW, Washington, D.C. 20201。
 - 致电：**877-696-6775**。
 - 访问其网站 <https://www.hhs.gov/hipaa/filing-a-complaint/index.html>。

选择

您可以选择我们分享哪些信息以及与谁分享。您可能需要书面许可才能共享。

如果您无法选择，例如在失去知觉时，Anthem 可能会分享信息（如果他们认为这符合您的最佳利益）。如果您无法这样做，我们可以帮助您找到您信任的人来代表您做出决定。

除非您书面同意，Anthem 可能无法与他人分享您的信息。这些人可能是支付您护理费用的人，例如家庭成员或亲密朋友。

用途

Anthem 将您的信息用于不同的目的。利用该等信息来帮助您获得更好的护理，进行研究并遵守法律。

责任

您的信息受到多种方式的保护。这包括您的书面，口头或在线信息。Anthem 接受过有关如何保护您的信息的培训。少有人可以访问您的信息。法律要求 Anthem 保护您的健康信息的隐私和安全。如果发生违规，Anthem 会迅速通知您。

Anthem 必须遵守本通知中所述的义务和隐私条例。他们必须给您一份副本。Anthem 不会使用或共享此处列出的信息以外的信息，除非您以书面形式告知可以。

您可以随时改变主意。如果您改变主意，请以书面形式告知 Anthem。

您在健康护理，与我们交流，或是阅读我们寄给您的数据时是否需要任何协助？我们免费为您提供用其他语言和格式制作的数据。请拨打免费电话 866-408-6131 (Hoosier Healthwise, Healthy Indiana Plan); 844-284-1797 (Hoosier Care Connect); 833-412-4405 (Indiana PathWays for Aging); TTY 711。



Anthem 遵守联邦民权法。我们不会因以下原因歧视任何人：

- 种族
- 原国籍
- 残疾
- 肤色
- 年龄
- 性别或性别认同

这表示，我们不会因这些因素排除您或区别对待您。

与您沟通很重要

我们免费为您提供以下服务：

- 合格的手语翻译员
- 以大字体，音频，电子格式和其他格式提供的书面材料
- 合格口译员以您讲的语言所提供的帮助
- 以您的语言提供的书面材料

想获得这些服务，请致电 ID 卡上的会员服务部电话号码。或者您可以致电我们的申诉协调员，电话：**866-408-6131** (Hoosier Healthwise, Healthy Indiana Plan)；**844-284-1797** (Hoosier Care Connect)；**833-412-4405** (Indiana PathWays for Aging)；**TTY 711**。

您的权利

您是否认为您因上述原因没有获得这些服务，或者我们因这些原因歧视您？如果是这样，您可以提交申诉（投诉）。通过邮件或电话提出申诉：

Anthem Blue Cross and Blue Shield
Member Appeals and Grievances
P.O. Box 62429
Virginia Beach, VA 23466

电话：**866-408-6131 (TTY 711)** (Hoosier Healthwise; Healthy Indiana Plan)
844-284-1797 (TTY 711) (Hoosier Care Connect)
833-412-4405 (TTY 711) (Indiana PathWays for Aging)

需要帮助提出申诉？请拨打以上电话联系我们的申诉协调员。您还可以向美国卫生与公众服务部民权办公室提出民权投诉：

- 网站：ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf
- 邮寄：U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Ave. SW
Room 509F, HHH Building
Washington, DC 20201
- 电话方式：**800-368-1019 (TTY/TDD 800-537-7697)**

想获得投诉表格，请访问 hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/index.html。



[anthem.com/inmedicaid](https://www.anthem.com/inmedicaid)

Anthem Blue Cross and Blue Shield 是 Anthem Insurance Companies, Inc. 的商业名称, 后者是 Blue Cross and Blue Shield Association 的独立持牌人。
Anthem 是 Anthem Insurance Companies, Inc. 的注册商标。