

**ریاست NEW YORK  
MEDICAID MANAGED CARE  
ارکان کا کتابچہ**

نظرثانی نومبر 2018

Medicaid Managed Care ارکان کا کتابچہ

**“If you do not speak English, call us at 1-800-303-9626. We have access to interpreter services and can help answer your questions in your language. We can also help you find a health care provider who can communicate with you in your language.”**

**Si usted no habla inglés, llámenos al 1-800-303-9626. Ofrecemos servicios de اسپانوی: interpretación y podemos ayudarle a responder preguntas en su idioma. También podemos ayudarle a encontrar un proveedor de salud que pueda comunicarse con usted en su idioma.**

**Si vous ne parlez pas anglais, appelez-nous au 1-800-303-9626. Nous avons accès à فرانسویسی: des services d'interprétariat pour vous aider à répondre aux questions dans votre langue. Nous pouvons également vous aider à trouver un prestataire de soins de santé qui peut communiquer avec vous dans votre langue.**

**Si ou pa pale lang Anglè, rele nou nan 1-800-303-9626. Nou ka jwenn sèvis entèprèt: بیٹن کرول: pou ou, epitou nou kapab ede reponn kesyon ou yo nan lang ou pale a. Nou kapab ede ou jwenn yon pwofesyonèl swen sante ki kapab kominike avèk ou nan lang ou pale a.”**

**“Se non parli inglese chiamaci al 1-800-303-9626. Disponiamo di servizi di اطالوی: interpretariato e siamo in grado di rispondere alle tue domande nella tua lingua. Possiamo anche aiutarti a trovare un fornitore di servizi sanitari che parli la tua lingua.”**

**«Если вы не разговариваете по-английски, позвоните нам по номеру 1-800-303- روسی: 9626. У нас есть возможность воспользоваться услугами переводчика, и мы поможем вам получить ответы на вопросы на вашем родном языке. Кроме того, мы можем оказать вам помощь в поиске поставщика медицинских услуг, который может общаться с вами на вашем родном языке».**

**如果您不会讲英语，请拨打会员服务号码 1-800-303-9626: چینی (جمہوریہ چین): 与我们联系。我们提供各种口译服务，可以用您的语言帮助回答您的问题。此外，我们还可以帮您寻找能够用您的语言与您交流的医疗护理提供方。**

**如果您無法使用英語交談，請以下列電話號碼與我們聯繫: 1-800-303- چینی (تائیوان): 9626。我們會使用口譯服務以您的語言來協助回答您的問題。我們也可以協助您找到能夠使用您母語溝通的健康照護提供者。**

حاضر خدمت ہے کہ آپ اپنی مطلوبہ معلومات کہاں سے حاصل کر سکتے ہیں

- 1 ..... Medicaid Managed Care Program کے MetroPlus Health Plan میں خوش آمدید
- 1 ..... نگہداشت کے منتظم شدہ پلانز کیسے کام کرتے ہیں
- 2 ..... اس کتابچے کو کیسے استعمال کیا جائے
- 2 ..... ممبر سروسز کی جانب سے مدد
- 3 ..... آپ کا طبی منصوبہ ID کارڈ
- 4 ..... پہلی چیز جو آپ کو جاننا چاہیے
- 4 ..... اپنے بنیادی نگہداشت فراہم کنندہ (PCP) کا کیسے انتخاب کیا جائے
- 6 ..... باقاعدہ طبی نگہداشت کیسے حاصل کی جائے
- 7 ..... ماہرانہ نگہداشت اور ریفرل کیسے حاصل کیے جائیں
- 8 ..... ہمارے پلان سے یہ سروسز حاصل کریں بغیر کسی ریفرل کے
- 10 ..... ہنگامی حالات
- 12 ..... فوری نگہداشت
- 12 ..... ریاستہائے متحدہ سے باہر نگہداشت
- 12 ..... ہم آپ کو صحت مند رکھنا چاہتے ہیں
- 13 ..... حصہ II
- 13 ..... آپ کے بیفٹس اور پلان کے طریقے
- 13 ..... فوائد کا خلاصہ
- 13 ..... وہ سروسز جو MetroPlus ہیلتھ پلان میں شامل ہیں
- 19 ..... وہ بینیفٹس جو آپ MetroPlus یا اپنے Medicaid کارڈ سے حاصل کر سکتے ہیں
- 20 ..... صرف اپنے میڈک ایڈ کارڈ استعمال کرنے کے فوائد
- 21 ..... جو سروسز کور نہیں ہوتیں:
- 22 ..... اگر آپ کو کوئی سوالات کرنے ہیں تو 1-800-303-9626 پر ممبر سروسز کو کال کر سکتے ہیں۔
- 26 ..... ہمارے پرووائڈرز کو کیسے ادائیگی کی جاتی ہے
- 27 ..... آپ منصوبے کی پالیسی سازی میں مدد کر سکتے ہیں
- 27 ..... ممبر سروسز کی جانب سے مدد
- 27 ..... ہمیں مطلع رکھیں
- 27 ..... اخراج اور منتقلیاں
- 27 ..... اگر آپ منصوبے سے نکلنا چاہتے ہیں
- 28 ..... آپ Medicaid Managed Care کے لیے نا اہل ہو سکتے ہیں
- 29 ..... ہم آپ کو MetroPlus Health Plan چھوڑنے کا کہہ سکتے ہیں
- 29 ..... پلان اپیلز
- 33 ..... بیرونی اپیلز
- 35 ..... منصفانہ سماعتیں
- 36 ..... شکایات کا طریقہ کار
- 37 ..... ہمارے منصوبے کو شکایت کیسے درج کرائی جائے:
- 37 ..... اس کے بعد کیا ہوتا ہے:
- 38 ..... شکایات کی اپیلیں:
- 39 ..... ارکان کے حقوق اور ذمہ داریاں
- 40 ..... پیشگی ہدایات
- 41 ..... اہم فون نمبرز

Medicaid Managed Care ارکان کا کتابچہ

## MetroPlus Health Plan کے Medicaid Managed Care Program میں خوش آمدید

ہمیں خوشی ہے کہ آپ نے MetroPlus Health Plan میں اندراج کرایا ہے۔ یہ کتابچہ آپ کو دستیاب طبی نگہداشت کی تمام خدمات کے بارے میں آپ کا رہنما ہوگا۔ ہم اس بات کو یقینی بنانا چاہتے ہیں کہ نئے ممبر کے طور پر آپ کا آغاز اچھا ہو۔ آپ کو بہتر طور پر سمجھنے کے لیے، ہم اگلے دو یا تین ہفتوں کے دوران آپ سے رابطہ کریں گے۔ آپ ہم سے سوالات کر سکتے ہیں جو آپ پوچھنا چاہتے ہیں، یا تقرریوں (اپائنٹمنٹس) کے حوالے سے مدد حاصل کر سکتے ہیں۔ اگر آپ ہمارے رابطہ کرنے سے پہلے ہم سے بات کرنا چاہتے ہوں، تو براہ کرم 1-800-303-9626 پر ہمیں کال کیجئے۔

### نگہداشت کے منتظم شدہ پلانز کیسے کام کرتے ہیں

#### منصوبہ، ہمارے پرووائیڈرز، اور آپ

- آپ نے ہیلتھ کیئر کے نظام میں تبدیلیوں کے بارے میں سنا ہو گا۔ بہت سارے صارفین انتظام شدہ نگہداشت کے ذریعے اپنے طبی فوائد حاصل کرتے ہیں جو آپ کی نگہداشت کے لئے ایک مرکز ہوتا ہے۔ اگر آپ اپنے Medicaid کارڈ کے ذریعے بیہیوریل ہیلتھ سروسز حاصل کر رہے تھے، تو اب وہ سروسز MetroPlus کے ذریعے حاصل کی جا سکتی ہیں۔

1. MetroPlus نے State Department of Health کے ساتھ ایک معاہدہ کیا ہوا ہے، تاکہ Medicaid کے ساتھ لوگوں کی نگہداشت صحت کی ضروریات پوری کی جا سکیں۔ بدلے میں، آپ کی ضروریات پوری کرنے کے لیے ہم پرووائیڈرز کے ایک گروپ کا انتخاب کرتے ہیں۔ یہ ڈاکٹر، اسپیشلسٹس، ہسپتالیں، لیبارٹریاں اور ہیلتھ کیئر کی دیگر سہولت گاہیں ہمارا پرووائیڈر نیٹ ورک کہلاتی ہیں۔ آپ ہماری پرووائیڈرز کی ڈائریکٹری میں ان کی ایک فہرست دیکھ سکتے ہیں۔ اگر آپ کے پاس پرووائیڈر ڈائریکٹری موجود نہ، تو اس کی نقل حاصل کرنے کے لیے 1-800-303-9626 پر کال کریں یا وزٹ کریں [www.metroplus.org](http://www.metroplus.org)۔

- اگر آپ MetroPlus میں شامل ہوتے ہیں، تو ہمارا کوئی پرووائیڈر آپ کی نگہداشت کرے گا۔ زیادہ تر وہ آپ کا پرائمری کیئر پرووائیڈر (PCP) ہوگا۔ اگر آپ نے کوئی ٹیسٹ کروانا ہو، اسپیشلسٹ سے ملاقات کرنی ہو یا ہسپتال جانا ہو، تو آپ کا PCP اس کا بندوبست کرے گا۔

■ آپ کا PCP آپ کو ہر روز دستیاب ہو گا، رات ہو یا دن۔ اگر آپ نے اس سے اوقات کار کے بعد یا ویک اینڈز پر بات کرنی ہو تو ایک پیغام چھوڑ دیں اور یہ کہ آپ تک کیسے پہنچا جائے۔ آپ کا PCP جتنا جلدی ممکن ہو سکا، آپ سے رابطہ کرے گا۔ اگرچہ آپ کا PCP آپ کی ہیلتھ کیئر کا بنیادی ذریعہ ہے مگر بعض صورتوں میں کچھ سروسز کے لیے آپ خود بھی مخصوص ڈاکٹروں کے پاس جا سکتے ہیں۔ تفصیلات کے لیے صفحہ 8 دیکھیں۔

- اگر آپ کی شناخت محدود کردہ موصول کنندہ کے طور پر ہے، تو آپ کو مخصوص پلان پرووائیڈرز تک محدود کیا جا سکتا ہے۔ آپ کو محدود کرنے کی وجوہات کی مثالیں درج ذیل ہو سکتی ہیں؛
- ایک ہی مسئلے کے لئے کئی ڈاکٹروں سے نگہداشت حاصل کر رہے ہیں۔
- ضرورت سے زیادہ طبی نگہداشت حاصل کر رہے ہیں۔
- تجویز کردہ دوائی ایسے طریقے سے لے رہے ہیں جو آپ کی صحت کے لئے خطرناک ہو۔
- اپنے علاوہ کسی اور کو اپنا منصوبہ آئی ڈی کارڈ استعمال کرنے کی اجازت دے رہے ہیں

#### رازداری

ہم آپ کے پرائیویسی (نجی معلومات کو اخفاء نہ کرنے) کے حق کا احترام کرتے ہیں۔ MetroPlus آپ، آپ کی فیملی، آپ کے ڈاکٹروں اور دیگر ہیلتھ کیئر پرووائیڈرز کے درمیان پائے جانے والے اعتماد کو بہت اہمیت دیتی ہے۔ MetroPlus کبھی بھی آپ کی میڈیکل یا بیہیوریل ہسٹری کو آپ کی تحریری اجازت کے بغیر باہر کسی کو نہیں دے گی۔ آپ کی طبی معلومات صرف MetroPlus، آپ کو کیئر فرام کرنے والے آپ کے پرائمری کیئر پرووائیڈر اور دیگر

Medicaid Managed Care ماڈل بینڈ بک

پرووائیڈرز کے علاوہ صرف آپ کے مجاز نمائندہ کو ہی فراہم کیا جائے گی۔ ایسے پرووائیڈرز کی جانب ریفر کرنے کے بارے میں آپ کا پرائمری کیئر پرووائیڈر یا آپ کا ہیلتھ ہوم کیئر منیجر، اگر کوئی ہوا، تو ہمیشہ آپ سے پیشگی اس بارے میں بات کرے گا/گی۔ MetroPlus کے عملہ کو ممبران کی رازداری کے بارے میں سخت تربیت دی گئی ہے۔

## اس کتابچے کو کیسے استعمال کیا جائے

جب آپ ایک منتظم شدہ کیئر پلان میں شرکت کریں گے، تو یہ کتابچہ آپ کی مدد کرے گا۔ اس سے آپ کو یہ معلوم ہو گا کہ آپ کا نیا ہیلتھ کیئر سسٹم کام کیسے کرے گا اور یہ کہ آپ اپنے MetroPlus سے زیادہ سے زیادہ فائدہ کیسے حاصل کر سکتے ہیں۔ یہ کتابچہ صحت اور صحت مندی کے بارے میں آپ کا رہنما ہے۔ یہ آپ کو ایسے اقدام کے بارے میں بتاتا ہے تاکہ منصوبہ آپ کے لئے کارآمد ہو۔

پہلے کئی صفحات آپ کو بتائیں گے کہ آپ کو فوری طور پر کیا جاننے کی ضرورت ہے۔ باقی کتابچہ آپ ضرورت کے مطابق ملاحظہ کر سکتے ہیں۔ اسے حوالے کے لئے استعمال کریں یا کبھی کبھار اسے تھوڑا بہت دیکھ لیں۔

جب آپ کو کوئی سوال کرنا ہو تو یہ کتابچہ دیکھیں یا ہمارے ممبر سروسز یونٹ کو کال کریں۔ آپ اپنے مقامی Department of Social Services کے منتظم شدہ نگہداشت کے عملہ کو بھی کال کر سکتے ہیں۔

اگر آپ برونکس، کنگز، نیویارک، رچمونڈ یا کونینز میں رہتے ہیں، تو آپ نیویارک Medicaid چوائس ہیلپ لائن کو بھی 1-800-505-5678 پر کال کر سکتے ہیں۔

## ممبر سروسز کی جانب سے مدد

ممبر سروسز میں آپ کی مدد کرنے کے لئے کوئی نہ کوئی ہوگا:  
پیر تا ہفتہ صبح 8 سے شام 8 بجے  
ہمیں مفت کال کریں: 1-800-303-9626

اگر آپ سماعت سے محروم ہیں (سماعت کا مسئلہ ہے) اور TDD/TTY مشین استعمال کر سکتے ہیں تو ہمیں مفت کال کریں: 711 پر

اگر آپ کو بصارت کا کوئی مسئلہ ہے اور بریل میں کتابچہ یا ریکارڈ شدہ (آڈیو ٹیپ) کتابچہ استعمال کرنا چاہتے ہیں تو ممبر سروسز کو کال کریں۔

اگر آپ کو کاروباری اوقات کے بعد، ویک اینڈز یا تعطیلات کے دوران طبی مدد درکار ہو تو، پر MetroPlus 24 گھنٹے طبی نگہداشت ہاٹ لائن پر مفت کال کریں 1-800-442-2560  
کردار سازی طبی ہنگامی حالت کے لئے ہماری مفت ہاٹ لائن 1-855-371-9228 پر کال کریں

▪ **جب بھی آپ کا کوئی سوال ہو، تو کسی بھی وقت ممبر سروسز کو کال کر سکتے ہیں۔** آپ اپنے پرائمری کیئر پرووائیڈر (مختصراً PCP) کو منتخب کرنے یا تبدیل کرنے، بینیفٹس اور سروسز کے بارے میں پوچھنے، ریفرلز میں مدد حاصل کرنے اور نئے بچے کی پیدائش کی اطلاع دینے کے لیے ہمیں کال کر سکتے ہیں یا آپ کسی بھی ایسی تبدیلی کے بارے میں پوچھ سکتے ہیں جو آپ کو یا آپ کی فیملی کو متاثر کر رہی ہو۔

▪ اگر آپ حاملہ ہیں یا ہو جاتی ہیں، تو آپ کے بچے/بچی کی پیدائش کے دن سے ہی وہ MetroPlus Health Plan کا حصہ بن جائے گا/گی۔ اگر آپ کے نومولود بچے/بچی کا تعلق ایسے گروپ سے ہو جو منتظم شدہ کیئر میں شامل نہ ہو سکتا ہو، تو ایسا نہیں ہو گا۔ اگر آپ حاملہ ہو جاتی ہیں، تو آپ کو New York State of Health کو یا ہمیں

فوری طور پر کال کرنی چاہیے، تاکہ ہم آپ کے نومولود بچے/بچی کی پیدائش سے پہلے ہی اس کے لیے ایک ڈاکٹر کا انتخاب کر لیں۔

■ ہم اپنا منصوبے کی صراحت کرنے اور کس طرح ہم آپ کی بہترین مدد کر سکتے ہیں کے بارے میں بلا معاوضہ سیشن پیش کرتے ہیں۔ یہ سوالات پوچھنے اور دوسرے ارکان سے ملاقات کرنے کا اچھا وقت ہوتا ہے۔ اگر آپ ان میں سے کسی ایک سیشن میں آنا چاہتے ہیں تو، اپنے لئے موزوں ترین وقت اور جگہ معلوم کرنے کے لئے ہمیں کال کریں۔

■ "اگر آپ انگریزی نہیں بولتے، تو بھی ہم آپ کی مدد کر سکتے ہیں۔ ہم چاہتے ہیں کہ آپ جانیں کہ اپنا طبی نگہداشت کا منصوبہ کیسے استعمال کرنا ہے، چاہے آپ کوئی بھی زبان بولتے ہوں۔ فقط ہمیں کال کریں اور ہم آپ کی اپنی زبان میں گفتگو کرنے کا کوئی طریقہ ڈھونڈ لیں گے۔ ہمارے ہاں افراد کا ایک گروپ ہے جو مدد کر سکتا ہے۔ آپ کی اپنی زبان بولنے والا PCP (پرائمری ہیلتھ کیئر پرووائیڈر) تلاش کرنے میں بھی ہم آپ کی مدد کر سکتے ہیں۔

■ معذور افراد کے لئے: اگر آپ ویبل جیئر استعمال کرتے ہیں، نابینا ہیں، یا آپ کو سننے یا سمجھنے میں مسئلہ ہے، اگر آپ کو اضافی مدد درکار ہو تو ہمیں کال کریں۔ ہم آپ کو بتا سکتے ہیں کہ آیا کسی مخصوص پرووائیڈر کے دفتر میں ویبل چیئر جا سکتی ہے یا وہ مخصوص مواصلاتی آلات سے آراستہ ہے۔ مزید، ہمارے ہاں درج ذیل خدمات بھی ہیں:

• TTY مشین (ہمارا TTY فون نمبر ہے 711)۔

• بڑے حروف میں معلومات

• کیس مینیجمنٹ

• تقرریاں کرنے یا حاصل کرنے میں مدد

• پرووائیڈر جو آپ کی معذوری کے بارے میں ماہر ہیں کے نام اور پتے

• اگر ابھی آپ یا آپ کا بچہ نگہداشت موصول کر رہا ہے، تو ہو سکتا ہے کہ آپ کی نرس یا اٹینڈینٹ کو یہ معلوم نہ ہو کہ آپ پلان میں شامل ہو گئے ہیں۔ ہمیں فوری طور پر کال کریں یقینی بنانے کے لئے کہ آپ کی گھریلو نگہداشت غیر متوقع طور پر رک نہیں جاتی۔

آپ کا طبی منصوبہ ID کارڈ

اندراج کرانے کے بعد، ہم آپ کو ایک خیر مقدمی خط ارسال کریں گے۔ آپ کا MetroPlus ممبر آئی ڈی کارڈ، اندراج کی تاریخ کے بعد 14 دن کے اندر آپ کو موصول ہو جانا چاہیے۔ آپ کے کارڈ پر آپ کے PCP (بنیادی نگہداشت مہیاکار) کا نام اور فون نمبر ہوتا ہے۔ اس پر آپ کا گاہک شناخت نمبر (CIN) بھی ہوگا۔ اگر آپ کے MetroPlus آئی ڈی کارڈ میں کوئی غلطی ہو، تو ہمیں فوراً کال کریں۔ آپ کے آئی ڈی کارڈ سے یہ معلوم نہیں ہوتا کہ آپ کے پاس Medicaid موجود ہے یا یہ کہ MetroPlus ایک خصوصی ہیلتھ پلان ہے۔

اپنے ID کارڈ کو ہمیشہ اپنے پاس رکھیں اور اسے دکھائیں ہر مرتبہ جب آپ نگہداشت کے لئے جاتے ہیں۔ اگر کارڈ پہنچنے سے پہلے آپ کو نگہداشت کی ضرورت ہو، تو آپ کے پاس ویلکم لیٹر آپ کے ممبر ہونے کا ثبوت ہے۔ آپ کو اپنا Medicaid بینیفٹ کارڈ اپنے پاس رکھنا چاہیے۔ یہ کارڈ آپ کو وہ سروسز حاصل کرنے کے لیے ضرورت پڑے گا جو سروسز MetroPlus میں کور نہیں ہوتیں۔

## حصہ I پہلی چیز جو آپ کو جاننا چاہیے

### اپنے بنیادی نگہداشت فراہم کنندہ (PCP) کا کیسے انتخاب کیا جائے

- ہو سکتا ہے کہ آپ نے اپنے ریگولر ڈاکٹر کے طور پر، اپنے پرائمری کیئر پرووائیڈر (PCP) کا پہلے ہی انتخاب کر لیا ہو۔ یہ شخص کوئی ڈاکٹر یا نرس یا کوئی بھی پریکٹیشنر ہو سکتا ہے۔ اگر آپ نے اپنے لیے اور اپنی فیملی کے لیے کوئی PCP منتخب نہیں کیا، تو آپ کو فوراً ایسا کر لینا چاہیے۔ اگر آپ 30 دنوں کے اندر کسی ڈاکٹر کا انتخاب نہیں کرتے، ہم آپ کے لئے ایک کا انتخاب کریں گے۔

فیملی کے ہر ممبر کا PCP مختلف ہو سکتا ہے یا آپ پورے خاندان کی نگہداشت کے لیے کوئی ایک ہی PCP بھی منتخب کر سکتے ہیں۔ پیڈیاٹریشن بچوں کا علاج کرتا ہے۔ فیملی پریکٹیشنر ڈاکٹر پوری فیملی کا علاج کرتے ہیں۔ انٹرنل میڈیسن ڈاکٹر بالغان کا علاج کرتے ہیں۔ ممبر سروسز PCP کے انتخاب میں آپ کی مدد کر سکتی ہے۔ ممبر سروسز (1-800-303-9626) دیکھ کر بتا سکتی ہے کہ آپ کا پہلے سے کوئی PCP ہے یا کوئی PCP چننے میں آپ کی مدد کر سکتی ہے۔

- آپ اپنی پرووائیڈر ڈائریکٹری [www.metroplus.org](http://www.metroplus.org) تک آن لائن رسائی حاصل کر سکتے ہیں پرووائیڈر ڈائریکٹری میں تمام ڈاکٹر، کلینک، ہسپتال، لیبارٹری اور دیگر جو MetroPlus کے ساتھ کام کرتے ہیں موجود ہوتے ہیں۔ اس میں ڈاکٹروں کے پتے، فون اور خصوصی تربیت درج ہیں۔ پرووائیڈر ڈائریکٹری ظاہر کرے گی کہ کون سے ڈاکٹر اور پرووائیڈر نئے مریض لے رہے ہیں۔ آپ کو کسی PCP کا انتخاب کرنے کے وقت ان کے دفاتر کو کال کرنا چاہیے یقینی بنانے کے لئے کہ وہ نئے مریض لے رہے ہیں۔ آپ MetroPlus کی ویب سائٹ پر یا ہر ممبر سروسز کو کال کر کے اس کاؤنٹی جہاں آپ رہتے ہیں یا اس کاؤنٹی جہاں آپ پرووائیڈر سے ملاقات کرنا چاہتے ہیں کے لئے [www.metroplus.org](http://www.metroplus.org) پرووائیڈرز ڈائریکٹری کی ایک نقل کی درخواست بھی کر سکتے ہیں 1-800-303-9626

آپ ایک ایسا ڈاکٹر بھی ڈھونڈنا چاہ سکتے ہیں:

- جس سے آپ پہلے مل چکے ہوں،
- جو آپ کے طبی مسائل کو سمجھتا ہو،
- نئے مریض لے رہا ہو،
- آپ کے ساتھ آپ کی اپنی زبان میں بات کر سکتا ہو، یا
- اس تک پہنچنا آسان ہو۔

- خواتین اپنے مسائل کے لیے ہمارے زنانہ/زچگی کے امراض کے ڈاکٹر کا انتخاب بھی کر سکتی ہیں۔ خواتین کو زنانہ/زچگی کے امراض کے پلان ڈاکٹر کے پاس جانے کے لیے PCP کا ریفرل درکار نہیں ہوتا۔ خواتین حمل کے دوران باقاعدہ معائنے (سال میں دو مرتبہ)، اگر ضرورت ہو تو فالو اپ کیئر اور ریگولر کیئر حاصل کر سکتی ہیں۔

- FQHCs (فیڈرلی کوالیفائیڈ ہیلتھ سنٹرز) کے ساتھ بھی ہمارا معاہدہ موجود ہے۔ تمام FQHCs بنیادی اور مخصوص نگہداشت فراہم کرتے ہیں۔ کچھ صارفین FQHCs سے نگہداشت حاصل کرنا چاہتے ہیں کیونکہ وہ مراکز ان کے علاقے میں کافی عرصے سے ہیں۔ ہو سکتا ہے کہ آپ ان کو آزمانا چاہیں کیونکہ ان تک پہنچنا آسان ہے۔ آپ کو معلوم ہونا چاہیے کہ آپ کو حق انتخاب حاصل ہے۔ آپ ہماری ڈائریکٹری میں موجود کسی بھی پرووائیڈر کو منتخب کر سکتے ہیں۔ یا ہمارے شراکت دار FQHCs میں سے بھی کسی میں پرائمری کیئر فزیشن کے پاس اندراج کرا سکتے ہیں، جن کی فہرست درج ذیل ہے۔ بس ممبر سروسز کو مدد کے لیے 1-800-303-9626 پر کال کریں۔

دستیاب FQHC's کی ایک فہرست آپ کی پرووائیڈرز کی ڈائریکٹری کے صفحات 11-13 پر مل سکتی ہے۔

TTY 711

ممبر سروسز 1-800-303-9626

کردار سازی طبی بحران لائن 1-855-371-9228



➤ تقریباً تمام صورتوں میں آپ کے ڈاکٹر MetroPlus ہیلتھ پلان پرووائیڈرز ہوں گے۔ ایسی چار صورتیں موجود ہیں جن میں آپ MetroPlus ہیلتھ پلان میں شامل ہونے سے پہلے کے کسی پرووائیڈر سے ملاقات کر سکتے ہیں۔ ان صورتوں میں آپ کے پرووائیڈر کے لیے لازمی ہے کہ وہ MetroPlus کے ساتھ کام کرنے پر رضامند ہو۔ آپ اپنے ڈاکٹر سے ملاقاتیں جاری رکھ سکتے ہیں، اگر:

- MetroPlus میں شمولیت کے وقت آپ 3 ماہ سے زیادہ عرصہ سے حاملہ ہوں یا پری نیٹل کیئر حاصل کر رہی ہوں۔ ان صورتوں میں، آپ بچے/بچی کی پیدائش تک اور بعد از پیدائش نگہداشت کے لیے اپنے پرووائیڈر کو رکھ سکتی ہیں۔
  - MetroPlus میں شمولیت کے وقت آپ کو ایسا مرض لاحق ہو، جس سے آپ کی جان جا سکتی ہو یا آپ کی حالت وقت کے ساتھ مزید خراب ہو سکتی ہو۔ اس صورت میں، آپ 60 دنوں تک اپنے پرووائیڈر سے علاج جاری رکھنے کی درخواست کر سکتے ہیں۔
  - MetroPlus میں شمولیت کے وقت آپ کی روایتی صحت کے کسی مسئلے کا علاج جاری ہو۔ اس صورت میں، آپ 2 سال تک اپنے پرووائیڈر کے ذریعے علاج جاری رکھنے کی درخواست کر سکتے ہیں۔
  - MetroPlus میں شمولیت کے وقت آپ کے گھر پر نگہداشت کے لیے Medicaid ادائیگی کی جا رہی ہو اور آپ کو وہ نگہداشت کم از کم 120 دن تک جاری رکھنی ہو۔ اس صورت میں، آپ اپنی اسی گھریلو {MQ}نگہداشت ایجنسی، نرس یا تیماردار اور گھریلو نگہداشت کے لئے وہ ہی رقم کم از کم 90 دنوں کے لئے جاری رکھ سکتے ہیں۔
- تبدیلیوں کے مؤثر ہونے سے پہلے لازمی ہے کہ MetroPlus نے آپ کو اپنی گھر پر نگہداشت کے بارے میں کوئی تبدیلیاں بتائی ہوں۔

• اگر آپ کو کوئی دائمی بیماری لاحق ہو، مثلاً HIV/AIDS یا صحت کا دیگر کوئی دائمی مسئلہ ہو، تو آپ اپنے لیے PCP کے طور پر کسی بھی اسپیشلسٹ کو منتخب کر سکتے ہیں۔ درخواست کرنے کے لیے آپ یا آپ کا پرووائیڈر ممبر سروسز کو کال کر سکتے ہیں جس کا جائزہ کیس سے کیس کی بنیاد پر لیا جائے گا اور منظوری دی جائے گی۔

▪ اگر ضروری ہو، آپ اپنے PCP کے ساتھ پہلی تقرری کے بعد پہلے 30 دنوں کے اندر اپنا PCP تبدیل کر سکتے ہیں۔ اس کے بعد، آپ بلا وجہ ہر چھ مہینے میں ایک مرتبہ کر سکتے ہیں اور اگر معقول وجہ ہو، تو زیادہ بھی کر سکتے ہیں۔ آپ اپنے PCP کے ریفر کردہ زنانہ/زچگی کے امراض کے ڈاکٹر یا اسپیشلسٹ کو بھی تبدیل کر سکتے ہیں۔

▪ اگر آپ کا پرووائیڈر MetroPlus ہیلتھ پلان سے نکل جاتا ہے، تو ہمیں علم ہونے کے 15 دن کے اندر ہم آپ کو اس بارے میں مطلع کر دیں گے۔ اگر آپ چاہیں، آپ اس پرووائیڈر سے علاج جاری رکھ سکتی ہیں اگر آپ تین ماہ سے زائد عرصے سے حاملہ ہیں یا آپ کسی عارضے کے لئے جاری علاج حاصل کر رہے ہیں۔ اگر آپ حاملہ ہیں، تو آپ بچے کی پیدائش کے بعد 60 دن تک اپنے ڈاکٹر سے اپنا علاج جاری رکھ سکتی ہیں۔ اگر آپ کسی جاری مسئلے کے لیے کسی ڈاکٹر کے پاس باقاعدگی سے جا رہے ہیں، تو آپ اپنے موجودہ علاج کو 90 دن تک جاری رکھ سکتے ہیں۔ اس دوران آپ کے ڈاکٹر کے لیے لازمی ہے کہ وہ پلان سے متفق ہو۔

اگر ان شرائط میں سے کوئی آپ پر لاگو ہوتی ہے، تو اپنے PCP سے معلوم کریں یا ممبر سروسز کو 1-800-303-9626 پر کال کریں۔

## گھریلو طبی نگہداشت کا انتظام

MetroPlus آپ کی صحت کی تمام ضرورتیں پوری کرنا چاہتی ہے۔ اگر آپ کی صحت کے مسائل زیادہ ہوں، تو آپ ہیلتھ ہوم کیئر مینیجمنٹ سے مستفید ہو سکتے ہیں تاکہ آپ کی صحت کی تمام سروسز میں ربط پیدا کیا جا سکے۔

ایک ہیلتھ ہوم کیئر منیجر درج ذیل کام کر سکتا ہے:

1. آپ کی صحت کی تمام نگہداشت کو مربوط کرنے کے لیے آپ کے PCP اور دیگر پرووائیڈرز کے ساتھ مل کر کام کرنا؛
2. آپ کو منصوبہ بندی کرنے اور علاج حاصل کرنے میں مدد دینے کے لئے ان افراد کے ساتھ مل کر کام کرنا جن پر آپ بھروسہ کرتے ہیں، جیسا کہ خاندان کے ارکان یا دوست؛
3. آپ کے PCP اور دیگر پرووائیڈرز کے ساتھ اپوائنٹمنٹس میں مدد دینا؛ اور
4. جاری مسائل مثلاً ذیابیطس، دمہ اور ہائی بلڈ پریشر کو منتظم کرنے میں مدد دینا۔

ہیلتھ ہوم کے بارے میں مزید جاننے کے لیے، ممبر سروسز سے 1-800-303-9626 پر رابطہ کریں۔

## باقاعدہ طبی نگہداشت کیسے حاصل کی جائے

- باقاعدہ نگہداشت کا مطلب ہے معائنے، باقاعدہ چیک اپس، حفاظتی ٹیکے یا دیگر ایسے علاج جن سے آپ تندرست رہیں، ضرورت پڑنے پر آپ کو مشورہ دیا جائے اور بوقتِ ضرورت آپ کو ہسپتال یا اسپیشلسٹ کے پاس بھیجا جائے۔ اس کا مطلب ہے کہ آپ کی تندرستی کے لیے آپ اور آپ کا PCP مل کر کام کرتے ہیں یا یہ فیصلہ کرتے ہیں کہ آپ کو اپنی مطلوبہ نگہداشت کیسے موصول ہو۔
- دن ہو یا رات، آپ کا PCP صرف ایک فون کال کی دوری پر ہے۔ جب کبھی آپ کے کوئی طبی سوالات یا خدشات ہوں، تو اسے کال کرنا نہ بھولیں۔ اگر آپ اوقات کار کے بعد یا ویک اینڈز پر کال کرتے ہیں تو ایک پیغام چھوڑ دیں اور یہ کہ آپ تک کیسے پہنچا جائے۔ آپ کا PCP جتنا جلدی ممکن ہو آپ سے واپس رابطہ کرے گا۔ یاد رکھیں، آپ کا PCP آپ کو پہنچاتا ہے اور جانتا ہے کہ طبی منصوبہ کس طرح کام کرتا ہے۔
- آپ کی نگہداشت لازمی طبی طور پر ضروری ہو۔ آپ جو سروسز حاصل کرتے ہیں وہ درج ذیل میں لازمی ہوں:
  1. ایسی حالت جو زیادہ تکلیف کی وجہ بن سکے کو روکنا، اس کی تشخیص کرنا اور ٹھیک کرنا، یا
  2. آپ کی زندگی کو لاحق کسی خطرے سے نمٹنا، یا
  3. ایسے کسی مسئلے سے نمٹنا جو بیماری کی وجہ بن سکے، یا
  4. ایسی کسی چیز سے نمٹنا جو آپ کی معمول کی سرگرمیوں کو محدود کرے۔
- آپ کا PCP آپ کی طبی نگہداشت کی زیادہ تر ضروریات کا خیال رکھے گا، مگر PCP کے ساتھ ملاقات کے لیے اپائنٹمنٹ لینا لازمی ہے۔ اگر آپ کبھی کسی تقرری پر حاضر نہ ہو سکیں، اپنے PCP کو مطلع کرنے کے لئے کال کریں۔
- جیسے ہی آپ کسی PCP کا انتخاب کرتے ہیں، پہلی تقرری (اپائنٹمنٹ) حاصل کرنے کے لئے کال کریں۔ اگر ہو سکے، اپنی پہلی تقرری کے لئے تیاری کر لیں۔ آپ کے PCP کو آپ کی طبی ہسٹری کے بارے میں جتنا آپ اس کو بتا سکتے ہیں جاننے کی ضرورت ہو گی۔ اپنے طبی پس منظر، مسائل جو آپ کو اب درپیش ہیں، ادویات جو آپ لے رہے ہیں اور سوالات جو آپ اپنے PCP سے کرنا چاہتے ہیں کی ایک فہرست تیار کریں۔ زیادہ تر حالات میں، آپ کی پہلی ملاقات آپ کی شمولیت کے بعد تین مہینوں کے اندر ہونی چاہیے۔
- اگر آپ کو پہلی تقرری ملاقات سے پہلے نگہداشت درکار ہو، اپنے مسئلے کی وضاحت کرنے کے لئے اپنے PCP کے دفتر کو کال کریں۔ وہ آپ کو ایک جلدی اپائنٹمنٹ دے گا/گی۔ اپنی میڈیکل ہسٹری پر بات کرنے اور سوالات پوچھنے کے لیے، آپ کو پھر بھی پہلی اپائنٹمنٹ پر جانا چاہیے۔

- درج ذیل فہرست کو بطور اپائنٹمنٹ گائیڈ استعمال کریں کہ آپ جب اپائنٹمنٹ کے لیے درخواست کرتے ہیں، تو ہماری مجبوری کی وجہ سے آپ کو کتنا انتظار کرنا پڑ سکتا ہے:

- بلوغت کی شروعات اور معمول کے جسمانی معائنے: 12 ہفتوں کے اندر
- اشد ضروری نگہداشت: 24 گھنٹے کے اندر
- غیر اشد ضروری بیماری کی ملاقاتیں: 3 دنوں کے اندر
- معمول کی، بچاؤ کی نگہداشت: 4 ہفتوں کے اندر
- پہلی قبل از پیدائش ملاقات: 3 ہفتوں کے اندر پہلی سہ ماہی کے دوران (دوسری کے دوران 2 ہفتے، تیسری کے دوران 1 ہفتہ)
- پیدائش کے بعد پہلی ملاقات: ہسپتال سے ڈسچارج ہونے کے بعد 2 ہفتوں کے اندر
- پہلی خاندانی منصوبہ بندی کی ملاقات: 2 ہفتوں کے اندر
- ذہنی صحت/منشیات کے استعمال ER یا بطور اندرونی مریض داخلہ کے لیے فالو اپ وزٹ: 5 دن
- ذہنی صحت یا منشیات کے استعمال کے لیے غیر ہنگامی وزٹ: 2 ہفتے -

### ماہرانہ نگہداشت اور ریفرل کیسے حاصل کیے جائیں

- اگر آپ کو ایسی نگہداشت کی ضرورت ہے، جو آپ کا PCP فراہم نہ کر سکتا ہو، تو وہ آپ کو کسی ایسے اسپیشلسٹ کی جانب ریفر کریں گے، جو کر سکتا ہو۔ اگر آپ کے PCP آپ کو کسی دوسری ڈاکٹر کی جانب بھیجتے ہیں، تو ہم آپ کی نگہداشت کے لیے ادائیگی کریں گے۔ ان میں سے زیادہ تر اسپیشلسٹ MetroPlus پرووائیڈرز ہیں۔ اس بات کو یقینی بنانے کے لیے اپنے PCP سے بات کریں کہ آپ کو معلوم ہو کہ ریفرلز کیسے کام کرتے ہیں۔
- اگر آپ سمجھتے ہیں کہ کوئی اسپیشلسٹ آپ کی ضروریات پر پورا نہیں اترتا، تو اپنے PCP سے بات کریں۔ اگر آپ کو کسی مختلف اسپیشلسٹ سے ملاقات کی ضرورت ہو، تو آپ کا PCP آپ کی مدد کر سکتا ہے۔
- کچھ ایسے علاج اور خدمات ہیں، جن کے بارے میں آپ کے PCP کو MetroPlus سے منظوری لینی ہو گی، اس سے پہلے کہ آپ انہیں حاصل کر سکیں۔ آپ کا PCP آپ کو بتا سکے گا کہ وہ کون سی خدمات ہیں۔
- اگر آپ کو ایسا ریفرل حاصل کرنے میں مشکل پیش آ رہی ہے، جو آپ سمجھتے ہیں کہ آپ کو درکار ہے، تو ممبر سروسز سے 1-800-303-9626 پر رابطہ کریں۔
- اگر ہمارے پرووائیڈرز کے نیٹ ورک میں کوئی ماہر معالج نہ ہوا جو آپ کو درکار نگہداشت فراہم کر سکے، تو ہم اپنے پلان سے باہر کسی ماہر معالج سے آپ کو درکار نگہداشت فراہم کریں گے۔ اس کو نیٹ ورک سے باہر ریفرل کہا جاتا ہے۔ آپ کے PCP یا پلان فراہم کنندہ کو آپ کو نیٹ ورک سے باہر کا ریفرل دینے سے پہلے MetroPlus سے لازمی طور پر پوچھنا چاہیے۔ اگر آپ کا PCP یا منصوبہ پرووائیڈر آپ کو کسی پرووائیڈر جو ہمارے نیٹ ورک میں نہیں ہے کو ریفر کرتا ہے، آپ کسی اخراجات کے ذمہ دار نہیں ہیں بجز شریک ادائیگیوں کے جو اس کتابچے میں بیان کی گئی ہیں۔
- ریفرل حاصل کرنے کے لئے، آپ کے ڈاکٹر کو ہمیں کچھ معلومات دینی چاہیے۔ جب ہم یہ تمام معلومات حاصل کر لیتے ہیں، ہم 1-3 ایام کار میں فیصلہ کریں گے کہ آیا آپ نیٹ ورک سے باہر کسی ماہر معالج سے علاج کرا سکتے ہیں۔ تاہم، ہم یہ فیصلہ کرنے کی درخواست وصول کرنے کی تاریخ سے کبھی بھی 14 دنوں سے زیادہ کا وقت نہیں لیں گے۔ آپ یا آپ کا ڈاکٹر فوری نظر ثانی کی درخواست کر سکتے ہیں اگر آپ کا ڈاکٹر محسوس کرے کہ تاخیر سے آپ کی صحت کو سنگین خطرہ لاحق ہو سکتا ہے۔ اس صورت میں، ہم فیصلہ کریں گے اور 1-3 ایام کار میں آپ سے واپس رابطہ کریں گے۔ اپنی درخواست کی صورتحال کے بارے میں معلومات کے لیے، برائے مہربانی ممبر سروسز سے 1-800-303-9626 پر رابطہ کریں۔

- بعض اوقات، ہو سکتا ہے کہ ہم نیٹ ورک سے باہر کے کسی ریفرل کو منظور نہ کریں، کیونکہ ہمارے پاس MetroPlus میں ایسا فراہم کنندہ موجود ہو، جو آپ کا علاج کر سکتا ہو۔ اگر آپ سمجھتے ہیں کہ ہمارے پلان فراہم کنندہ کے پاس آپ کا علاج کرنے کے لیے درست تربیت یا تجربہ نہیں ہے، تو آپ ہمیں اس بات کو چیک کرنے کا کہہ سکتے ہیں کہ آیا آپ کو نیٹ ورک سے باہر کا ریفرل طبی طور پر درکار ہے۔ آپ کو ایک پلان اپیل مانگنے کی ضرورت ہو گی۔ اس کا طریقہ جاننے کے لیے صفحہ 29 دیکھیں۔
- بعض اوقات، ہو سکتا ہے کہ ہم کسی مخصوص علاج کے لیے نیٹ ورک سے باہر کے ریفرل کو منظور نہ کریں کیونکہ آپ نے ایسی نگہداشت کی درخواست کی، جو اس سے زیادہ مختلف نہیں، جو آپ کو میٹرو کے فراہم کنندہ سے مل سکتی ہے۔ آپ ہم سے اس بات کو چیک کرنے کا بھی کہہ سکتے ہیں کہ آیا آپ علاج کے لیے جو نیٹ ورک سے باہر کا ریفرل حاصل کرنا چاہتے ہیں، وہ طبی طور پر درکار ہے یا نہیں۔ آپ کو ایک پلان اپیل مانگنے کی ضرورت ہو گی۔ اس کا طریقہ جاننے کے لیے صفحہ 29 دیکھیں۔
- اگر آپ کو کسی جاری شدہ نگہداشت کے لیے کسی اسپیشلسٹ سے ملنے کی ضرورت ہو، تو ہو سکتا ہے کہ آپ کا PCP آپ کو ملاقاتوں کی مخصوص تعداد یا وقت کے دورانیے کے لیے ریفر کرنے کے قابل ہو (ایک معینہ مدت کا ریفرل)۔ اگر آپ کے پاس معینہ مدت کے لیے کوئی ریفرل ہے، تو آپ کو ہر اس مرتبہ نیا ریفرل لینے کی ضرورت نہیں ہو گی، جب آپ کو نگہداشت کی ضرورت ہوئی۔
- اگر آپ کو کوئی طویل مدتی بیماری یا معذور کن بیماری ہے، جو وقت کے ساتھ بدتر ہو جاتی ہے، تو ہو سکتا ہے کہ آپ کا PCP آپ کے لیے درج ذیل چیزوں کا انتظام کر سکے:
  - آپ کا اسپیشلسٹ آپ کے PCP کے طور پر عمل انجام دے؛ یا
  - خصوصی نگہداشت کے کسی مرکز کی جانب ریفرل، جو آپ کی بیماری کا علاج کرتا ہو۔
 آپ خصوصی نگہداشت کے سنٹر میں رسائی حاصل کرنے کے لیے میمبر سروسز کو بھی کال کر سکتے ہیں۔

## ہمارے پلان سے یہ سروسز حاصل کریں بغیر کسی ریفرل کے

### خواتین کی طبی نگہداشت

- آپ کو ہمارے پرووائیڈرز میں سے کسی کو دیکھنے کے لئے اپنے PCP سے ریفرل لینے کی ضرورت نہیں، اگر:
- آپ حاملہ ہوتی ہیں،
  - آپ کو زنانہ/زچگی کی سروسز درکار ہوں،
  - آپ کو فیملی پلاننگ کی سروسز درکار ہوں،
  - آپ نے مڈ وائف سے ملاقات کرنی ہو،
  - آپ کو چھاتی یا پیڑو کا معائنہ کرانا ہے۔

### خاندانی منصوبہ بندی

- آپ درج ذیل خاندانی منصوبہ بندی کی خدمات حاصل کر سکتے ہیں: ضبط تولید کے بارے میں مشورہ، ضبط تولید کی ادویات، مردوں اور خواتین کے کونڈوم، حمل کے معائنے، اسٹیرلائزیشن یا اسقاط حمل کی خدمات حاصل کرنا۔ ان چیزوں کے لئے آپ کی ملاقاتوں کے دوران، آپ جنسی طور پر منتقل ہونے والے انفیکشن کے لئے ٹیسٹ، چھاتی کے کینسر کا معائنہ یا پیڑو کا معائنہ بھی کرا سکتی ہیں۔
- ان خدمات کو حاصل کرنے کے لئے آپ کو اپنے PCP سے ریفرل لینے کی ضرورت نہیں ہے۔ درحقیقت، آپ انتخاب کر سکتی ہیں کہ یہ خدمات کہاں سے حاصل کی جائیں۔ آپ ہمارے خاندانی منصوبہ بندی کے پرووائیڈرز میں سے کسی سے ملاقات کرنے کے لئے اپنا MetroPlus آئی ڈی کارڈ استعمال کر سکتے ہیں۔ منصوبے کی

پرووائیڈرز کی ڈائریکٹری دیکھیں یا کوئی پرووائیڈر ڈھونڈنے میں مدد کے لئے ممبر سروسز کو کال کریں۔

- یا، اگر آپ ہمارے منصوبے سے باہر کسی ڈاکٹر یا کلینک کو جانا چاہتے ہیں تو آپ اپنا Medicaid کارڈ استعمال کر سکتے ہیں۔ یہ سروسز کہاں سے حاصل ہوتی ہیں، یہ فہرست حاصل کرنے کے لیے 1-800-303-9626 اپنے PCP یا ممبر سروسز سے PCP پر پوچھیں۔ آپ اپنے قریب خاندانی منصوبہ بندی کے پرووائیڈرز کے ناموں کے لئے نیو یارک اسٹیٹ گروئنگ اپ ہیلتھ ہاٹ لائن (1-800-522-5006) کو بھی کال کر سکتے ہیں۔

## HIV اور STI - اسکریننگ

ہر کسی کو اپنی HIV حیثیت معلوم ہونی چاہیے۔ HIV اور جنسی طور پر منتقل ہونے والے انفیکشن کے معائنے آپ کی باقاعدہ طبی نگہداشت کا حصہ ہیں۔

- جب کبھی بھی آپ ڈاکٹر کے دفتر یا کلینک کا دورہ کرتے ہیں آپ HIV یا STI کا معائنہ کرا سکتے ہیں۔
- جب کبھی بھی آپ خاندانی منصوبہ بندی کی خدمات حاصل کرتے ہیں آپ HIV یا STI کا معائنہ کرا سکتے ہیں۔ آپ کو اپنے PCP (بنیادی نگہداشت مہیاکار) سے ریفرل لینے کی ضرورت نہیں ہے۔ فقط کسی خاندانی منصوبہ بندی کے پرووائیڈر سے ملاقات کی تقرری لیں۔ اگر آپ HIV یا STI ٹیسٹ کرانا چاہتے ہیں، لیکن اپنی خاندانی منصوبہ بندی کی سروس کے حصے کے طور پر نہیں، آپ کا PCP یہ مہیا یا اس کا انتظام کر سکتا ہے۔
- یا اگر آپ ہمارے MetroPlus پرووائیڈرز میں سے کسی سے نہیں ملنا چاہتے، تو آپ MetroPlus ہیلتھ پلان سے باہر کسی پرووائیڈر سے ملاقات کے لیے اپنا Medicaid کارڈ استعمال کر سکتے ہیں۔ خاندانی منصوبہ بندی کی خدمات کے لئے کوئی پلان کا پرووائیڈر یا Medicaid پرووائیڈر ڈھونڈنے میں مدد کے لئے ممبر سروسز کو 1-800-303-9626 پر کال کریں۔
- ہر کسی کو HIV ٹیسٹ کرانے کے لئے اپنے ڈاکٹر سے بات کرنی چاہیے۔ مفت HIV ٹیسٹ یا ٹیسٹ جہاں آپ کا نام ظاہر نہ کیا جائے کرانے کے لئے، 1-800-541-AIDS (انگریزی) یا 1-800-233-SIDA (ہسپانوی) پر کال کریں۔

کچھ ٹیسٹ "فوری ٹیسٹ" ہوتے ہیں اور آپ کے انتظار کے دوران ان کے نتائج تیار ہو جاتے ہیں۔ ٹیسٹ کرنے والا پرووائیڈر آپ کو نتائج کے بارے میں وضاحت کرے گا اور اگر ضروری ہوا تو فالو اپ نگہداشت کا انتظام کرے گا۔ آپ اپنے شریک حیات کو محفوظ رکھنے کے بارے میں بھی سیکھ سکتے ہیں۔ اگر آپ کا ٹیسٹ منفی ہے، ہم آپ اسی طرح رہنے کے بارے میں تربیت دینے میں مدد کر سکتے ہیں۔

## آنکھوں کی نگہداشت

زیر احاطہ بینیفٹس میں شامل ہیں افتہمالوجیسٹ، آپٹومیٹرسٹ اور افتہلمک ڈسپینسر کی ضروری خدمات اور اس میں آنکھ کا معائنہ اور اگر ضرورت ہو، آنکھ کے چشمے بھی شامل ہیں۔ عام طور پر، آپ چشمے ہر دو سالوں میں ایک بار یا اگر طبی طور پر ضروری ہوں تو زیادہ بار حاصل کر سکتے ہیں۔ ذیابیطس کی تشخیص والے ارکان پھیلی ہوئی آنکھ (پردہ بصارت) کے معائنے کے لئے ہر 12 ماہ کے دورانیے کے لئے ایک بار خود ریفر کر سکتے ہیں۔ آپ کو فقط ہمارے پریکٹسنگ پرووائیڈرز میں سے ایک کا انتخاب کرنا ہوتا ہے۔

نئے چشمے، Medicaid کے منظور شدہ فریم کے ساتھ، عام طور پر ہر دو سالوں میں ایک مرتبہ فراہم کیے جاتے ہیں۔ نئے لینسز کے لئے زیادہ اکثر آرڈر کیا جا سکتا ہے، اگر مثال کے طور پر آپ کی بصارت نصف بصریہ (ڈائیوپٹر) سے زیادہ تبدیل ہوتی ہے۔ اگر آپ کے چشمے ٹوٹ جاتے ہیں، ان کی مرمت کی جا سکتی ہے۔ گم شدہ چشمے اور ٹوٹے ہوئے چشمے جن کی مرمت نہ کی جا سکے کو ان ہی جیسے تجویز کردہ اور سٹائل کے فریموں کے ساتھ بدلا جائے گا۔

اگر آپ کو امراض چشم کی نگہداشت یا نقص کے لئے کسی ماہر امراض چشم کو دکھانا ہو تو آپ کا PCP آپ کو ریفر کرے گا۔

### کردار سازی کی صحت (ذہنی صحت اور نشے کی عادت سے چھٹکارے کا علاج)

ہم آپ کو درکار ذہنی صحت اور منشیات یا لکھل کے نشے سے چھٹکارے کی سروسز حاصل کرنے میں مدد دینا چاہتے ہیں۔ اگر کسی بھی وقت آپ سمجھتے ہیں کہ آپ کو ذہنی صحت اور نشے کی عادت سے چھٹکارے کے بارے میں مدد درکار ہے، آپ کسی کردار سازی کے طبی پرووائیڈر جو Medicaid قبول کرتا ہو کو دکھا سکتے ہیں یہ معلوم کرنے کے لئے کہ آپ کو کون سی خدمات درکار ہو سکتی ہیں۔ اس میں کلینک اور ڈیٹوکس خدمات جیسی سروسز شامل ہیں۔ آپ کو اپنے PCP سے ریفرل لینے کی ضرورت نہیں ہے۔

### ترک تمباکو نوشی

اگر آپ تمباکو نوشی ترک کرنا چاہتے ہیں آپ ادویات، سامان اور مشاورت حاصل کر سکتے ہیں۔ ان خدمات کو حاصل کرنے کے لئے آپ کو اپنے PCP سے ریفرل لینے کی ضرورت نہیں ہے۔

### زچگی کے دوران ڈیپریشن کی اسکریننگ

اگر آپ حاملہ ہیں اور سمجھتی ہیں کہ آپ کو ڈیپریشن کے بارے میں مدد درکار ہے، آپ معائنہ (اسکریننگ) کرا سکتی ہیں یہ دیکھنے کے لئے کہ آپ کو کون سی خدمات درکار ہو سکتی ہیں۔ آپ کو اپنے PCP سے ریفرل لینے کی ضرورت نہیں ہے۔ آپ اپنے حمل کے دوران اور بچے کی پیدائش کے بعد ایک سال تک ڈیپریشن کی اسکریننگ حاصل کر سکتی ہیں۔

### نقصان میں کمی کرنے والی خدمات

اگر آپ کو منشیات کے استعمال کے مسائل کی شکایت سے متعلقہ مدد کی ضرورت ہو تو، نقصان میں کمی کرنے والی خدمات آپ کی صحت اور خوشحالی کے لئے مکمل مریض پر مبنی نقطہ نظر پیش کر سکتی ہیں۔ MetroPlus میں ایسی سروسز موجود ہیں جو منشیات کے استعمال سے چھٹکارہ اور دیگر نقصانات سے بچا سکتی ہیں۔ ان خدمات میں شامل ہیں:

- مادہ کے صارفین کے ساتھ کام کرنے کا تجربہ رکھنے والے ایک شخص کے ذریعہ تیار کردہ دیکھ بھال کی منصوبہ بندی۔
- انفرادی معاون مشاورت جو آپ کے مقاصد کو حاصل کرنے میں مدد کرتی ہیں۔
- آپ کی صحت اور خوشحالی کو متاثر کرنے والے مسائل کے بارے میں دوسروں کے ساتھ بات چیت کرنے کے لئے ایک محفوظ مقام پر گروپ معاون مشاورت۔
- آپ کی مقررہ ادویات لینے اور علاج کو جاری رکھنے میں آپ کی مدد کرنے کے لئے مشاورت۔
- منشیات کے استعمال کو بہتر سمجھنے اور آپ کے لئے کام کرنے والی کوپنگ تکنیکوں اور مہارتوں کی شناخت کرنے میں آپ کی مدد کرنے کے لئے معاون گروپس۔

ان خدمات کے بارے میں مزید جاننے کے لئے، (TTY) پر رکن کی خدمات پر کال کریں: 1-800-303-9626 (ٹی ٹی وائی: 711)۔

### ہنگامی حالات

ہنگامی حالات (حادثات) کا ہمیشہ احاطہ کیا جاتا ہے۔

TTY 711

ممبر سروسز 1-800-303-9626

کردار سازی طبی بحران لائن 1-855-371-9228

ہنگامی حالت سے مراد ہے کہ کسی شدید طبی یا رویاتی مسئلے کا شکار ہونا

- جو اچانک ظاہر ہوتی ہے، اور
- اس میں درد یا دیگر علامات ہوتی ہیں۔

ایک ہنگامی حالت وہ ہوتی ہے جس میں کسی شخص کے جسمانی اعضاء یا افعال کو کوئی شدید نقصان پہنچنے کا عمومی اندیشہ ہو یا اگر اسے بروقت طبی امداد نہ فراہم کی جائے، تو اس کو کوئی شدید نقصان پہنچ سکتا ہو۔ ہنگامی حالت کی مثالیں درج ذیل ہیں:

- دل کا دورہ یا چھاتی میں شدید درد
- جریان خون جو رک نہ رہا ہو یا جسم کا بری طرح جلنا
- ہڈی کا ٹوٹنا
- سانس لینے میں دشواری، دورے پڑنا یا بیہوش ہو جانا
- جب آپ محسوس کرتے ہوں کہ آپ اپنے آپ یا دوسروں کو ضرر پہنچا سکتے ہیں
- اگر آپ حاملہ ہیں اور درد، جریان خون، بخار یا متلی جیسی علامات ظاہر ہوتی ہیں
- ضرورت سے زیادہ دوائی کی خوراک لینا

**غیر ہنگامی حالات کی مثالیں ہیں:** نزلہ، گلے میں سوزش، پیٹ میں گڑبڑ، معمولی زخم اور خراشیں یا پٹھوں میں موچ۔

غیر ہنگامی حالات میں خاندانی مسائل، رشتہ توڑنا یا الکحل یا دیگر منشیات استعمال کرنے کی خواہش۔ یہ ہنگامی حالت جیسی محسوس ہو سکتی ہیں، تاہم وہ ایمرجنسی روم میں جانے کی وجہ نہیں ہیں۔

**اگر آپ کو ہنگامی حالت پیش آتی ہیں، یہاں بتایا گیا ہے کہ کیا کرنا چاہیے:**

اگر آپ سمجھتے ہیں کہ آپ کو ہنگامی حالت درپیش ہے، 911 پر کال کریں یا ایمرجنسی روم میں جائیں۔ ہنگامی نگہداشت حاصل کرنے کے لیے آپ کو اپنے پلان یا PCP سے پیشگی منظوری لینے کی ضرورت نہیں ہوتی اور ہمارے ڈاکٹروں یا ہسپتالوں میں ہی جانا لازمی نہیں ہوتا۔

1. **اگر آپ کو یقین نہ ہو، تو اپنے PCP یا MetroPlus کو کال کریں۔** شخص جس سے آپ بات کرتے ہیں کو بتائیں کہ کیا واقعہ ہو رہا ہے۔ آپ کا PCP ممبر سروسز نمائندہ درج ذیل کام کرے گا:

- آپ کو بتائے گا کہ گھر میں کیا کرنا چاہیے،
- آپ کو PCP کے دفتر آنے کا کہے گا، یا
- آپ کو قریب ترین ایمرجنسی روم میں جانے کا کہے گا۔

▪ اگر آپ علاقے سے باہر ہیں جب آپ کو ہنگامی حالت پیش آتی ہے، تو:

- قریب ترین ایمرجنسی روم میں جائیں۔

**یاد رکھیں**

آپ کو ہنگامی خدمات کے لئے پیشگی منظوری لینے کی ضرورت نہیں۔ ایمرجنسی روم کو صرف اور صرف ہنگامی حالت میں ہی استعمال کریں۔

ایمرجنسی روم کو چھوٹے موٹے مسائل مثلاً زکام، گلے کی خراش یا کان کی انفیکشن وغیرہ کے ہر ہر گز استعمال نہیں کرنا چاہیے۔

اگر آپ کے کوئی سوالات ہوں، تو اپنے PCP یا MetroPlus کو 1-800-303-9626 پر کال کریں۔

## فوری نگہداشت

- آپ کو کوئی ایسا زخم یا بیماری لاحق ہو سکتی ہے جو ہنگامی حالت نہیں ہے لیکن پھر بھی فوری نگہداشت درکار ہے۔
- کوئی ایسا بچہ ہو سکتا ہے جس کو آدھی رات کو کان کا درد ہوا اور وہ پوری رات رونا بند نہ کر رہا ہو۔
  - یہ زکام ہو سکتا ہے یا اگر آپ کو ٹانگوں کی ضرورت ہے۔
  - یہ ٹخنوں میں موج ہو سکتی ہے، یا کھجی جو آپ نکال نہیں سکتے۔

آپ فوری نگہداشت کے لئے اسی یا اگلے دن کے لئے ایک تقرری حاصل کر سکتے ہیں۔ آپ گھر میں ہوں یا گھر سے باہر، آپ اپنے PCP کو کسی بھی وقت کال کر سکتے ہیں، دن بو یا رات۔ اگر آپ اپنے PCP تک نہیں پہنچ پاتے، ہمیں 1-800-303-9626 پر کال کریں۔ شخص جس سے آپ بات کرتے ہیں کو بتائیں کہ کیا واقعہ ہو رہا ہے۔ وہ آپ کو بتائیں گے کہ کیا کیا جائے۔

## ریاستہائے متحدہ سے باہر نگہداشت

اگر آپ ریاستہائے متحدہ سے باہر سفر کرتے ہیں، تو آپ صرف ڈسٹرک آف کولمبیا، پورٹو ریکو، جزائر ورجن، گوام، جزائر شمالی ماریانا اور امریکن ساموا میں فوری اور ہنگامی نگہداشت حاصل کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کو کسی دوسرے ملک (بشمول کینیڈا اور میکسیکو) میں قیام کے دوران طبی نگہداشت درکار ہو، آپ کو اس کے لئے ادائیگی کرنی ہوگی۔

## ہم آپ کو صحت مند رکھنا چاہتے ہیں

آپ کے اور آپ کی فیملی کے باقاعدہ معائنون اور حفاظتی ٹیکوں کے علاوہ، ذیل میں کچھ طریقے بتائے گئے ہیں جو آپ کو صحت مند رکھ سکتے ہیں:

- آپ اور آپ کے خاندان کے لیے کلاسیں
- ترک تمباکو نوشی کی کلاسیں
- قبل از ولادت نگہداشت اور غذائیت
- صدمہ / نقصان میں معاونت
- چھاتی کا دودھ پلانا اور بچے کی نگہداشت
- ذہنی دباؤ کا انتظام
- وزن کنٹرول
- کولیسٹرول کنٹرول
- ذیابیطس کی مشاورت اور خود انتظامی تربیت
- دمہ کی مشاورت اور خود انتظامی تربیت
- جنسی طور پر منتقل ہونے والا انفیکشن (STI) معائنہ & اپنے آپ کو STIs سے محفوظ رکھنا
- گھریلو تشدد کی خدمات

مزید جاننے اور آنے والی کلاسوں کی ایک فہرست حاصل کرنے کے لئے 1-800-303-9626 پر ممبر سروسز کو کال کریں یا ہماری ویب سائٹ [www.metroplus.org](http://www.metroplus.org) ملاحظہ کریں۔



## حصہ II

### آپ کے بیفٹس اور پلان کے طریقے

اس کتابچے کا باقی حصے آپ کی معلومات کے لئے جب کبھی آپ کو یہ درکار ہو۔ اس میں احاطہ کردہ اور غیر احاطہ کردہ خدمات درج ہیں۔ اگر آپ کو کوئی شکایت ہے، یہ کتابچہ آپ کو بتاتا ہے کہ کیا کیا جائے۔ کتابچے میں دیگر معلومات بھی ہیں جو آپ مفید پا سکتے ہیں۔ اس کتابچے کو اپنی پہنچ میں رکھیں تاکہ ضرورت کے وقت آپ اسے دیکھ سکیں

\*\*\*\*\*

### فوائد کا خلاصہ

Medicaid منتظم شدہ نگہداشت میں کئی ایسی سروسز شامل ہیں جو آپ کو اپنے ریگولر Medicaid کے ذریعے دستیاب نہیں ہوتیں۔ MetroPlus آپ کی ضرورت کی زیادہ تر سروسز کا بندوبست کرے گی۔ تاہم، آپ چند ایک خدمات اپنے PCP کے پاس جائے بغیر حاصل کر سکتے ہیں۔ ان میں شامل ہیں ہنگامی حالت میں نگہداشت؛ فیملی پلاننگ/HIV ٹیسٹنگ اور مشاورت؛ اور مخصوص سیلف ریفرل سروسز، بشمول وہ سروسز جو آپ MetroPlus سے حاصل کر سکتے ہیں اور کچھ ایسی سروسز جن کے لیے آپ کسی بھی Medicaid کے پاس جا سکتے ہیں۔ اگر آپ کے کوئی سوالات ہیں یا درج ذیل خدمات میں سے کسی کے بارے میں مدد درکار ہے تو برائے مہربانی ہمارے ممبر سروسز شعبے کو 1-800-303-9626 پر کال کریں۔

### وہ سروسز جو MetroPlus ہیلتھ پلان میں شامل ہیں

آپ کے لیے لازمی ہے کہ آپ یہ سروسز MetroPlus ہیلتھ پلان سے حاصل کریں۔ تمام خدمات طبی اور تشخیصی طور پر ضروری ہونی چاہیں اور آپ کے PCP (پرائمری کیئر پرووائیڈر) کی جانب سے فراہم یا ریفر کی جانی چاہیے۔ اگر آپ کے کوئی سوالات ہیں یا درج ذیل خدمات میں سے کسی کے بارے میں مدد درکار ہے تو برائے مہربانی ہمارے ممبر سروسز شعبے کو 1-800-303-9626 پر کال کریں۔

### باقاعدہ طبی نگہداشت

- اپنے PCP کے ساتھ دفتر میں ملاقاتیں
- ماہر معالجوں کو ریفرل
- آنکھ / سماعت کے معائنے

### امتناعی نگہداشت

- ویل بے بی کیئر
- ویل چائلڈ کیئر
- باقاعدہ معائنے
- بچوں کے لیے پیدائش تا بچپن تک حفاظتی ٹیکے
- اندارج شدہ بچوں کے لیے پیدائش سے لے کر 21 سال کی عمر تک ارلی اینڈ پیریڈک اسکریننگ، ڈائگنوسز اینڈ ٹریٹمنٹ (EPSDT) سروسز
- ترک تمباکو نوشی کی مشاورت
- سوئیوں اور سرنجوں کی مفت فراہمی
- ترک تمباکو نوشی کی مشاورت

- HIV کی تعلیم اور خطرہ کم کرنا

## زچگی کے دوران نگہداشت

- حمل کے دوران نگہداشت
- ڈاکٹروں/دایہ اور اسپتال کی خدمات
- نیو بورن نرسری کیئر
- حمل کے دوران اور بچے کی پیدائش کے بعد ایک سال تک ڈیپریشن کی اسکریننگ

## گھریلو طبی نگہداشت

1. طبی طور پر لازمی ہو اور MetroPlus نے بندوبست کیا ہو

- ایک طبی طور پر ضروری بعد از ولادت گھر پر طبی ملاقات، اضافی ملاقاتیں جو زیادہ خطرہ والی خواتین کے لئے طبی طور پر لازمی ہوں
- زیادہ خطرہ والے بچوں (نومولود) کے لیے کم از کم 2 ملاقاتیں
- دیگر گھریلو طبی نگہداشت کی ملاقاتیں جیسے مطلوب ہوں اور آپ کے PCP/ماہر معالج کی جانب سے ہدایت کی گئی ہوں

## ذاتی نگہداشت/ہوم اٹینڈینٹ/کنزیومر ڈائریکٹڈ پرسنل اسسٹینس سروسز (CDPAS)

1. طبی طور پر لازمی ہو اور MetroPlus نے بندوبست کیا ہو

- ذاتی نگہداشت/ہوم اٹینڈینٹ - غسل، لباس پہننے اور کھانا کھلانے میں مدد اور کھانا پکانے اور گھریلو کام کاج میں مدد کی فراہمی۔
- CDPAS - ذاتی نگہداشت اور گھریلو تیماردار، غسل، کپڑے پہننے اور کھانا کھلانے میں مدد، کھانے تیار کرنے اور گھرداری میں مدد، گھریلو معاون اور نرسنگ کے کام۔ یہ آپ کی جانب سے منتخب اور ہدایت کیے گئے معاون کی جانب سے فراہم کی جاتی ہیں۔
- اگر آپ کو مزید معلومات درکار ہو، تو MetroPlus سے 1-800-303-9626 پر رابطہ کریں

## ذاتی ہنگامی حالت ردعمل سسٹم (PERS)

1. اگر آپ کو کوئی ہنگامی حالت پیش آتی ہو، تو یہ آپ کے پہننے کے لیے ایک چیز ہوتی ہے۔
2. اس خدمت کے لئے اہل اور حاصل کرنے کے لئے، آپ کو ذاتی نگہداشت/گھریلو تیماردار یا CDPAS خدمات وصول ہونی چاہیں۔

## بالغان کے لیے ڈے ہیلتھ کیئر سروسز

- آپ کا پرائمری کیئر پرووائیڈر (PCP) لازمی طور پر ان کی سفارش کرے۔
- صحت کے بارے میں تعلیم، غذائیت، نرسنگ اور سماجی خدمات، روزمرہ زندگی میں مدد، بحالی کی تھراپی، فارمیسی سروسز، اور ڈینٹل اور دیگر خصوصی نگہداشت کے لیے ریفرلز فراہم کیے جاتے ہیں

## AIDS بالغان کے لیے ڈے ہیلتھ کیئر سروسز

- آپ کا پرائمری کیئر پرووائیڈر (PCP) لازمی طور پر ان کی سفارش کرے۔
- جنرل میڈیکل اینڈ نرسنگ کیئر، منشیات کے استعمال کی معاون سروسز، ذہنی صحت کی معاون سروسز، غذائیت کی سروسز، پلس سوشیالائزیشن، تفریحی اور عافیت/صحت کے فروغ کی سرگرمیاں فراہم کرتا ہے۔

### تپ دق کے لئے معالجہ

- یہ آپ کے لیے تپ دق کی ادویات اور فالو اپ کیئر حاصل کرنے میں مدد ہے۔

### مریض خانہ (Hospice) نگہداشت

- مریض خانہ بیماری کے آخری مراحل دوران اور فوتگی کے بعد پیش آنے والی ضرورت کے حوالے سے مریضوں اور ان کے خاندانوں کی معاونت کرتا ہے۔

1. طبی طور پر لازمی ہو اور MetroPlus نے بندوبست کیا ہو۔
2. ایسے مریضوں کو جو شدید بیمار ہوں اور ایک سال یا کم زندہ رہنے کی توقع ہو کو معاونت خدمات اور کچھ طبی خدمات فراہم کرتا ہے۔
3. آپ یہ خدمات اپنے گھر یا کسی اسپتال یا نرسنگ ہوم میں حاصل کر سکتے ہیں۔

اکیس (21) سال سے کم عمر بچے جو ہاسپٹس سروسز حاصل کر رہے ہوں، وہ طبی طور پر ضروری انسدادی اور مسکن نگہداشت بھی حاصل کر سکتے ہیں۔

اگر اس بینیفٹ کے بارے میں آپ کا کوئی سوال ہو، تو آپ ممبر سروسز ڈیپارٹمنٹ کو 1-800-303-9626 پر کال کر سکتے ہیں۔

### دندان سازی کی نگہداشت

MetroPlus سمجھتا ہے کہ آپ کو دندان سازی کی بہترین نگہداشت کی فراہمی آپ کی مجموعی نگہداشت صحت کے لیے نہایت ضروری ہے۔ ہم اعلیٰ معیار کی دندان سازی کی خدمات میں ماہر HealthPlex کے ساتھ ایک معاہدے کے تحت دانتوں کی نگہداشت فراہم کرتے ہیں؛ یا ہم ایسے انفرادی دندان سازوں کے ذریعے نگہداشت فراہم کرتے ہیں جو دندان سازی کی اعلیٰ خدمات فراہم کرتے ہوں۔ احاطہ کردہ خدمات میں باقاعدہ اور معمول کی دانتوں کی خدمات جیسا کہ امتناعی دانتوں کے معائنے، صفائی، ایکس رے، بھرائی اور کسی تبدیلی یا غیر معمولی چیک کرنے کی خدمات جن کے لئے علاج اور/یا فالو اپ نگہداشت درکار ہو سکتی ہے۔ آپ کو کسی دندان ساز (دانتوں کے ڈاکٹر) کو دکھانے کے لئے اپنے PCP سے ریفرل لینے کی ضرورت نہیں ہے!

### دندان سازی کی خدمات کیسے حاصل کی جائیں:

آپ کو بنیادی نگہداشت کے ایک دندان ساز کا انتخاب کرنا ہوگا، میٹروپلس دندان سازی کی خدمات فراہم کرنے کے لئے HealthPlex استعمال کرتی ہے۔ HealthPlex کے پاس شریک دندان ساز ہیں جو عمومی دندان سازی، بچوں کی دندان سازی، منہ کے ذریعے (اورل) سرجری اور مسوڑوں کے مرض میں مہارت رکھتے ہیں۔ بنیادی نگہداشت کے ایک دندان ساز کا انتخاب کرنے کے لئے 1-888-468-2189 پر HealthPlex کو کال کریں۔ آپ شریک دندان سازوں کی فہرست آن لائن [www.metroplus.org](http://www.metroplus.org) پر یا MetroPlus ممبر سروسز کو 1-888-468-2189 پر کال کر کے حاصل کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کسی دندان ساز کا انتخاب نہیں کرتے، آپ کے لئے ہم خود ایک منتخب کریں گے۔ آپ

کسی وقت اپنا دندان ساز تبدیل کر سکتے ہیں۔ اپنے موجودہ دندان ساز کو کال کریں یہ معلوم کرنے کے لئے آیا وہ HealthPlex کے ساتھ کام کرتا/کرتی ہے۔

• اگر آپ کو دندان ساز کی تلاش ہو یا اپنے دندان ساز کو تبدیل کرنا چاہتے ہوں، تو براہ کرم HealthPlex کو 1-888-468-2189 پر کال کریں یا MetroPlus کو کال کریں 1-800-303-9626 ممبر سروسز کے نمائندے آپ کی مدد کرنے کے لئے موجود ہوں گے۔ بہت سارے آپ کی زبان بولتے ہیں یا ان کا زبان لائن سروسز کے ساتھ معاہدہ ہے۔

• دندان سازی کے فوائد تک رسائی حاصل کرنے کے لئے اپنا رکن ID کارڈ دکھائیں۔ آپ کو علیحدہ دندان سازی کا ID کارڈ نہیں ملے گا۔ جب آپ اپنے دندان ساز سے ملاقات کرتے ہیں، آپ کو اپنا منصوبے کا ID کارڈ دکھانا چاہیے۔

آپ بغیر ریفرل کے کسی تدریسی دندان ساز مرکز کی جانب سے چلائے جانے والی دندان سازی کی کلینک میں بھی جا سکتے ہیں۔  
پلان میں یا (30) تیس میل کے دائرہ کے اندر اکیڈمک ڈینٹل سنٹر مذکور ہوں یا ان میں کال کرنے کے لیے ٹول فری ممبر سروسز کے نمبر شامل ہونے چاہیں۔

#### آرتھوڈونکس کیئر

MetroPlus ایسے بچوں 21 کو سال تک کے لیے بریسز کو کور کرے گا جن کے دانتوں کے مسائل زیادہ شدید ہوں، مثلاً؛ بہت زیادہ ٹیڑھے دانتوں کی وجہ سے کھانا نہ چبا سکتے ہوں، تالو یا ہونٹوں تک زبان پہنچانے میں دشواری ہوتی ہو۔

#### بصارت کی نگہداشت

- افتہالمالوجیست کی سروسز، افتہیلم ڈسپینسر اور آپٹومیٹرسٹ کی سروسز اور کنٹیکٹ لینزز، پولی کاربونیٹ لینزز اور مصنوعی آنکھوں کے لیے کوریج اور یا تباہ شدہ چشموں کی تبدیلی یا مرمت کے اخراجات، اگر طبی طور پر ضروری ہو،۔ مصنوعی آنکھوں کی کوریج پلان پرووائیڈر کی ہدایت کے مطابق کیا جاتا ہے
- آنکھوں کے معائنے، عمومی طور پر ہر دو سالوں بعد، جب تک کہ طبی طور پر زیادہ بار کی ضرورت نہ ہو
- چشمے (ہر دو سال بعد Medicaid کے منظور شدہ دو عدد جوڑیاں یا اگر طبی طور پر ضروری ہو، تو زیادہ)
- آپ کی ڈاکٹر کی جانب سے ہدایت کردہ بصارت میں کمی کا معائنہ یا بصری آلات
- آنکھ کے امراض اور نقائص کے لئے ماہر معالج کو ریفرل

#### فارمیسی

- تجویز کردہ ادویات
- کاؤنٹر سے دستیاب ادویات
- انسولین اور ذیابیطس کی ادویات
- ترک تمباکو نوشی ایجنٹس، بشمول OTC مصنوعات
- سمعی آلے کی بیٹریاں
- اینٹرل فارمولا
- ہنگامی مانع حمل (ایک کیلنڈر سال میں 6)

• طبی اور سرجیکل سامان

کچھ افراد، کچھ ادویات اور فارمیسی کی اشیاء کے لئے فارمیسی شریک ادائیگی درکار ہو سکتی ہے۔ درج ذیل ممبران یا سروسز کے لیے کوئی شریک ادائیگیاں نہیں ہیں:

- 21 سال سے کم عمر صارفین۔
- ایسی صارفین جو حاملہ ہوں۔ حاملہ خواتین کو دوران حمل اور حمل ختم ہونے کے مہینے کے بعد مزید دو مہینوں تک استثنائی حاصل ہو گا۔
- OMH یا OPWDD گھر اور معاشرہ پر مبنی خدمات (HCBS) مستثنائی پروگرام والے صارفین۔
- جراحی دماغ کے زخم (TBI) کے ساتھ افراد کے لئے DOH HCBS استثنائی پروگرام والے صارفین۔
- خاندانی منصوبہ بندی کی ادویات اور سامان جیسا کہ ضبط تولید کی گولیاں، اور کنڈوم کی فراہمی
- عام شریک ادائیگیاں (اگر پلان میں شریک ادائیگی کی چھوٹ ہو)
- ذہنی بیماری (منقلب نفسی) اور تپ دق کا علاج کرنے والی ادویات

تجویز کردہ شے	شریک ادائیگی کی رقم	شریک ادائیگی کی تفصیلات
برانڈ نام تجویز کردہ ادویات	1.00\$/3.00\$	بر نئی تجویز کردہ دوا اور ہر دوبارہ بھرائی (ری فل) کے لئے 1 شریک ادائیگی قیمت
عام تجویز کردہ ادویات	1.00\$	
کاؤنٹر پر دستیاب ادویات، جیسا کہ ترک تمباکو نوشی اور ذیابیطس کے لئے	0.50\$	

- ہر نئے نسخہ کی ادویات اور ری فل کے شریک ادائیگیاں کرنی ہوں گی۔
- اگر آپ کو شریک ادائیگیاں کرنی ہوں، تو ایک کیلنڈر سال میں آپ کو زیادہ سے زیادہ \$200 ادا کرنے ہوں گے۔
- اگر آپ کیلنڈر سال کے دوران پلان کو منتقل کرتے ہیں، تو اپنی شریک ادائیگیوں کے ثبوت کے طور پر رسیدوں کو سنبھال کر رکھیں یا آپ اپنی فارمیسی سے بھی شریک ادائیگیوں کا ثبوت حاصل کر سکتے ہیں۔ آپ کو اپنے نئے پلان کی ایک نقل فراہم کرنی ہوگی۔
- مخصوص ادویات کی صورت میں، آپ کے ڈاکٹر کو دوائیں تجویز کرنے سے پہلے ہم سے پیشگی اجازت حاصل کرنے کی ضرورت ہو سکتی ہے۔ آپ کا ڈاکٹر MetroPlus کے ساتھ مل کر کام کر سکتا ہے تاکہ آپ کو اپنی مطلوبہ ادویات حاصل ہو سکیں۔ پیشگی منظوری کے بارے میں اس کتابچے میں بعد میں جانیں۔
- آپ کے پاس حق انتخاب ہے کہ آپ اپنے نسخے کہاں سے تیار کرانا چاہتے ہیں۔ آپ کسی بھی فارمیسی میں جا سکتے ہیں جو ہمارے پلان میں شریک ہو یا آپ ڈاک آرڈر کے ذریعے فارمیسی سے اپنے نسخے تیار کرا سکتے ہیں۔ اپنے انتخابات کے بارے میں مزید معلومات کے لئے، برائے مہربانی ممبر سروسز سے 1-800-303-9626 پر رابطہ کریں۔

اسپتال میں نگہداشت

- داخل مریض کی نگہداشت
- بیرونی مریض کی نگہداشت
- لیب، ایکسرے، دیگر ٹیسٹ

TTY 711

ممبر سروسز 1-800-303-9626

کردار سازی طبی بحران لائن 1-855-371-9228

## ہنگامی نگہداشت

- ہنگامی نگہداشت کی خدمات کسی ہنگامی حالت کی تشخیص اور استحکام کے لئے درکار طریقہ کار، علاج یا خدمات ہوتی ہیں۔
- ہنگامی نگہداشت وصول کرنے کے بعد، آپ کو دوسری نگہداشت درکار ہو سکتی ہے یہ یقینی بنانے کے لئے آپ مستحکم حالت میں رہتے ہیں۔ اگر ضروری ہو، تو آپ کا علاج ایمرجنسی روم، اسپتال میں داخل مریض کے طور پر یا دیگر کسی بھی ترتیب میں ہو سکتا ہے۔ ان کو بعد از استحکام کی خدمات کہا جاتا ہے۔
- ہنگامی خدمات کے بارے میں مزید جاننے کے لئے، صفحہ 10 ملاحظہ کریں۔

## ماہرانہ نگہداشت

اس میں دیگر پیشہ ور معالجوں کی خدمات شامل ہیں، بشمول

- فزیکل تھراپسٹ - ہر کیلنڈر سال کے دوران 40 وزٹس تک محدود ہے
- آکوپیشنل اینڈ اسپیج تھراپسٹ - ہر کیلنڈر سال کے دوران 20 وزٹس تک محدود ہے
- ماہر سماعت
- دایاں
- قلبی بحالی
- پوڈیاٹر سٹکس

اگر آپ کی عمر 21 سال سے کم ہے یا اگر آپ کو آفس فار پیوپل ود ڈیولپمنٹل ڈس ایبلٹیز کی جانب سے نشوونما کے حوالے سے معذور قرار دیا گیا ہے یا اگر آپ کو کسی شدید ذہنی چوٹ کا مسئلہ ہے، تو فزیکل، آکوپیشنل اور اسپیج تھراپسٹ کی حدود آپ پر لاگو نہیں ہوں گی۔

ان خدمات کے بارے میں مزید جاننے کے لئے، ممبر سروس کو 1-800-303-9626 پر کال کریں۔

## ربانہ طبی نگہداشت کی سہولت (نرسنگ ہوم)

- اس میں قلیل مدتی، بحالی، قیام یا طویل مدتی نگہداشت شامل ہے؛
- اس کے لیے لازمی ہے کہ یہ حکم فزیشن نے دیا ہو یا MetroPlus نے منظوری دی ہو؛
- احاطہ کردہ نرسنگ ہوم کی خدمات میں طبی نگرانی، 24 گھنٹے نرسنگ نگہداشت، روزمرہ کی زندگی میں مدد، طبیعی علاج (فزیکل تھیراپی)، شغلی علاج (occupational therapy) اور بول چال-زبان پیتھالوجی۔

اگر آپ کو کسی نرسنگ ہوم میں زیادہ عرصہ قیام کی ضرورت ہو، تو آپ کے مقامی ڈیپارٹمنٹ آف سوشل سروسز کو یہ تعین کرنا چاہیے کہ آیا آپ Medicaid کی آمدن کی مخصوص شرائط پر پورا اترتے ہیں یا نہیں۔ MetroPlus اور نرسنگ ہوم درخواست دینے میں آپ کی مدد کر سکتے ہیں۔

یہ نگہداشت آپ کو لازمی طور پر کسی ایسے نرسنگ ہوم سے لینی ہو گی جو MetroPlus کے پرووائیڈر نیٹ ورک میں شامل ہو۔ اگر آپ MetroPlus کے نیٹ ورک سے باہر کسی پرووائیڈر کا انتخاب کرتے ہیں، تو آپ کو کسی دیگر پلان پر منتقل ہونا پڑ سکتا ہے۔ نرسنگ ہوم پرووائیڈرز اور پلان نیٹ ورکس کے بارے میں سوالات میں مدد کے لیے نیویارک میڈیکلڈ چوائس کو 1-800-505-5678 پر کال کریں۔

ہمارے نیٹ ورک میں موجود کوئی نرسنگ تلاش کرنے میں مدد کے لیے ممبر سروسز کو 1-800-303-9626 پر کال کریں۔

TTY 711

ممبر سروسز 1-800-303-9626

کردار سازی طبی بحران لائن 1-855-371-9228

## کردار سازی کی طبی نگہداشت

کردار سازی کی طبی نگہداشت میں ذہنی صحت اور نشے کی عادت (الکحل اور منشیات) سے چھٹکارے کا علاج اور بحالی کی خدمات شامل ہیں۔ ہمارے تمام ارکان کو جذباتی صحت کے حوالے سے مدد دینے کی خدمات یا الکحل یا دیگر نشہ آور اشیاء کے استعمال کے بارے میں مدد تک رسائی ہوتی ہے۔ ان خدمات میں شامل ہیں:

### ذہنی صحت کی نگہداشت

- شدید نفسیاتی مسائل سے بحالی کا علاج
- دن کے وقت علاج
- دن کا علاج فراہم کرنے والا کلینک
- اندرونی و بیرونی مریضوں کی ذہنی صحت کا علاج
- اسپتال میں جزوی نگہداشت
- اگر آپ کمیونٹی ہوم یا فیملی بیسڈ علاج میں ہوں، تو بحالی کی سروسز
- دن کا علاج فراہم کرنے والا کلینک
- ذاتی ضروریات کے مطابق فراہم کردہ بحالی کی سروسز
- اسرٹو کمیونٹی ٹریٹمنٹ سروسز
- انفرادی اور گروپ مشاورت
- بحران مداخلت خدمات

### نشہ آور اشیاء کے استعمال سے پیدا ہونے والی خرابی کی خدمات

- داخل اور بیرونی مریضوں کے لئے نشہ آور اشیاء کے استعمال سے پیدا ہونے والی خرابی (الکحل اور منشیات) کا علاج
- داخل مریضوں کے لئے سم ربائی (detoxification) خدمات
- افیون مسکن ادویات، بشمول میتھائڈون مینٹیننس علاج کا پروگرام
- رہائشی نشہ آور اشیاء کے استعمال سے پیدا ہونے والی خرابی کا علاج
- بیرونی مریضوں کے لئے الکحل اور منشیات کے علاج کی خدمات، سم ربائی خدمات

### دیگر احاطہ کردہ خدمات

- دیرپا طبی آلات (DME) / سمعی آلات / پروسٹھیٹکس (Prosthetics) / آرتھوٹکس (Orthotics)
- عدالتی حکم کے تحت خدمات
- کیس مینیجمنٹ
- سوشل سپورٹ سروسز حاصل کرنے میں مدد
- FQHC
- خاندانی منصوبہ بندی
- پوڈیاٹرسٹ کی سوشل سروسز

وہ بینیفٹس جو آپ MetroPlus یا اپنے Medicaid کارڈ سے حاصل کر سکتے ہیں

بعض سروسز میں آپ نگہداشت حاصل کرنے کی جگہ کا انتخاب خود کر سکتے ہیں یہ سروسز آپ اپنا MetroPlus ممبر شپ کارڈ استعمال کر کے حاصل کر سکتے ہیں۔ آپ ان پرووائیڈرز کے پاس بھی جا سکتے ہیں جو Medicaid بینیفٹ کارڈ قبول کرتے ہیں۔ ان خدمات کو حاصل کرنے کے لئے آپ کو اپنے PCP سے ریفرل لینے کی ضرورت نہیں ہے۔ اگر آپ کوئی سوالات ہوں، تو ہمیں 1-800-303-9626 پر کال کریں۔

## خاندانی منصوبہ بندی

آپ کسی بھی ڈاکٹر یا کلینک کو جا سکتی ہیں جو Medicaid قبول کرتے ہوں اور خاندانی منصوبہ بندی کی خدمات پیش کرتے ہوں۔ آپ ہمارے کسی فیملی پلاننگ پرووائیڈر کے پاس بھی جا سکتے ہیں۔ بہر صورت، آپ کو اپنے PCP سے ریفرل لینے کی ضرورت نہیں ہے۔

آپ نسخہ کے تحت دستیاب ضبط تولید کی ادویات، ضبط تولید کے آلات (IUDs) اور پردہ شکم (diaphragms) کے علاوہ ہنگامی مانع حمل، بانچہ کاری، حمل کا ٹیسٹ، قبل از ولادت نگہداشت اور اسقاط حمل کی خدمات حاصل کر سکتی ہیں۔ آپ HIV اور جنسی طور پر منتقل ہونے والے انفیکش (STI) کے معائنون اور علاج اور آپ کے ٹیسٹ کے نتائج سے متعلق مشاورت کے لئے آپ خاندانی منصوبہ بندی کے پرووائیڈر سے ملاقات کر سکتے ہیں۔ کینسر اور دیگر متعلقہ علامات کے لئے اسکریننگ بھی خاندانی منصوبہ بندی کی ملاقاتوں میں شامل ہے۔

## HIV اور STI - اسکریننگ

یہ سروسز آپ اپنے PCP یا MetroPlus ڈاکٹروں سے کسی بھی وقت حاصل کر سکتے ہیں۔ جب آپ خاندانی منصوبہ بندی کی ملاقات کے حصے کے طور پر یہ خدمات حاصل کرتی ہیں، آپ کسی بھی ڈاکٹر یا کلینک کو جا سکتی ہیں جو Medicaid قبول کرتے ہوں اور خاندانی منصوبہ بندی کی خدمات پیش کرتے ہوں۔ جب آپ خاندانی منصوبہ بندی کی ملاقات کے حصے کے طور پر یہ خدمات حاصل کرتی ہیں، آپ کو ریفرل کی ضرورت نہیں ہوتی۔

ہر کسی کو HIV ٹیسٹ کرانے کے لئے اپنے ڈاکٹر سے بات کرنی چاہیے۔ مفت HIV ٹیسٹ یا ٹیسٹ جہاں آپ کا نام ظاہر نہ کیا جائے کرانے کے لئے، 1-800-541-AIDS (انگریزی) یا 1-800-233-SIDA (ہسپانوی) پر کال کریں۔

## ٹی بی تشخیص اور علاج

آپ تشخیص اور/یا علاج کے لئے اپنے PCP یا کاؤنٹی پبلک ہیلتھ ایجنسی میں جانے کا انتخاب کر سکتے ہیں۔ آپ کو کاؤنٹی پبلک ہیلتھ ایجنسی جانے کے لئے ریفرل لینے کی ضرورت نہیں ہے۔

## صرف اپنے میڈک ایڈ کارڈ استعمال کرنے کے فوائد

کچھ ایسی سروسز بھی ہیں جو MetroPlus نہیں فراہم کرتا۔ ایسی سروسز آپ کسی ایسے پرووائیڈر سے حاصل کر سکتے ہیں جو آپ کے Medicaid بینیفٹ کارڈ سے Medicaid لینا ہو۔

## آمد و رفت

ایمرجنسی اور غیر ایمرجنسی میڈیکل ٹرانسپورٹ کو ریگولر Medicaid سے کور کیا جائے گا۔ غیر ایمرجنسی ٹرانسپورٹ حاصل کرنے کے لیے، آپ کو یا آپ کے پرووائیڈر کو لازمی طور پر ( Medical Answering Services ) کو 1-844-666-6270 پر کال کرنی ہو گی۔ اگر ممکن ہو، آپ یا آپ کے پرووائیڈر کو اپنی میڈیکل اپوائنٹمنٹ ملاقات سے کم از کم 3 دن قبل MAS کو کال کرنا چاہیے، اور اپنا Medicaid شناختی نمبر (مثلاً AB12345C)

TTY 711

ممبر سروسز 1-800-303-9626

کردار سازی طبی بحران لائن 1-855-371-9228



تقرری کی تاریخ اور وقت، پتہ جہاں آپ جا رہے ہیں اور ڈاکٹر جس سے آپ علاج کرا رہے ہیں فراہم کرنا چاہیے۔ غیر ہنگامی طبی آمد و رفت میں شامل ہیں: ذاتی گاڑی، بس، ٹیکسی، ایمبولینس اور عوامی ٹرانسپورٹیشن۔

اپنی ٹرانسپورٹ سروسز تک رسائی کے طریقے کے بارے میں معلومات کے لیے 1-844-666-6270 پر کال کریں یا ان کی ویب سائٹ ملاحظہ کریں [www.medanswering.com](http://www.medanswering.com)

اگر آپ کو ہنگامی حالت درپیش اور آپ کو ایمبولنس درکار ہے، آپ کو 911 پر کال کرنا چاہیے۔

### افزائشی معذوریاں

- طویل مدتی معالجے
- دن کے وقت علاج
- رہائشی خدمات
- Medicaid سروس کورڈینیشن (MSC) پروگرام
- گھر اور معاشرہ پر مبنی خدمات استثنیٰ کے تحت وصول کی جانی والی خدمات
- طبی ماٹل (گھر پر نگہداشت) استثنیٰ خدمات

### جو سروسز کو نہیں ہوتیں:

- یہ سروسز دستیاب نہیں MetroPlus یا Medicaid پر۔ اگر آپ ان خدمات میں سے کوئی حاصل کرتے ہیں، آپ کو بل ادا کرنا ہو سکتا ہے۔
- آرائشی (Cosmetic) سرجری اگر طبی طور پر درکار ہو
- ذاتی اور آرام کی اشیاء
- بانچہ پن کے علاج
- کسی ایسے پرووائڈر کی سروسز جو MetroPlus کا حصہ نہ ہو، تاوقتیکہ یہ وہ پرووائڈر ہو جس کی اس کتابچہ میں کسی بھی جگہ پر آپ کو اجازت دی گئی ہو یا MetroPlus یا آپ کا PCP آپ کو اس کی جانب بھیجے۔
- ایسی سروسز جن کے لیے آپ کو پیشگی ریفرل (منظوری) لینے کی ضرورت ہو اور آپ نے اجازت نہ لی ہو۔

آپ کو کسی ایسی خدمت جس کی منظوری آپ کا PCP نہیں دیتا آپ کو ادائیگی کرنی پڑ سکتی ہے۔ یا اگر سروس حاصل کرنے سے پہلے اگر آپ بطور "پرائیویٹ پی" یا "سیلف پی" مریض، رضامند ہوتے ہیں، تو اس سروس کے لیے آپ کو خود ادائیگی کرنے پڑے گی۔ اس میں شامل ہیں:

- غیر احاطہ کردہ خدمات (جو اوپر درج ہیں)،
- غیر منظور شدہ خدمات،
- سروسز جو ایسے پرووائڈرز فراہم کرتے ہیں جو MetroPlus کا حصہ نہیں ہیں

### اگر آپ بل وصول کرتے ہیں

اگر آپ کو علاج یا سروس کے لئے ایک بل ملتا ہے جس کے بارے میں آپ خیال نہیں کرتے کہ آپ کو ادائیگی کرنی چاہیے، اس کو نظر انداز مت کریں۔ MetroPlus کو فوری 1-800-303-9626 کال کریں۔ MetroPlus آپ کو یہ سمجھنے میں مدد دے سکتی ہے کہ آپ کو بل کیوں ملا ہے۔ اگر آپ ادائیگی کے لیے ذمہ دار نہ ہوں، تو اس مسئلہ کو حل کرنے کے لیے MetroPlus پرووائڈر کے ساتھ خود رابطہ کرے گی۔

اگر آپ سمجھتے ہیں کہ آپ سے کوئی ایسے ادائیگی مانگی جا رہی ہے جو Medicaid یا MetroPlus کو دینی چاہیے تھی، تو آپ ایک منصفانہ سماعت کی درخواست کر سکتے ہیں۔ اس کتابچے میں بعد میں دیے گئے منصفانہ سماعت کا حصہ ملاحظہ کریں۔

اگر آپ کو کوئی سوالات کرنے ہیں تو 1-800-303-9626 پر ممبر سروسز کو کال کر سکتے ہیں۔

## سروس کے لیے اجازت

### پیشگی منظوری:

کچھ ایسے علاج اور خدمات ہیں جن کو وصول کرنے یا وصول کرنا جاری رکھنے کے قابل ہونے سے پہلے منظوری لینی ہوتی ہے۔ اس کو **پیشگی منظوری** کہا جاتا ہے۔ آپ یا آپ کی جانب سے کوئی آپ کا بھروسے مند شخص اس کی درخواست کر سکتا ہے۔ درج ذیل علاج اور خدمات کو منظور کیا جانا چاہیے اس پہلے کہ آپ انہیں حاصل کر سکیں:

آپ کا PCP شریک پرووائیڈر کی درج ذیل کے لئے ریفرنز کی منظوری دے سکتا ہے، برائے:

- ماہرانہ نگہداشت
- لیبارٹری خدمات

آپ یا آپ کے PCP کو میٹروپلس سے منظوری لینی چاہیے اگر:

- آپ کو ایسے پرووائیڈر کو ریفر کیا گیا ہے جو میٹروپلس نیٹ ورک میں نہیں ہے، جب تک کہ آپ کو ایمرجنسی روم میں نگہداشت درکار نہ ہو
- آپ کو کسی ماہر معالج کے لئے مستقل ریفرل دیا گیا
- اسپتال میں داخل ہیں، جب یہ ہنگامی حالت یا زچگی کا مسئلہ نہ ہو
- کسی اسپتال بجز HHC اسپتال میں بیرونی مریض سرجری لے رہے ہیں
- کسی سہولت میں امکانی طور پر آرائشی سرجری حاصل کر رہے ہیں
- اریکٹائل ڈس فنکشن ڈس آرڈرز کا علاج کروانے کی ضرورت ہو۔
- کیرو پریکٹک نگہداشت موصول کرنی ہو
- پری نیٹل یا جینیٹک ٹیسٹنگ کروانی ہو
- طبی تجربات میں شرکت کرنی ہو
- گھر پر انفیوژن تھراپی موصول کرنی ہو
- پیوند کاری کروانی ہو
- ہوائی سفر میں ہنگامی منتقلی موصول کرنی ہو
- غیر ہنگامی سفر موصول کرتے ہوں
- منہ کی سرجری کے لیے بے ہوشی وصول کرنی ہو
- کانٹیکٹ لینز کی ضرورت ہو
- ٹرانس جینڈر خدمات کی ضرورت ہوں
- ٹریٹمنٹ ایڈیٹرنس کی خدمات درکار ہوں
- ہسپتال میں ایک نجی ڈیوٹی نرس تفویض کر دی جاتی ہے
- کسی ماہرانہ نرسنگ مرکز یا شدید بحالی مرکز میں داخل ہیں، بشمول کسی ماہرانہ نرسنگ مرکز میں داخلے کے دوران فراہم کردہ تمام معالجہ خدمات۔
- ٹی بی کی بیماری کے لیے ڈائریکٹری آزرود تھراپی کے لیے ہسپتال میں داخل کیا جاتا ہے

- گھریلو نگہداشت کی خدمات وصول کرتے ہیں
- شفا خانے کی خدمات وصول کرتے ہیں
- ذاتی نگہداشت کی خدمات یا صارف ڈائریکٹڈ ذاتی معاونت پروگرام کی خدمات وصول کرتے ہیں
- PERS کی درخواست کرتے ہیں (ذاتی ہنگامی حالت ردعمل سسٹم)
- یوم بالغاں طبی نگہداشت یا AIDS یوم بالغاں طبی نگہداشت وصول کرتے ہیں
- طویل مدتی نرسنگ ہوم نگہداشت وصول کرتے ہیں
- پائیدار طبی آلات (DME) حاصل کرتے ہیں، بشمول آرتھائٹس، پراسٹیٹس، اینٹیبرل فارمولا اور رسدات (فارمولا آپ کی فارمیسی کے بینیفٹس منیجر کے ذریعے حاصل کیا جاتا ہے)، آسٹم سپیکٹرم ڈس آرڈرز سے متعلقہ DME
- فزیوتھراپی کی 40 سے زیادہ وزٹس یا آکوپیشنل اسپیج تھراپی کی 20 وزٹس وصول کرتے ہیں اور آپ درج ذیل میں سے کسی ایک زمرے میں آتے ہیں:
  - 20 سال تک عمر کے بچے
  - افزائشی معذوری کے ساتھ کوئی بھی
  - حادثے کی وجہ سے دماغی چوٹ والا کوئی شخص

کسی علاج یا سروس کے لئے منظوری کی درخواست کرنے کو سروس منظوری کی درخواست کہتے ہیں۔ ان علاجوں یا خدمات کے لئے منظوری لینے کے لئے آپ کو:

ممبر سروسز کو 1-800-303-9626 پر کال کرنے کی ضرورت ہے یا آپ اپنی درخواست بذریعہ فیکس 212-908-8521 پر بھیج سکتے ہیں۔ ممبر سروسز کا ایک نمائندہ اس عمل کے متعلق آپ کے کسی قسم کے سوالات کے جوابات دے گا اور اگر ضرورت ہوئی، تو آپ کی کال کو یوٹیلٹیزیشن ریویو (UR) کے لیے منتقل کرے گا۔ یوٹیلٹیزیشن ریویو وہ عمل ہے، جس کے ذریعے ہم فیصلہ کرتے ہیں کہ آیا کوئی علاج طبی طور پر ضروری ہے یا نہیں اور اس کے لیے MetroPlus Health Plan کی جانب سے منظوری یا ادائیگی کی جائے گی۔ ڈاکٹر اور نرسیں یہ فیصلے کرتے ہیں۔ وہ ایسا آپ کے علاج کے منصوبے کی طبی طور پر قابل قبول معیارات کے ساتھ پڑتال کر کے کرتے ہیں۔ ہمارا UR عملہ سوموار سے جمعہ المبارک صبح 8:30 سے شام 5:00 بجے تک دستیاب ہوتا ہے۔ اگر آپ کو کسی طبی مسئلہ کے حوالے سے معاونت چاہیے، تو ہمارے پاس ایک 24 گھنٹے کی ہیلتھ کیئر ہاٹ لائن نمبر **1-800-442-2560** موجود ہے۔ UR عملہ اگلے کاروباری دن آپ کے پیغام کا جواب دیں گے۔

آپ یا آپ کا ڈاکٹر درج ذیل پتے پر تحریری طور پر سروس منظوری کی درخواست بھیج سکتے ہیں:

MetroPlus Health Plan  
160 Water Street, 3<sup>rd</sup> Floor  
New York, NY 10038  
Attention: Prior Authorization

اگر آپ ابھی درج ذیل میں سے ایک سروس حاصل کر رہے ہیں مگر آپ کو اسے جاری رکھنے یا مزید حاصل کرنے کی ضرورت ہے، تو آپ کو اس صورت میں بھی پیشگی اجازت درکار ہوگی۔ اسے **بیک وقت** جائزہ کہا جاتا ہے۔

**جب ہمیں آپ کی سروس کی اجازت کی درخواست ملتی ہے، تو اس کے بعد کیا ہوتا ہے:**

ہیلتھ پلان کے پاس یہ یقینی بنانے کے لیے ایک ریویو ٹیم موجود ہے کہ آپ کو وہ خدمات ملیں، جن کا ہم وعدہ کرتے ہیں۔ ہم اس بات کو دیکھتے ہیں کہ وہ خدمات، جن کی آپ درخواست کر رہے ہیں، ان کا آپ کے ہیلتھ پلان میں احاطہ ہوتا ہو۔ ڈاکٹر اور نرسیں ریویو ٹیم میں موجود ہوتے ہیں۔ ان کا کام اس بات کو یقینی بنانا ہے کہ علاج یا سروس جس کی آپ نے درخواست کی ہے طبی طور پر ضروری اور آپ کے لئے صحیح ہے۔ وہ ایسا آپ کے علاج کے منصوبے کی طبی طور پر قابل قبول معیارات کے ساتھ پڑتال کر کے کرتے ہیں۔

ہم کسی سروس کی اجازت کی درخواست سے انکار کرنے یا اس کی درخواست کردہ مقدار سے کم منظور کرنے کا فیصلہ کر سکتے ہیں۔ یہ فیصلے نگہداشت صحت کے کسی اہل پیشہ ورانہ ماہر کی جانب سے کیے جائیں گے۔ اگر ہم فیصلہ کرتے ہیں کہ درخواست کردہ سروس طبی طور پر درکار نہیں ہے، تو فیصلہ ایک کلینیکل پیئر ریویور ک جانب سے کیا جائے گا، جو کوئی ڈاکٹر ہو سکتا ہے یا نگہداشت صحت کا ایسا پیشہ ورانہ ماہر ہو سکتا ہے، جو عام طور پر آپ کو درکار نگہداشت فراہم کرتا ہے۔ آپ طبی ضرورت سے متعلق کاروائیوں کے فیصلے کرنے کے لئے استعمال ہونے والے مخصوص طبی معیارات، جنہیں کہتے ہیں **کلینکل جائزہ معیار** ہیں، کی درخواست کر سکتے ہیں۔

جب ہمیں آپ کی درخواست مل گئی، تو ہم ایک **معیاری** یا **تیز** عمل کے ذریعے اس پر نظر ثانی کریں گے۔ اگر یہ سمجھا جاتا ہے کہ تاخیر سے آپ کی صحت کو سخت نقصان پہنچے گا، تو آپ یا آپ کا ڈاکٹر ایک فاسٹ ٹریک ریویو مانگ سکتے ہیں۔ اگر تیز نظر ثانی کے لیے آپ کی درخواست سے انکار کر دیا جاتا ہے، تو ہم آپ کو بتائیں گے اور آپ کا کیس نظر ثانی کے عمومی عمل کے تحت ہوگا۔

ہم آپ کی نظر ثانی جلدی کریں گے، اگر:

- تاخیر سے آپ کی صحت، زندگی یا کام کرنے کی صلاحیت کو سخت نقصان پہنچے گا۔
  - آپ کا فراہم کنندہ کہتا ہے کہ نظر ثانی لازمی طور پر تیز ہونی چاہیے:
  - آپ کو اپنی موصول ہونے والی سروسز سے ایک زیادہ سروس مانگ رہے ہیں؛
- تمام کیسز میں، ہم آپ کی درخواست پر اتنی جلدی نظر ثانی کریں گے، جتنا آپ کی طبی حالت کا تقاضہ ہے مگر ذیل میں بیان کردہ وقت سے زیادہ تاخیر سے نہیں۔

اگر آپ کی درخواست منظور یا رد ہوتی ہے ہم آپ اور آپ کے پرووائیڈر کو فون اور تحریری طور پر دونوں طریقوں سے مطلع کریں گے۔ ہم آپ کو فیصلہ لینے کی وجہ بھی بتائیں گے۔ ہم آپ کو وضاحت کریں گے کہ اگر آپ ہمارے فیصلے سے متفق نہیں ہیں، تو آپ کے پاس اپیلوں اور منصفانہ سماعتوں کے کیا آپشنز ہوں گے۔ (اس ہینڈ بک کے بعد کے حصے میں پلان اپیلز اور فیئر ہیئرنگ کے حصے بھی دیکھیں۔)

**پیشگی اجازت کی درخواستوں کے لیے وقت کے دورانیے:**

- **معیاری جائزہ:** ہمیں درکار تمام معلومات ملنے کے 3 دنوں کار کے اندر ہم آپ کی درخواست کے بارے فیصلہ کریں گے، لیکن ہم آپ سے درخواست وصول ہونے کے بعد 14 دنوں کے اندر اندر ضرور رابطہ کریں گے۔ ہم 14<sup>ویں</sup> دن تک آپ کو بتائیں گے اگر ہمیں مزید معلومات درکار ہوتی ہیں۔
- **تیز نظر ثانی:** ہم فیصلہ کریں گے اور آپ کو ہماری جانب سے 72 گھنٹوں میں جواب موصول ہوگا۔ اگر ہمیں مزید معلومات درکار ہوئی، تو ہم آپ کو 72 گھنٹوں کے اندر بتائیں گے۔

**بیک وقت نظر ثانی کی درخواستوں کے لیے وقت کے دورانیے:**

- **معیاری جائزہ:** ہمیں درکار تمام معلومات ملنے کے 1 ایام کار کے اندر ہم فیصلہ کریں گے، لیکن ہم آپ سے درخواست وصول ہونے کے بعد 14 دنوں کے اندر اندر رابطہ ضرور کریں گے۔ ہم 14<sup>ویں</sup> دن تک آپ کو بتائیں گے اگر ہمیں مزید معلومات درکار ہوتی ہیں۔
- **تیز نظر ثانی:** ہم تمام مطلوبہ معلومات ملنے کے بعد 1 یوم کار میں فیصلہ کریں گے۔ ہمیں آپ کی درخواست موصول ہو جانے کے بعد آپ کو 72 گھنٹوں کے اندر جواب ملے گا۔ اگر ہمیں مزید معلومات درکار ہوئی، تو ہم آپ کو 1 یوم کار کے اندر بتائیں گے۔

## دیگر درخواستوں کے لیے وقت کے خصوصی دورانیے:

- اگر آپ ہسپتال میں ہیں یا ابھی ہی ہسپتال سے نکلے ہیں اور آپ گھر میں نگہداشت صحت کی درخواست کر رہے ہیں، تو ہم آپ کی درخواست کے 72 گھنٹوں کے اندر فیصلہ کریں گے۔
- اگر آپ کو ہسپتال میں داخل کر کے منشیات کے استعمال کے مسئلے کا علاج دیا جا رہا ہے اور آپ ڈسچارج ہونے سے کم از کم 24 گھنٹے پہلے مزید خدمات کی درخواست کرتے ہیں، تو ہم آپ کی درخواست کے 24 گھنٹوں کے اندر فیصلہ کریں گے۔
- اگر آپ دماغی صحت یا منشیات کے استعمال کے مسئلے کی سروسز مانگ رہے ہیں، جو کسی عدالتی پیشی سے متعلق ہوں، تو ہم آپ کی درخواست کے 72 گھنٹوں کے اندر فیصلہ کریں گے۔
- اگر آپ اوٹ پشمنٹ میں نسخے کی دوا کی درخواست کر رہے ہیں، تو ہم آپ کی درخواست کے 24 گھنٹوں کے اندر فیصلہ کریں گے۔
- ایک اسٹیپ تھراپی پروٹوکول کا مطلب ہے کہ ہم آپ کی درخواست کردہ دوا کو منظور کرنے سے پہلے آپ سے پہلے کوئی دوسری دوا آزمانے کا تقاضہ کرتے ہیں۔ اگر آپ اسٹیپ تھراپی پروٹوکول کو منسوخ کرنے کی درخواست کر رہے ہیں، تو ہم اوٹ پشمنٹ نسخے کی ادویات کے لیے 24 گھنٹوں کے اندر فیصلہ کریں گے۔ دیگر ادویات کے لیے ہم آپ کی درخواست کے 14 دن کے اندر فیصلہ کریں گے۔

تمام صورتوں میں ہم آپ سے درخواست وصول ہونے کے بعد 3 دنوں کے اندر اندر ضرور رابطہ کریں گے۔ ہم تیسرے دن تک آپ کو بتائیں گے اگر ہمیں مزید معلومات درکار ہوتی ہیں۔

اگر ہمیں آپ کی سروس کی درخواست کے متعلق معیاری یا تیز نظر ثانی کرنے کے لیے مزید معلومات درکار ہوں، تو ہم:

- آپ کو تحریری طور پر بتائیں گے کہ ہمیں کیا معلومات درکار ہے۔ اگر آپ کی درخواست تیز نظر ثانی پر ہے، تو ہم آپ کو فوراً کال کریں گے اور بعد میں ایک تحریری نوٹس بھیجیں گے۔
- آپ کو بتائیں گے کہ تاخیر کیوں آپ کے بہترین مفاد میں ہے۔
- اس دن سے 14 دن کے اندر فیصلہ کریں گے، جب ہم نے آپ سے مزید معلومات مانگی ہو۔

آپ، آپ کا پرووائیڈر یا کوئی شخص جس پر آپ بھروسہ کرتے ہوں ہمیں فیصلہ لینے میں مزید وقت لینے کی درخواست کر سکتے ہیں۔ یہ اس وجہ سے ہو سکتا ہے کیونکہ آپ کے پاس اپنے معاملے کے بارے میں فیصلہ کرنے میں مدد دینے کے لئے مزید معلومات ہیں۔ ایسا 1-800-303-9626 پر کال کر کے یا درج ذیل پتہ پر خط لکھ کر کیا جا سکتا ہے:

MetroPlus Health Plan  
160 Water Street, 3<sup>rd</sup> Floor  
New York, NY 10038  
Attention: Prior Authorization

اگر آپ اپنی درخواست کی نظر ثانی میں زیادہ وقت لینے کے ہمارے فیصلے سے اتفاق نہیں کرتے، تو آپ یا آپ کا نمائندہ پلان کے پاس شکایت جمع کروا سکتے ہیں۔ آپ یا کوئی شخص جس پر آپ بھروسہ کرتے ہوں جائزہ کے وقت کے بارے میں New York State Department of Health 1-800-206-8125 پر کال کر کے شکایت درج کرا سکتے ہیں۔

ہم آپ کو اس تاریخ کو مطلع کریں گے جب جائزہ کے لئے ہماری وقت کی میعاد ختم ہو جاتی ہے۔ لیکن اگر کسی وجہ سے، آپ کو ہم سے کوئی جواب موصول نہیں ہوا، تو اس کا مطلب یہی ہے کہ ہم نے آپ کی سروس کی اجازت کی

TTY 711

1-800-303-9626 ممبر سروسز

کردار سازی طبی بحران لائن 1-855-371-9228

درخواست پر انکار کر دیا۔ اگر ہم کسی اسٹیپ تھراپی پروٹوکول کو منسوخ کرنے کی کسی درخواست کا جواب نہیں دیتے، تو آپ کی درخواست منظور ہو جائے گی۔

اگر آپ سمجھتے ہیں کہ سروس کی اجازت سے انکار کا ہمارا فیصلہ غلط ہے، تو آپ کے پاس ہمارے پاس ایک پلان اپیل جمع کروانے کا حق موجود ہے۔ اس کتابچہ کے بعد کے حصے میں پلان اپیل کا حصہ دیکھیں۔

### آپ کی نگہداشت کے بارے میں مزید فیصلے:

بعض اوقات، ہم اس بات کا تعین کرنے کے لیے آپ کی نگہداشت پر ایک متوازی نظر ثانی کریں گے کہ آیا آپ کو اس نگہداشت کی اب بھی ضرورت ہے یا نہیں۔ ہم ایسے دیگر علاجوں اور سروسز پر بھی نظر ثانی کر سکتے ہیں، جو آپ پہلے سے موصول کر چکے ہوں۔ اس کو **ماقبل جائزہ** کہا جاتا ہے۔ ہم آپ کو بتائیں گے اگر ہم یہ دیگر کاروائیاں کرتے ہیں۔

### دیگر کاروائیوں کے نوٹس کے لئے نظام الاوقات:

- زیادہ تر صورتوں میں، اگر ہم کسی ایسی سروس کو کم، معطل یا ختم کرنے کا فیصلہ کرتے ہیں، جو پہلے سے منظور کر چکے ہیں اور آپ ابھی موصول کر رہے ہیں، تو ہمیں سروس کی تبدیلی سے کم از کم 10 دن پہلے آپ کو لازمی بتانا ہوگا۔
- ہمیں طویل مدتی خدمات اور معاونتوں، مثلاً گھر میں نگہداشت صحت، ذاتی نگہداشت، CDPAS، اڈلٹ ڈے ہیلتھ کیئر اور نرسنگ ہوم میں نگہداشت، کے متعلق کوئی بھی فیصلہ کرنے سے کم از کم 10 دن پہلے آپ کو لازمی بتانا ہوگا۔
- اگر ہم ایسی نگہداشت کا معائنہ کر رہے ہوں، جو ماضی میں دی گئی تھی، تو ہم ریٹروسپیکٹو ریویو کے لیے درکار تمام معلومات کے موصول ہو جانے کے 30 دن کے اندر اس کے لیے ادائیگی کے متعلق فیصلہ کریں گے۔ اگر ہم کسی سروس کے لیے ادائیگی سے انکار کر دیں، تو ہم آپ اور آپ کے فراہم کنندہ کو ادائیگی سے انکار والے دن ہی نوٹس بھیج دیں گے۔ یہ نوٹس بل نہیں ہوتے۔ آپ کو پلان یا Medicaid کی جانب سے احاطہ کردہ کسی بھی نگہداشت کے لیے ادائیگی نہیں کرنی ہوتی، بے شک اگر ہم بعد میں فراہم کنندہ کو ادائیگی سے انکار بھی کر دیں۔

### ہمارے پرووائیڈرز کو کیسے ادائیگی کی جاتی ہے

آپ کو ہم سے پوچھنے کا حق ہے آیا ہمارا معالجوں کے ساتھ کوئی مخصوص مالیاتی انتظام ہے جو آپ کے طبی نگہداشت کی خدمات کے استعمال کو متاثر کر سکتا ہو۔ اگر آپ کے کوئی مخصوص خدشات ہوں، تو آپ ممبر سروسز کو 1-800-303-9626 پر کال کر سکتے ہیں۔ ہم چاہتے ہیں کہ آپ کو معلوم ہو کہ ہمارے زیادہ تر پرووائیڈرز کو درج ذیل میں سے ایک یا زائد طریقوں سے ادائیگی کی جاتی ہے۔

- اگر آپ کے PCPs کسی کلینک یا طبی مرکز میں کام کرتے ہیں، وہ غالباً **تنخواہ** لیتے ہیں۔ مریضوں کی تعداد جن کا وہ معائنہ کرتے ہیں اس کو متاثر نہیں کرتی۔
- ہمارے PCPs جو اپنے دفاتر پر کام کرتے ہیں ہر مریض جن کے لئے وہ PCP ہیں کے لئے ہر ماہ مقررہ فیس وصول کر سکتے ہیں۔ فیس ایک جیسی رہتی ہے چاہے مریض کو ایک یا زیادہ ملاقاتیں درکار ہوں --- حتیٰ کہ اگر بالکل کوئی بھی نہ ہو۔ اس کو **سر شماری (capitation)** کہا جاتا ہے۔
- بسا اوقات پرووائیڈر اپنے مریضوں کی فہرست میں ہر شخص کے لئے مقررہ فیس لیتے ہیں، لیکن کچھ رقم (غالباً 10 فیصد) **ترغیبی فنڈ** کے لئے روکی جاتی ہے۔ سال کے آخر میں، یہ فنڈ ان PCPs کو انعام دینے کے لئے استعمال کیا جاتا ہے جنہوں نے منصوبے کی جانب سے مقرر کردہ اضافی اجرت کے معیارات کو پورا کیا ہو۔
- پرووائیڈرز کو **سروس کے لئے فیس** کے حساب سے بھی ادائیگی کی جا سکتی ہے۔ اس کا مطلب ہے کہ وہ ہر جو سروس فراہم کرتے ہیں کے لئے منصوبے کے تحت اتفاق کردہ فیس حاصل کرتے ہیں۔

## آپ منصوبے کی پالیسی سازی میں مدد کر سکتے ہیں

ہم آپ کے خیالات کی قدر کرتے ہیں۔ آپ ایسی پالیسیاں وضع کرنے میں ہماری مدد کر سکتے ہیں جو ہمارے ارکان کی بہترین خدمت کریں۔

اگر آپ کی تجاویز ہوں تو ہمیں بتائیں۔ شاید آپ ہمارے رکن مشاورتی بورڈز یا کمیٹیوں میں سے کسی میں کام کرنا پسند کریں۔ 1-800-303-9626 پر ممبر سروسز کو کال کریں یہ معلوم کرنے کے لئے کہ آپ کیسے مدد کر سکتے ہیں۔

## ممبر سروسز کی جانب سے مدد

- یہاں وہ معلومات دی گئی ہیں جو آپ 1-800-303-9626 پر کسٹمر سروسز کو کال کر کے حاصل کر سکتے ہیں۔
- MetroPlus کے ہیلتھ پلان بورڈ آف ڈائریکٹرز، آفیسرز، کنٹرولنگ پارٹنرز، مالکان اور شراکت داروں کے نام، پتوں اور عہدوں پر مشتمل ایک فہرست۔
- حالیہ ترین مالیاتی گوشواروں/بیلنس شیٹ، آمدنی اور اخراجات کے خلاصوں کی ایک نقل۔
- انفرادی براہ راست ادائیگی سبسکرائبر معاہدے کی ایک حالیہ ترین نقل۔
- MetroPlus کے بارے میں صارفین کی شکایات کے بارے میں ڈیپارٹمنٹ آف فنانشل سروسز کی جانب سے معلومات۔
- ہم آپ کے طبی ریکارڈ اور ارکان کی معلومات کو کیسے خفیہ رکھتے ہیں۔
- MetroPlus آپ کو تحریری طور پر بتائے گی کہ وہ اپنے ممبران کی نگہداشت کے معیار پر کیسے نظر رکھتی ہے۔
- ہم آپ کو بتائیں گے کہ ہمارے طبی پرووائیڈر کون سے اسپتالوں کے ساتھ کام کرتے ہیں۔
- اگر آپ ہم سے تحریری طور پر پوچھتے ہیں، تو ہم آپ کو بتائیں گے کہ ہم MetroPlus کے زیر احاطہ بیماریوں یا مسائل کا جائزہ لینے کے لیے کون سی رہنما ہدایات استعمال کرتے ہیں۔
- اگر آپ ہم سے تحریر طور پر پوچھتے ہیں، تو ہم کو MetroPlus کے پرووائیڈرز کے لیے لازمی اہلیت اور ان کے انتخاب کے طریقہ کار کے بارے میں بتائیں گے۔
- اگر آپ پوچھیں، تو ہم بتائیں گے: (1) آیا ہمارے ٹھیکداران یا ذیلی ٹھیکداران کے لیے ایسا کوئی ترغیبی منصوبہ موجود ہے جو ریفرل سروسز پر اثر انداز ہوتا ہو اور اگر ایسا ہے، تو (2) زیر استعمال ترغیبی بندوبست کی قسم کے بارے میں معلومات؛ اور (3) آیا فزیشنز اور فزیشنز کے گروپس کے لیے نقصان کے ازالہ کے حوالے سے کوئی تحفظ فراہم کیا جاتا ہے یا نہیں۔
- کمپنی کا کیسے انتظام کیا جاتا ہے اور کیسے کام کرتی ہے کے بارے میں معلومات

## ہمیں مطلع رکھیں

ممبر سروسز کو 1-800-303-9626 پر کال کریں جب کبھی آپ کی زندگی میں یہ تبدیلیاں واقع ہوتی ہیں، اگر:

- آپ اپنا نام، پتہ یا ٹیلیفون نمبر تبدیل کرتے ہیں
- آپ کی Medicaid اہلیت میں تبدیلی واقع ہوتی ہے
- آپ حاملہ ہوتی ہیں
- آپ بچے کو جنم دیتی ہیں
- آپ یا آپ کے بچے کی انشورینس میں کسی قسم کی تبدیلی آتی ہے

اگر آپ مزید میڈیک ایڈ حاصل نہیں کر رہے ہیں، New York State of Health سے معلوم کریں۔ آپ کسی اور پروگرام میں اندراج کرانے کے اہل ہو سکتے ہیں۔

## اخراج اور منتقلیاں

1. اگر آپ منصوبے سے نکلنا چاہتے ہیں

TTY 711

ممبر سروسز 1-800-303-9626

کردار سازی طبی بحران لائن 1-855-371-9228

آپ ہمیں 90 دنوں تک کے لئے آزما سکتے ہیں۔ اس وقت کے دوران آپ کسی بھی وقت MetroPlus کو چھوڑ کر کسی دوسرے پلان میں شامل ہو سکتے ہیں۔ اگر آپ پہلے 90 دن کے اندر نہیں چھوڑتے، تو ایسی صورت میں آپ کو MetroPlus کے ساتھ مزید نو مہینوں تک رہنا پڑے گا، ماسوائے یہ کہ آپ کے پاس کوئی معقول جواز (اچھی وجہ) موجود ہو۔

معقول وجہ کی کچھ مثالوں میں شامل ہیں:

- ہمارا طبی منصوبہ ریاست نیو یارک کے لوازمات کو پورا نہیں کرتا اور اس کی وجہ سے ارکان کو نقصان پہنچتا ہے۔
- آپ ہمارے سروس علاقے سے باہر چلے جاتے ہیں۔
- آپ، پلان اور مقامی ڈیپارٹمنٹ آف سوشل سروسز سبھی متفق ہو جاتے ہیں کہ چھوڑ دینا آپ کے لیے بہترین ہو گا۔
- آپ انتظام کردہ نگہداشت سے مستثنیٰ ہیں یا ہو جاتے ہیں۔
- ہم Medicaid کی انتظام کردہ نگہداشت کی کوئی سروس فراہم نہیں کرتے جو آپ اپنے علاقے میں دوسرے طبی منصوبے سے حاصل کر سکتے ہیں۔
- آپ کو ایسی سروس درکار ہے جو ایسے فائدے سے متعلق ہے جس کا احاطہ نہ کرنے کا ہم نے انتخاب کیا ہے اور یہ سروس علیحدہ حاصل کرنے سے آپ کی صحت کو خطرہ لاحق ہو سکتا ہے۔
- ہم آپ کو اس طرح خدمات فراہم نہیں کر سکتے جیسا کہ ریاست کے ساتھ ہمارا معاہدہ تقاضا کرتا ہے۔

منصوبے تبدیل کرنے کے لئے:

- نیویارک سٹیٹ آف ہیلتھ میں موجود منتظم شدہ نگہداشت کے عملہ کو کال کریں۔
- اگر آپ برونکس، کنگز، نیویارک، رچمونڈ یا کوئینز میں رہائش پذیر ہیں، تو New York Medicaid Choice کو 1-800-505-5678 پر کال کریں۔ New York Medicaid Choice کے صلاح کار طبی منصوبے تبدیل کرنے میں آپ کی مدد کر سکتے ہیں۔

آپ بذریعہ فون بھی کسی دوسرے پلان پر منتقل ہو سکیں گے۔ اگر آپ انتظام کردہ نگہداشت میں تھے تو آپ کو کسی دوسرے طبی منصوبے کا انتخاب کرنا ہوگا۔

اس عمل میں دو سے چھ ہفتوں کے درمیان وقت لگ سکتا ہے، جو اس پر منحصر کہ آپ کی درخواست کب وصول ہوئی۔ آپ کو نوٹس ملے گا کہ تبدیلی کسی مخصوص تاریخ تک واقع ہوئی۔ اس وقت تک MetroPlus آپ کو مطلوبہ نگہداشت فراہم کرے گی۔

آپ تیزتر کارروائی کی درخواست کر سکتے ہیں اگر آپ سمجھتے ہیں کہ معمول کے مطابق کارروائی آپ کی صحت کو مزید نقصان پہنچائی گی۔ آپ تیزتر کارروائی کے لئے اس صورت میں بھی درخواست کر سکتے ہیں اگر آپ نے شکایت کی ہو کہ آپ نے اندراج سے اتفاق نہیں کیا تھا۔ آپ بس New York State of Health کو یا New York Medicaid Choice کو کال کریں۔

2. آپ Medicaid Managed Care کے لیے نا اہل ہو سکتے ہیں

- آپ یا آپ کا بچہ MetroPlus کے لیے نا اہل ہو جائیں گے، اگر آپ یا آپ کا بچہ:



- کاؤنٹی یا سروس علاقے سے باہر چلے جاتے ہیں،
- کسی اور انتظام کردہ نگہداشت کے منصوبے پر منتقل ہوتے ہیں،
- ملازمت کے توسط سے HMO یا دوسرے بیمہ منصوبے میں شامل ہوتے ہیں،
- جیل چلے جاتے ہیں،
- کسی اور وجہ سے اہلیت کھو دیتے ہیں۔

1. آپ کے بچے کو MetroPlus چھوڑنا یا \*تبدیل کرنا پڑ سکتا ہے، اگر وہ:

- کسی فزیکلی ہیڈی کیپڈ پروگرام میں چلا جاتا ہے، یا
- اُس کو کسی ایسی فوسٹر کیئر ایجنسی میں ڈال دیا جاتا ہے جس کا *New York State of Health* کے ساتھ سروس کی فراہمی کا معاہدہ موجود ہے، بشمول نیویارک سٹی میں موجود تمام فوسٹر کیئر کے مراکز، یا
- \* اس کو *New York State of Health* کی ایسے فوسٹر کیئر مرکز میں رکھتا ہے جو آپ کے بچے کے موجودہ پلان میں زیر احاطہ نہیں ہے۔

- اگر آپ کو **MetroPlus Health Plan** چھوڑنا پڑتا ہے یا آپ **Medicaid** کے لیے نا اہل ہو جاتے ہیں، تو آپ کی تمام سروسز غیر متوقع طور پر ختم ہو جائیں گی، بشمول گھر پر موصول ہونے والی نگہداشت بھی۔ اگر ایسا ہوتا ہے، 1-800-505-5678 پر *New York Medicaid* چوائس کو فوراً کال کریں۔

3. ہم آپ کو **MetroPlus Health Plan** چھوڑنے کا کہہ سکتے ہیں

آپ کی MetroPlus ممبرشپ ختم ہو سکتی ہے، اگر آپ اکثر:

- اپنی نگہداشت کے حوالے سے اپنے PCP کے ساتھ تعاون کرنے سے انکار کرتے ہیں،
- تقریروں پر حاضر نہیں ہوتے،
- غیر ہنگامی نگہداشت کے لئے ایمرجنسی روم میں جاتے ہیں،
- آپ MetroPlus Health Plan کے قواعد کی پابندی نہیں کرتے،
- ایمانداری سے فارم نہیں بھرتے یا صحیح معلومات نہیں دیتے (فراڈ کا ارتکاب کرتے ہیں)،
- پلان کے ممبران، پرووائیڈرز یا عملہ کو تنگ کرتے ہیں یا نقصان پہنچاتے ہیں۔
- مسائل کو سدھارنے کی ہماری کوشش کرنے کے باوجود ایسے انداز میں برتاؤ کرتے ہیں جو ہمارے لئے آپ اور دیگر ارکان کے لئے اپنی بہترین کوشش کرنا مشکل بنائے۔

## پلان اپیلز

کچھ ایسے علاج اور خدمات ہیں جن کو وصول کرنے یا وصول کرنا جاری رکھنے کے قابل ہونے سے پہلے منظوری لینی ہوتی ہے۔ اس کو **پیشگی منظوری** کہا جاتا ہے۔ کسی علاج یا سروس کے لئے منظوری کی درخواست کرنے کو **سروس منظوری کی درخواست** کہتے ہیں۔ اس عمل کو کتابچہ میں سابقہ طور پر بیان کر دیا گیا ہے۔ کسی سروس کی اجازت کی درخواست سے انکار کرنے یا اسے اس کی درخواست کردہ مقدار سے کم منظور کرنے کے فیصلے کے نوٹس کو ایک **ابتدائی منفی تعین** کہا جاتا ہے۔

اگر آپ اپنی نگہداشت کے متعلق فیصلے سے خوش نہیں ہیں، تو آپ کچھ اقدامات کر سکتے ہیں۔

آپ کا پرووائیڈر دوبارہ غور کرنے کی درخواست کر سکتا ہے:

اگر ہم فیصلہ کرتے ہیں کہ آپ کی سروس کی اجازت کی درخواست طبی طور پر ضروری نہیں تھی یا تجرباتی یا تحقیقی تھی؛ اور ہم نے آپ کے ڈاکٹر سے اس کے بارے میں بات نہیں کی، تو آپ کا ڈاکٹر پلان کے میڈیکل ڈائریکٹر کے ساتھ بات کرنے کا کہہ سکتا ہے۔ میڈیکل ڈائریکٹر آپ کے ڈاکٹر سے ایک یوم کار کے اندر بات کرے گا۔

آپ ایک پلان اپیل دائر کر سکتے ہیں:

- آپ کے پاس انیشیئل ایڈورس ڈیٹرمینیشن نوٹس کی تاریخ کے بعد پلان اپیل کی درخواست کرنے کے لیے 60 تقویمی دن ہوتے ہیں۔
- اگر آپ کو پلان اپیل کی درخواست کرنے یا اپیل کے عمل کے مراحل کو پورا کرنے میں مدد درکار ہو، تو آپ ممبر سروسز کو 1-800-303-9626 پر کال کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کی کوئی خصوصی ضروریات ہیں، جیسا کہ سننے یا دیکھنے میں کمزوری، یا اگر آپ کو مترجم کی خدمات کی ضرورت ہو، تو ہم مدد کر سکتے ہیں۔
- آپ ایک پلان اپیل مانگ سکتے ہیں یا آپ کی جانب سے کوئی دوسرا شخص، جیسا کہ خاندان کا رکن، دوست، ڈاکٹر یا وکیل، آپ کی جانب سے مانگ سکتا ہے۔ آپ اور اس شخص کو ایک بیان پر دستخط کر کے تاریخ ڈالنی ہو گی، کہ آپ چاہتے ہیں کہ وہ شخص آپ کی نمائندگی کرے۔
- ہم آپ کے ساتھ اس وجہ سے متعصبانہ یا برا سلوک نہیں کریں گے کہ آپ نے پلان اپیل مانگی ہے۔

آپ کی نگہداشت کے بارے میں فیصلے پر اپیل کے عمل کے دوران امداد جاری رہے گی:

اگر ہم نے آپ کی موجودہ خدمات کو کم، معطل یا ختم کرنے کا فیصلہ کیا، تو ہو سکتا ہے کہ پلان کی اپیل کا فیصلہ ہونے کے دوران آپ کو وہ خدمات موصول ہوتی رہیں۔ آپ کو اپنی پلان اپیل کی درخواست کرنی ہو گی:

- یہ بتائے جانے کے دس دن کے اندر، کہ آپ کی نگہداشت تبدیل ہو رہی ہے؛ یا
- اس تاریخ تک، جب سروسز میں تبدیلی طے شدہ ہے، جو تاریخ بھی بعد میں آتی ہو۔

اگر آپ کی پلان اپیل پر ایک مرتبہ پھر انکار ہو جاتا ہے، تو پھر آپ کو اپنے کسی قسم کے جاری فوائد کے لیے خود ادائیگی کرنی پڑے گی۔

آپ پلان اپیل کی درخواست کے لیے کال کر سکتے ہیں یا خط لکھ سکتے ہیں۔ پلان اپیل کی درخواست کرنے پر یا اس کے بعد جلد ہی، آپ کو ہمیں درج ذیل چیزیں دینی ہوں گی:

- اپنا نام اور پتہ
- اندراج نمبر
- آپ نے جو خدمات مانگیں اور اپیل کی وجہ (وجوہات)
- ایسی معلومات جن پر آپ نظر ثانی چاہتے ہیں مثلاً طبی ریکارڈز، ڈاکٹروں کے خط یا دیگر ایسی معلومات، جو اس بات کی وضاحت کرتی ہوں کہ آپ کو اس سروس کی کیوں ضرورت ہے۔
- کوئی مخصوص معلومات جو ہم کو ابتدائی منفی تعین کے نوٹس جاری کرنے میں درکار تھی۔
- اپنی پلان اپیل کی تیاری میں مدد کے لیے، آپ رہنما ہدایات، طبی ریکارڈز اور دیگر ایسی دستاویزات دیکھنے کا کہہ سکتے ہیں، جو ہم نے ابتدائی منفی تعین میں استعمال کی ہوں۔ اگر آپ کی پلان اپیل تیز ہے، تو ہمارے پاس وہ معلومات دینے کے لیے وقت کم ہو سکتا ہے، جس پر آپ ہماری جانب سے نظر ثانی چاہتے ہیں۔ آپ ان دستاویزات کو دیکھنے کا کہہ سکتے ہیں یا 1-800-303-9626 پر کال کر کے مفت نقل مانگ سکتے ہیں۔

ہمیں بذریعہ فون، فیکس یا ڈاک اپنی معلومات اور مواد دیں:

TTY 711

ممبر سروسز 1-800-303-9626

کردار سازی طبی بحران لائن 1-855-371-9228

فون..... 1-800-303-9626  
 فیکس..... 1-212-908-8824  
 ڈاک.....  
 Appeals Coordinator  
 160 Water Street, 3rd Floor  
 New York, NY 10038

اگر آپ بذریعہ فون پلان اپیل کی درخواست کرتے ہیں، تو ماسوائے یہ کہ یہ تیز رفتار ہو، آپ کو اپنی پلان اپیل ہمیں لازمی طور پر تحریری طور پر بھی بھیجنی ہوگی۔

- اگر آپ نیٹ ورک سے باہر کی کسی سروس یا فراہم کنندہ کی درخواست کر رہے ہوں:
- اگر ہم نے کہا کہ آپ کی درخواست کردہ سروس کسی شراکت دار فراہم کنندہ کی جانب سے دستیاب سروس سے زیادہ مختلف نہیں ہے، تو آپ ہمیں یہ دیکھنے کا کہہ سکتے ہیں کہ آیا یہ سروس آپ کے لیے طبی طور پر ضروری ہے۔ آپ کو اپنے ڈاکٹر سے اپنی پلان اپیل کے ساتھ یہ معلومات بھیجنے کا کہنا ہوگا:
  - 1. آپ کے ڈاکٹر کی جانب سے تحریری طور پر ایک بیان کہ نیٹ ورک سے باہر کی سروس اس سروس سے بہت مختلف ہے جو پلان کسی شراکت دار فراہم کنندہ سے فراہم کر سکتا ہے۔ آپ کے ڈاکٹر کو بورڈ سے سند یافتہ یا بورڈ کے لیے اہل اسپیشلسٹ ہونا چاہیے، جو ایسے لوگوں کا علاج کرتا ہو، جنہیں آپ کی مطلوبہ سروس کی ضرورت ہو۔
  - 2. دو طبی یا سائنسی دستاویزات، جو اس بات کو ثابت کرتی ہوں، کہ آپ جس سروس کی درخواست کر رہے ہیں، وہ آپ کے لیے زیادہ مددگار ہے اور آپ کو اس سروس سے زیادہ نقصان نہیں پہنچائے گا، جو پلان کسی شراکت دار فراہم کنندہ سے فراہم کر سکتا ہے۔

- اگر آپ سمجھتے ہیں کہ ہمارے شراکت دار فراہم کنندہ کے پاس سروس فراہم کرنے کے لیے درست تربیت یا تجربہ نہیں ہے، تو آپ ہمیں اس بات کا تعین کرنے کا کہہ سکتے ہیں کہ آیا آپ کے لیے نیٹ ورک سے باہر کی کسی فراہم کنندہ کی جانب ریفر کیا جانا طبی طور پر ضروری ہے یا نہیں۔ آپ کو اپنے ڈاکٹر سے آپ کی اپیل کے ساتھ یہ معلومات بھیجنے کی ضرورت ہوگی:
  - 1. ایک تحریری بیان، جو کہتا ہو کہ ہمارے شراکت دار فراہم کنندہ کے پاس آپ کی ضروریات کو پورا کرنے کے لیے درست تربیت اور تجربہ نہیں ہے، اور
  - 2. جو درست تربیت اور تجربے کے ساتھ نیٹ ورک سے باہر کی کسی فراہم کنندہ کی سفارش کرتا ہو، جو سروس فراہم کرنے کے قابل ہو۔
- آپ کے ڈاکٹر کو بورڈ سے سند یافتہ یا بورڈ کے لیے اہل اسپیشلسٹ ہونا چاہیے، جو ایسے لوگوں کا علاج کرتا ہو، جنہیں آپ کی مطلوبہ سروس کی ضرورت ہو۔

اگر آپ کا ڈاکٹر یہ معلومات نہیں بھیجتا، تو ہم پھر بھی آپ کی پلان اپیل کی نظر ثانی کریں گے۔ تاہم، ہو سکتا ہے کہ آپ ایک بیرونی اپیل کے لیے اہل نہ ہوں۔ اس کتابچہ کے بعد کے حصے میں بیرونی اپیل کا حصہ دیکھیں۔

**جب ہمیں آپ کی پلان اپیل ملتی ہے، تو اس کے بعد کیا ہوتا ہے:**

- 15 دن کے اندر، ہم آپ کو اس بارے میں مطلع کرنے کے لیے ایک خط بھیجیں گے کہ ہم آپ کی پلان اپیل پر کام کر رہے ہیں۔
- ہم آپ کو طبی ریکارڈز اور دیگر ایسی معلومات کی ایک مفت نقل بھیجیں گے، جو ہم اپیل کا فیصلہ کرنے کے لیے استعمال کریں گے۔ اگر آپ کی پلان اپیل تیز رفتار ہے، تو اس معلومات نظر ثانی کے لیے وقت کم ہو سکتا ہے۔
- آپ فیصلہ کرنے میں استعمال کرنے کے لئے معلومات بذات خود یا تحریری طور پر فراہم کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کو اس بارے میں یقین نہیں کہ ہمیں کون سی معلومات دینی ہے، تو MetroPlus کو 1-800-303-9626 پر کال کریں۔

TTY 711

ممبر سروسز 1-800-303-9626

کردار سازی طبی بحران لائن 1-855-371-9228

- طبی معاملات کی پلان اپیلز کا فیصلہ نگہداشت صحت کے اہل ماہرین کریں گے، جنہوں نے پہلا فیصلہ نہیں کیا ہو گا اور ان میں سے کم از کم ایک کلینیکل پیئر ریویور ہو گا۔
- غیر-طبی فیصلے ایسے لوگوں کی جانب سے کیے جائیں گے، جو ان لوگوں کی نسبت اعلیٰ درجے پر کام کرتے ہیں، جنہوں نے آپ کے پہلے فیصلے پر کام کیا تھا۔
- آپ کو ہمارے فیصلے کے لیے وجوہات اور اگر اطلاق ہوتا ہو، تو طبی دلائل دیے جائیں گے۔ آپ کی درخواست سے انکار کرنے یا اسے اس کی درخواست کردہ مقدار سے کم منظور کرنے کے پلان اپیل کے فیصلے کے نوٹس کو ایک فائنل ایڈورس ڈیٹرمینیشن کہا جاتا ہے۔
- اگر آپ سمجھتے ہیں کہ ہماری فائنل ایڈورس ڈیٹرمینیشن غلط ہے، تو:
  - آپ ایک منصفانہ سماعت مانگ سکتے ہیں۔ اس کتابچہ کا منصفانہ سماعت والا حصہ دیکھ سکتے ہیں۔
  - کچھ فیصلوں کے لیے، ہو سکتا ہے کہ آپ ایک بیرونی اپیل مانگنے کے قابل ہوں۔ اس کتابچہ میں بیرونی اپیل کا حصہ دیکھیں۔
  - آپ 1-800-206-8125 پر New York State Department of Health کے پاس شکایت درج کروا سکتے ہیں۔

### پلان اپیلز کے لیے وقت کے دورانیے:

- **معیاری پلان اپیلز:** اگر ہمارے پاس تمام مطلوبہ معلومات ہوئی، تو ہم آپ کو اس وقت سے 30 تقویمی دنوں کے اندر اپنے فیصلے کے بارے میں بتائیں گے، جب آپ نے اپنی پلان اپیل مانگی تھی۔
- **تیز پلان اپیلز:** اگر ہمارے پاس تمام مطلوبہ معلومات موجود ہوئی، تو تیز پلان اپیلز کے فیصلے آپ کی پلان اپیل کے بعد 2 ایام کار میں کر لیے جائیں گے، مگر آپ کی پلان اپیل کی درخواست سے 72 گھنٹے سے زیادہ تاخیر کا شکار نہیں ہوں گے۔
  - اگر ہمیں مزید معلومات درکار ہوئی، تو ہم آپ کو 72 گھنٹوں کے اندر بتائیں گے۔
  - اگر آپ کی درخواست سے انکار کر دیا گیا تھا، جب آپ نے ہسپتال جانے سے کم از کم 24 گھنٹے پہلے منشیات کے استعمال کے مسئلہ کے ان پیشنٹ علاج کی درخواست کی ہو، تو ہم آپ کی اپیل کے بارے میں 24 گھنٹوں کے اندر فیصلہ کریں گے۔
  - ہم آپ کو بذریعہ فون اپنے فیصلے کے بارے میں آگاہ کریں گے اور بعد میں ایک تحریری نوٹس بھیجیں گے۔

### آپ کی پلان اپیل کی نظر ثانی تیز عمل درآمد کے ذریعے ہوگی، اگر:

- اگر آپ یا آپ کا ڈاکٹر تیز عمل درآمد کے تحت آپ کی پلان اپیل پر نظر ثانی کی درخواست کرتے ہیں۔ آپ کے ڈاکٹر کو وضاحت کرنی ہوگی کہ تاخیر سے آپ کی صحت کو کیسے نقصان پہنچے گا۔ اگر تیز نظر ثانی کے لیے آپ کی درخواست سے انکار کر دیا جاتا ہے، تو ہم آپ کو اس بارے میں بتائیں گے اور آپ کہ پلان اپیل کی نظر ثانی عمومی عمل کے تحت ہوگی؛ یا
- اگر آپ کی درخواست سے انکار کر دیا گیا تھا، جب آپ نے اس نگہداشت کو وصول کرنا جاری رکھنے کی درخواست کی تھی جو آپ کو ابھی موصول ہو رہی ہے یا آپ کو ایسی سروس کی توسیع کی ضرورت ہے، جو فراہم کی جا چکی ہے؛ یا
- اگر آپ کی درخواست رد کی گئی جب آپ نے اسپتال میں داخلے کے بعد گھریلو طبی نگہداشت کی درخواست کی؛ یا
- اگر آپ کی درخواست سے انکار کر دیا گیا تھا، جب آپ نے ہسپتال جانے سے کم از کم 24 گھنٹے پہلے منشیات کے استعمال کے مسئلہ کے ان پیشنٹ علاج کی درخواست کی ہو۔

اگر ہمیں آپ کی پلان اپیل کے متعلق معیاری یا تیز نظر ثانی کرنے کے لیے مزید معلومات درکار ہوئی، تو ہم:

- آپ کو تحریری طور پر بتائیں گے کہ ہمیں کیا معلومات درکار ہے۔ اگر آپ کی درخواست تیز نظرثانی پر ہے، تو ہم آپ کو فوراً کال کریں گے اور بعد میں ایک تحریری نوٹس بھیجیں گے۔
- آپ کو بتائیں گے کہ تاخیر کیوں آپ کے بہترین مفاد میں ہے۔
- اس دن سے 14 دن کے اندر فیصلہ کریں گے، جب ہم نے آپ سے مزید معلومات مانگی ہو۔

آپ یا آپ کا نمائندہ بھی ہم سے فیصلہ کرنے میں مزید وقت لینے کا کہہ سکتے ہیں۔ یہ اس وجہ سے ہو سکتا ہے کیونکہ آپ کے پاس اپنے معاملے کے بارے میں فیصلہ کرنے میں مدد دینے کے لئے مزید معلومات ہیں۔ ایسا 1-800-303-9626 پر کال کر کے یا درج ذیل پتہ پر خط لکھ کر کیا جا سکتا ہے:

اگر آپ اپنی پلان اپیل کی نظر ثانی میں زیادہ وقت لینے کے ہمارے فیصلے سے اتفاق نہیں کرتے، تو آپ یا آپ کا نمائندہ پلان کے پاس شکایت جمع کروا سکتے ہیں۔ آپ یا کوئی شخص جس پر آپ بھروسہ کرتے ہوں جائزہ کے وقت کے بارے میں New York State Department of Health 1-800-206-8125 پر کال کر کے شکایت درج کرا سکتے ہیں۔

اگر آپ کو اپنی پلان اپیل کا جواب نہیں ملتا یا ہم وقت کے اندر فیصلہ نہیں کرتے، بشمول توسیع، تو آپ ایک مصفاہ سماعت کی درخواست کر سکتے ہیں۔ اس کتابچہ کا مصفاہ سماعت والا حصہ دیکھ سکتے ہیں۔

اگر ہم آپ کی پلان اپیل کا وقت پر فیصلہ نہیں کرتے اور ہم نے کہا ہو کہ آپ کی درخواست کردہ سروس: 1 (طبی طور پر ضروری نہیں؛ 2) تجرباتی یا تحقیقی ہے؛ 3) اس سروس سے مختلف نہیں، جو پلان کے نیٹ ورک میں رہتے ہوئے آپ کو مل سکتی ہے؛ یا 4) کسی ایسے شراکت دار فراہم کنندہ کی جانب سے دستیاب ہے، جس کے پاس آپ کی ضروریات کو پورا کرنے کے لیے درست تربیت اور تجربہ موجود ہے، تو اصلی انکار الٹا ہو جائے گا۔ اس کا مطلب ہے کہ آپ کی سروس کی اجازت کی درخواست منظور ہو جائے گی۔

## بیرونی اپیلز

آپ کے پاس اپیل کرنے کے دیگر حقوق بھی موجود ہیں، اگر آپ جو سروس مانگ رہے ہوں، وہ:

1. طبی طور پر ضروری نہیں تھی؛
2. تجرباتی یا تحقیقی تھی؛
3. اس نگہداشت سے مختلف نہیں ہے، جو آپ کو پلان کے نیٹ ورک سے مل سکتی ہے؛ یا
4. کسی ایسے شراکت دار فراہم کنندہ کی جانب سے دستیاب ہے، جس کے پاس آپ کی ضروریات کو پورا کرنے کے لیے تربیت اور تجربہ موجود ہے۔

اس قسم کے فیصلوں کے لیے، آپ New York ریاست سے ایک آزادانہ بیرونی اپیل کی درخواست کر سکتے ہیں۔ اسے بیرونی اپیل کہا جاتا ہے، کیونکہ اس کا فیصلہ ایسے نظرثانی کرنے والے افراد کرتے ہیں، جو ہیلتھ پلان یا ریاست کے لیے کام نہیں کرتے۔ نظرثانی کرنے والے یہ افراد New York ریاست کی جانب سے منظور شدہ اہل لوگ ہوتے ہیں۔ اس سروس کو پلان کے بینیفٹ پیکیج میں یا کوئی تجرباتی علاج، کلینیکل مطالعہ یا کسی نایاب بیماری کا علاج ہونا چاہیے۔ آپ کو ایک بیرونی اپیل کے لیے ادائیگی کرنے کی ضرورت نہیں ہے۔

اس سے پہلے کہ آپ ایک بیرونی اپیل مانگیں:

- آپ کو لازمی طور پر ایک پلان اپیل جمع کروانی ہو گی اور پلان کی حتمی منفی تعین حاصل کرنی ہو گی؛ یا
- اگر آپ کو سروس نہیں ملی اور آپ نے ایک تیز پلان اپیل کی درخواست کی ہے، تو آپ اس کے ساتھ ہی ایک جلد بیرونی اپیل کی درخواست کر سکتے ہیں۔ آپ کے ڈاکٹر کو کہنا پڑے گا کہ ایک تیز رفتار بیرونی اپیل ضروری ہے؛ یا
- آپ یا پلان، اپیل کے عمل کو چھوڑنے اور براہ راست طریقے سے بیرونی اپیل پر جانے پر متفق ہو سکتے ہیں، یا

- آپ ثابت کر سکتے ہیں کہ پلان نے آپ کی پلان اپیل پر عمل درآمد کرتے ہوئے قوانین پر درست طریقے سے عمل نہیں کیا۔

آپ کے پاس بیرونی اپیل کی درخواست کرنے کے لیے پلان کے حتمی منفی تعین موصول ہونے کے بعد 4 مہینے ہوں گے۔ اگر آپ اور پلان نے پلان کے اپیل کے عمل کو چھوڑنے پر اتفاق کیا، تو پھر آپ کو لازمی طور پر اس معاہدے کے 4 مہینوں کے اندر بیرونی اپیل مانگنی ہوگی۔

بیرونی اپیل مانگنے کے لیے، ایک درخواست بھریں اور اسے Department of Financial Services کو بھیج دیں۔ اگر آپ کو اپیل درج کروانے میں مدد درکار ہے، تو آپ ممبر سروسز کو 1-800-303-9626 پر کال کر سکتے ہیں۔ آپ اور آپ کے ڈاکٹروں کو اپنے طبی مسئلے کے بارے میں معلومات دینی ہوگی۔ بیرونی اپیل کی درخواست بناتی ہے کہ کون سی معلومات درکار ہوگی۔

درخواست حاصل کرنے کے یہاں کچھ طریقے دیے گئے ہیں:

- محکمہ مالیاتی سروسز کو کال کریں، 1-800-400-8882
- Department of Financial Services کی ویب سائٹ [www.dfs.ny.gov](http://www.dfs.ny.gov) پر جائیں۔
- 1-800-303-9626 پر طبی منصوبے سے رابطہ کریں

آپ کی بیرونی اپیل کا فیصلہ 30 دن میں کر لیا جائے گا۔ اگر بیرونی اپیل کی نظرثانی کرنے والا شخص مزید معلومات مانگتا ہے، تو مزید وقت (پانچ ایام کار تک) لگ سکتا ہے۔ آپ اور پلان کو فیصلے کے دو دن کے اندر حتمی فیصلے کے بارے میں بنا دیا جائے گا۔

آپ جلدی فیصلہ حاصل کر سکتے ہیں، اگر:

- آپ کا ڈاکٹر کہتا ہے کہ تاخیر سے آپ کی صحت کو سخت نقصان پہنچے گا؛ یا
- آپ ایمرجنسی روم میں جانے کے بعد ہسپتال میں ہیں اور پلان ہسپتال میں نگہداشت سے انکار کر دیتا ہے۔

اسے تیز بیرونی اپیل کہا جاتا ہے۔ بیرونی اپیل کی نظرثانی کرنے والا شخص 72 گھنٹوں یا کم وقت میں ایک تیز اپیل کا فیصلہ کرے گا۔

اگر آپ نے ہسپتال جانے سے کم از کم 24 گھنٹے پہلے منشیات کے استعمال کے مسئلہ کے ان پیشنٹ علاج کی درخواست کی تھی، تو ہم آپ کے قیام کے ادائیگی کرنا جاری رکھیں گے، اگر:

- آپ 24 گھنٹوں کے اندر ایک تیز پلان اپیل کی درخواست کر دیں، اور
- آپ اسی وقت فوری بیرونی اپیل کے لئے درخواست کرتے ہیں۔

ہم اس وقت تک آپ کے قیام کے لیے ادائیگی کرنا جاری رکھیں گے، جب تک کہ آپ کی اپیلوں کے متعلق کوئی فیصلہ نہ ہو جائے۔ ہم آپ کی تیز پلان اپیل کے متعلق 24 گھنٹوں میں فیصلہ کریں گے۔ تیز بیرونی اپیل کا فیصلہ 72 دن میں کر لیا جائے گا۔

بیرونی اپیل کی نظرثانی کرنے والا شخص آپ اور پلان کو فوراً ہی بذریعہ فون یا فیکس فیصلے کے متعلق بتائے گا۔ بعد میں، آپ کو فیصلہ سنانے والا ایک خط بھیجا جائے گا۔

اگر آپ ایک پلان اپیل کی درخواست کریں اور آپ کو اپنی سروس سے انکار، کمی، معطلی یا ختم کرنے والی حتمی منفی تعین موصول ہو، تو آپ ایک منصفانہ سماعت مانگ سکتے ہیں۔ آپ ایک منصفانہ سماعت یا بیرونی اپیل مانگ سکتے ہیں یا دونوں مانگ سکتے ہیں۔ اگر آپ منصفانہ سماعت اور بیرونی اپیل دونوں کی درخواست کرتے ہیں، تو منصفانہ سماعت کے افسر کا فیصلہ مانا جائے گا۔

آپ نیو یارک اسٹیٹ سے ایک منصفانہ سماعت مانگ سکتے ہیں، اگر:

- آپ کسی ایسے فیصلے سے خوش نہیں ہیں، جو آپ کے مقامی ڈیپارٹمنٹ آف سوشل سروسز یا اسٹیٹ ڈیپارٹمنٹ آف ہیلتھ نے آپ کے MetroPlus میں پیام یا نکلنے کے بارے میں کیا ہے۔
  - آپ کسی ایسے فیصلے سے خوش نہیں ہیں، جو ہم نے آپ کی خدمات کو محدود کرنے کے لیے کیا ہے۔ آپ سمجھتے ہیں کہ فیصلے سے آپ کے Medicaid فوائد محدود ہو جائیں گے۔ آپ کے پاس نوٹس آف انٹینٹ ٹو رسٹرکٹ کی تاریخ کے بعد منصفانہ سماعت کی درخواست کرنے کے لیے 60 تقویمی دن موجود ہوتے ہیں۔ اگر آپ نوٹس آف انٹینٹ ٹو رسٹرکٹ کے 10 دن کے اندر یا کمیوں کے نفاذ کی تاریخ، جو بھی بعد میں آتی ہو، تک منصفانہ سماعت کی درخواست کرتے ہیں، تو آپ منصفانہ سماعت کے فیصلے تک اپنی خدمات موصول کرنا جاری رکھ سکتے ہیں۔ تاہم، اگر آپ اپنی منصفانہ سماعت میں ہار جاتے ہیں، تو آپ کو ان سروسز کا خرچ ادا کرنا پڑ سکتا ہے، جو آپ نے فیصلے کے انتظار کے دوران موصول کیں۔
  - آپ اس فیصلے سے خوش نہیں ہیں، کہ آپ کا ڈاکٹر ان سروسز کا آرڈر نہیں کرے گا، جو آپ چاہتے ہیں۔ آپ سمجھتے ہیں کہ ڈاکٹر کے فیصلے سے آپ کے Medicaid بینیفٹس ختم یا محدود ہو جائیں گے۔ آپ کو لازمی طور پر MetroPlus کے پاس شکایت جمع کروانی ہو گی۔ اگر MetroPlus آپ کے ڈاکٹر کے ساتھ اتفاق کرتے ہوں، تو آپ ایک پلان اپیل کی درخواست کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کو ایک حتمی منفی تعین موصول ہوتی ہے، تو آپ کے پاس ایک ریاستی منصفانہ سماعت کے لیے درخواست دینے کے لیے حتمی منفی تعین کی تاریخ کے بعد 120 تقویمی دن ہوں گے۔
  - آپ کسی ایسے فیصلے سے خوش نہیں ہیں، جو ہم نے آپ کی خدمات کے بارے میں کیا ہے۔ آپ سمجھتے ہیں کہ فیصلے سے آپ کے Medicaid فوائد محدود ہو جائیں گے۔ آپ خوش نہیں کہ ہم نے:
    - آپ کو ملنے والی نگہداشت کو کم، معطل یا ختم کرنے کے لیے فیصلہ کیا ہے؛ یا
    - اس نگہداشت سے انکار کرنے کا فیصلہ کیا ہے، جو آپ حاصل کرنا چاہتے تھے؛
    - آپ کو موصول ہونے والی نگہداشت کی ادائیگی سے انکار کا فیصلہ کیا ہے؛ یا
    - آپ کو کسی مشترکہ ادائیگی کی رقم، دیگر رقم، جو آپ پر واجب الادا ہے یا آپ نے اپنی نگہداشت صحت کے لیے جو ادائیگی کی، اس پر اعتراض نہیں کرنے دیا۔
- آپ کو پہلے ایک پلان اپیل کی درخواست کرنی ہو گی اور حتمی منفی تعین موصول کرنی ہو گی۔ آپ کے پاس حتمی منفی تعین نوٹس کی تاریخ کے بعد منصفانہ سماعت کی درخواست کرنے کے لیے 120 تقویمی دن موجود ہوں گے۔

اگر آپ نے ایک پلان اپیل کی درخواست کی اور آپ کو ایک حتمی منفی تعین ملا، جو آپ کو موجودہ طور پر ملنے والی نگہداشت کو کم، معطل یا ختم کرتی ہو، تو آپ اس دوران اپنے ڈاکٹر کی جانب آرڈر کردہ سروسز حاصل کرنا جاری رکھ سکتے ہیں، جب آپ اپنی منصفانہ سماعت کے فیصلے کا انتظار کر رہے ہوں۔ آپ کو حتمی منفی تعین کی تاریخ کے 10 دن کے اندر یا عمل کے مؤثر ہونے کے وقت تک، جو بھی بعد میں آتا ہو، ایک منصفانہ سماعت کی درخواست لازمی طور پر کرنی ہو گی۔ تاہم، اگر آپ سروسز کو جاری رکھے جانے کی درخواست کرنے کا انتخاب کرتے ہیں اور آپ اپنی منصفانہ سماعت میں ہار جاتے ہیں، تو آپ کو ان سروسز کا خرچ ادا کرنا پڑ سکتا ہے، جو آپ نے فیصلے کے انتظار کے دوران موصول کیں۔

- آپ نے ایک پلان اپیل کی درخواست کی اور آپ کی پلان اپیل کا فیصلے کرنے کے لیے ہمارے پاس وقت ختم ہو گیا ہے، بشمول کسی قسم کی توسیع۔ اگر آپ کو اپنی پلان اپیل کا جواب نہیں ملتا یا ہم وقت کے اندر فیصلہ نہیں کرتے، تو آپ ایک منصفانہ سماعت کی درخواست کر سکتے ہیں۔

آپ کو منصفانہ سماعت کے افسر کی جانب سے ملنے والا فیصلہ حتمی ہوگا۔

آپ کو منصفانہ سماعت کی درخواست کرنے کے لئے درج ذیل میں سے کوئی طریقہ استعمال کر سکتے ہیں:

- بذریعہ فون – 1-800-342-3334 پر مفت کال کریں
- بذریعہ فیکس – 518-473-6735
- بذریعہ انٹرنیٹ – [www.otda.state.ny.us/oah/forms.asp](http://www.otda.state.ny.us/oah/forms.asp)

▪ بذریعہ ڈاک – NYS Office of Temporary and Disability Assistance  
Office of Administrative Hearings  
Managed Care Hearing Unit  
P.O. Box 22023  
Albany, New York 12201-2023

NYS Office of Temporary and Disability Assistance  
Office of Administrative Hearings  
Managed Care Hearing Unit  
P.O. Box 22023  
Albany, New York 12201-2023

جب آپ MetroPlus کے کسی فیصلے کے متعلق منصفانہ سماعت کی درخواست کرتے ہیں، تو ہمیں آپ کو لازمی طور پر ثبوتوں کے پیکٹ کی ایک نقل بھیجنی ہوتی ہے۔ یہ وہ معلومات ہے جو ہم نے آپ کی نگہداشت کے متعلق فیصلہ کرنے کے لیے استعمال کی۔ منصوبہ یہ معلومات اپنی کارروائی کی وضاحت کرنے کے لئے سماعت کے افسر کو دیگا۔ اگر آپ کو بذریعہ ڈاک بھیجنے کے لئے کافی وقت نہ ہوا تو ہم آپ کے ثبوتوں کے پیکٹ کی ایک نقل سماعت پر لے کر آئیں گے۔ اگر آپ سماعت سے ایک ہفتہ پہلے تک اپنا ثبوتوں کا پیکٹ حاصل نہیں کرتے، آپ 1-800-303-9626 پر کال کر کے اس کی درخواست کر سکتے ہیں۔

یاد رکھیں، آپ کسی بھی وقت 1-800-206-8125 پر کال کر کے New York State Department of Health کو شکایت کر سکتے ہیں۔

## شکایات کا طریقہ کار

### شکایات:

ہم امید کرتے ہیں کہ ہمارا صحت کا پلان آپ کی اچھی خدمت کرتا ہے۔ اگر آپ کو کوئی مسئلہ ہے، تو اپنے PCP سے بات کریں یا ممبر سروسز کو کال کریں یا خط لکھیں۔ زیادہ تر مسائل فوراً حل ہو سکتے ہیں۔ اگر آپ کو اپنی نگہداشت یا خدمات کے حوالے سے مسئلہ یا تنازعہ ہے آپ منصوبے کو شکایت درج کرا سکتے ہیں۔ مسائل جو فون کے ذریعے فوری طور پر حل نہیں ہوتے اور کوئی شکایت جو بذریعہ ڈاک وصول ہوتی ہے نیچے بیان کیے گئے ہمارے شکایات کے طریقہ کار کے مطابق نمٹائی جائیں گی۔

اگر آپ کو شکایت درج کروانے یا شکایت درج کروانے کے عمل کے مراحل کو پورا کرنے میں مدد درکار ہو، تو آپ ممبر سروسز کو 1-800-303-9626 پر کال کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کی کوئی خصوصی ضروریات ہیں، جیسا کہ سننے یا دیکھنے میں کمزوری، یا اگر آپ کو مترجم کی خدمات کی ضرورت ہو، تو ہم مدد کر سکتے ہیں۔



شکایت درج کرانے کی وجہ سے ہم آپ کے لئے چیزیں مشکل یا آپ کے خلاف کاروائی نہیں کریں گے۔

آپ کے پاس اپنی شکایت کے متعلق نیو یارک اسٹیٹ Department of Health سے پر رابطہ کرنے یا درج ذیل پتہ پر Complaint Unit, Bureau of Consumer Services, 1-800-206-8125 خط لکھنے کا حق بھی موجود ہے: OHIP DHPKO 1CP-1609, New York State Department of Health, Albany, New York 12237

آپ اپنی شکایت کے ساتھ کسی بھی وقت اپنے مقامی Department of Social Services سے بھی رابطہ کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کی شکایت بل کے مسئلے کے بارے میں ہے آپ ریاست نیو یارک محکمہ مالیاتی سروسز کو (1-800-342-3736) پر کال کر سکتے ہیں۔

### ہمارے منصوبے کو شکایت کیسے درج کرائی جائے:

آپ شکایت درج کروا سکتے ہیں یا آپ کی جانب سے کوئی دوسرا شخص، جیسا کہ خاندان کا رکن، دوست، ڈاکٹر یا وکیل، آپ کی جانب سے شکایت درج کروا سکتا ہے۔ آپ اور اس شخص کو ایک بیان پر دستخط کر کے تاریخ ڈالنی ہو گی، کہ آپ چاہتے ہیں کہ وہ شخص آپ کی نمائندگی کرے۔

بذریعہ فون شکایت درج کروانے کے لیے، ممبر سروسز کو پیر تا ہفتہ، صبح 8 بجے – رات 8 بجے -1-800-303-9626 پر کال کر سکتے ہیں۔ اگر آپ اوقات کار کے بعد ہمیں کال کرتے ہیں، ایک پیغام چھوڑ دیں۔ ہم اگلے کام کے دن آپ کو واپس کال کریں گے۔ اگر ہمیں فیصلہ کرنے کے لیے مزید معلومات درکار ہوئی، تو ہم آپ کو بتائیں گے۔

آپ درج ذیل پتہ پر ہمیں اپنی شکایت بھیج سکتے ہیں:

MetroPlus Health Plan  
160 Water Street, 3rd Floor  
New York, NY 10038  
Attention: Complaints Manager

یا ممبر سروسز کے نمبر پر کال کریں اور شکایت کے ایک فارم کی درخواست کریں۔ اسے درج ذیل پتہ پر بھیجا جانا چاہیے:

MetroPlus Health Plan  
160 Water Street, 3rd Floor  
New York, NY 10038  
Attention: Complaints Manager

### اس کے بعد کیا ہوتا ہے:

اگر ہم آپ کا مسئلہ فون پر فوراً یا آپ کی تحریری شکایت موصول ہونے کے بعد حل نہ کریں، تو ہم آپ کو 15 کاروباری دنوں کے اندر خط بھیجیں گے۔ یہ خط آپ کو بتائے گا کہ:

- آپ کی شکایت پر کون کام کر رہا ہے
- اس شخص سے کیسے رابطہ کرنا ہے
- آیا ہمیں مزید معلومات درکار ہے

آپ اپنی شکایت کی نظر ثانی میں استعمال کے لیے معلومات ذاتی یا تحریری طور پر بھی فراہم کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کو اس بارے میں یقین نہیں کہ ہمیں کون سی معلومات دینی ہے، تو MetroPlus کو 1-800-303-9626 پر کال کریں۔

آپ کی شکایت کا ایک یا زائد کوالیفائیڈ افراد کی جانب سے لیا جائے گا۔ اگر آپ کی شکایت میں کلینیکل امور ملوث

TTY 711

ممبر سروسز 1-800-303-9626

کردار سازی طبی بحران لائن 1-855-371-9228

ہوتے ہیں تو آپ کے معاملے کا ایک یا زائد طبی نگہداشت کے کوئی فائدہ افراد کی جانب سے لیا جائے گا۔

### آپ کی شکایت کا جائزہ لینے کے بعد:

- آپ کی شکایت کا جواب دینے کے لئے ہمیں درکار تمام معلومات ملنے کے 45 ایام کار کے اندر ہم آپ کو فیصلے کے بارے میں بتائیں گے، لیکن ہم آپ کی شکایت وصول ہونے کے بعد 60 دنوں کے اندر اندر ضرور رابطہ کریں گے۔ ہم آپ کو خط لکھیں گے اور آپ کو اپنے فیصلے کی وجوہات بتائیں گے۔
- جب تاخیر سے آپ کی صحت خطرے میں ہوگی، تو ہم آپ کی شکایت کا جواب دینے کے لیے درکار تمام معلومات ہمیں مل جانے کے بعد ہم 48 دن کے اندر آپ کو اپنے فیصلے کے بارے میں آگاہ کریں گے، مگر آپ کو اپنی شکایت کا جواب ملنے میں 7 دن سے زیادہ وقت نہیں لگے گا۔ ہم اپنے فیصلے کے ساتھ آپ کو کال کریں گے یا آپ کو بتانے کے لیے آپ تک پہنچنے کی کوشش کریں گے۔ آپ کو ہمارے رابطے کے بارے میں 3 دنوں میں ایک خط موصول ہوگا۔
- آپ کو بتایا جائے گا کہ اگر آپ مطمئن نہیں ہیں، تو ہمارے فیصلے کے خلاف کیسے اپیل کرنی ہے اور ہم کسی قسم کے ایسے فارمز ساتھ شامل کریں گے، جو آپ کو ضرورت پڑ سکتے ہیں۔
- اگر ہم کافی معلومات نہ ہونے کی وجہ سے آپ کی شکایت کے متعلق فیصلہ کرنے کے قابل نہیں ہوتے، تو ہم آپ کو ایک خط لکھیں گے اور آپ کو بتائیں گے۔

### شکایات کی اپیلیں:

اگر آپ اپنی شکایت کے متعلق ہمارے فیصلے سے اتفاق نہیں کرتے، تو آپ پلان کے پاس ایک شکایت کی اپیل درج کروا سکتے ہیں۔

### شکایت کی اپیل کیسے کریں:

- اگر آپ ہمارے فیصلے سے مطمئن نہیں، تو آپ کے پاس ہماری جانب سے جواب کے بعد اپیل درج کروانے کے لیے کم از کم 60 ایام کار کا وقت ہوگا۔
- آپ ایسا خود کر سکتے ہیں یا اپنے کسی بھروسے مند شخص کے ذریعے شکایت کی اپیل کر سکتے ہیں؛
- شکایت کی اپیل لازمی طور پر تحریری طور پر ہونی چاہیے۔ اگر آپ بذریعہ فون شکایت درج کرواتے ہیں، تو اس کے بعد تحریری طور پر بھی اسے درج ذیل پتہ پر بھیجیں:

MetroPlus Health Plan  
160 Water Street, 3<sup>rd</sup> Floor  
New York, NY 10038  
Attention: Complaints Manager

### جب ہمیں آپ کی شکایت کی اپیل ملتی ہے، تو اس کے بعد کیا ہوتا ہے:

جب ہمیں آپ کی شکایت کی اپیل ملتی ہے، تو ہم آپ کو 15 ایام کار کے اندر خط بھیجیں گے۔ یہ خط آپ کو بتائے گا کہ:

- آپ کی شکایت کی اپیل پر کون کام کر رہا ہے
- اس شخص سے کیسے رابطہ کرنا ہے
- آیا ہمیں مزید معلومات درکار ہے

آپ کی شکایت کی اپیل کی نظر ثانی ایک یا زیادہ اہل لوگ کریں گے، جن کا درجہ ان لوگوں سے اونچا ہوگا جنہوں نے

آپ کی شکایت کے متعلق پہلا فیصلہ دیا۔ اگر آپ کی شکایت کی اپیل میں طبی معاملات شامل ہیں، تو آپ کے کیس کی نظر ثانی ایک یا زیادہ اہل پیشہ ورانہ طبی ماہرین کریں گے، جن میں کم از کم ایک کلینیکل پیئر ریویور ہوگا، جو آپ کی شکایت کے متعلق پہلا فیصلہ کرنے میں شامل نہیں تھے۔

اگر ہمارے پاس تمام مطلوبہ معلومات ہوئی، تو آپ کو 30 ایام کار میں فیصلے کے بارے میں پتہ چل جائے گا۔ اگر تاخیر سے آپ کی صحت کو خطرہ ہوا، تو ہمیں اپیل کا فیصلہ کرنے کے لیے درکار تمام معلومات مل جانے کے بعد، آپ کو 2 ایام کار میں فیصلہ مل جائے گا۔ آپ کو ہمارے فیصلے کے لیے وجوہات اور اگر اطلاق ہوتا ہو، تو طبی دلائل دیے جائیں گے۔ اگر آپ پھر بھی مطمئن نہیں ہیں، آپ یا آپ کی جانب سے کوئی شخص ریاست نیو یارک محکمہ صحت کو 1-800-206-8125 پر کال کر کے کسی بھی وقت شکایت درج کرا سکتے ہیں۔

## ارکان کے حقوق اور ذمہ داریاں

### آپ کے حقوق

بطور MetroPlus ممبر، آپ کے درج ذیل حقوق ہیں:

- عزت اور احترام کے ساتھ نگہداشت کی جانے، طبی حیثیت، جنس، نسل، رنگ، مذہب، قومی تعلق، عمر، ازدواجی حیثیت یا جنسی سمت بندی کی بناء پر امتیاز کے بغیر۔
- آپ کو یہ بتایا جائے کہ آپ MetroPlus کی کوئی سروس کہاں، کب اور کیسے حاصل ہو گی۔
- آپ کے PCP کی جانب سے اس زبان میں جو آپ سمجھتے ہیں بتایا جائے کہ کیا غلط ہے، آپ کے لئے کیا کیا جا سکتا ہے اور ممکنہ نتیجہ کیا ہوگا۔
- اپنی نگہداشت کے بارے میں دوسری رائے لینا۔
- اپنی نگہداشت کے لئے کسی علاج یا منصوبے کے بارے میں رضامند دینا جب اس منصوبے کی آپ کو مکمل طور پر وضاحت کی گئی ہو۔
- نگہداشت سے انکار کرنا اور بتایا جانا کہ ایسا کرنے سے آپ کو کیا خطرہ ہو سکتا ہے۔
- اپنے طبی ریکارڈ کی ایک نقل وصول کرنا، اس کے بارے میں اپنے PCP سے بات کرنا، اور اگر ضروری ہو تو اپنی طبی ریکارڈ میں ترمیم یا تصحیح کی درخواست کرنا۔
- پریقین ہونا کہ آپ کا طبی ریکارڈ صیغہ راز میں ہے اور کسی کے ساتھ شیئر نہیں کیا جائے گا ماسوائے جس قانون، معاہدے کے تحت یا آپ کی اجازت سے ہو۔
- اگر آپ سمجھتے ہوں کہ آپ کے ساتھ منصفانہ سلوک نہیں ہوا، تو آپ کسی بھی وقت اپنی شکایات کے ازالہ کے لیے MetroPlus کے شکایاتی نظام کو استعمال کر سکتے ہیں یا آپ New York State Department of Health کے پاس یا مقامی ڈیپارٹمنٹ آف سوشل سروسز کے پاس بھی اپنی شکایات درج کرا سکتے ہیں۔
- ریاست کا منصفانہ سماعت کا سسٹم استعمال کریں
- آپ کی جانب سے بولنے کے لئے کسی (رشتہ دار، دوست، وکیل وغیرہ) کو مقرر کرنا اگر آپ خود اپنی نگہداشت یا علاج کے بارے میں گفتگو کرنے کے قابل نہیں ہیں۔
- غیر ضروری رکاوٹوں سے پاک ایک صاف اور محفوظ ماحول میں اچھے رویے اور احترام کے ساتھ نگہداشت وصول کرنا۔

### آپ کی ذمہ داریاں

بطور MetroPlus ممبر، آپ درج ذیل سے متفق ہوتے ہیں:

- اپنی صحت کی حفاظت اور بہتری کے لیے اپنے PCP کے ساتھ تعاون کرنا۔
- معلوم کرنا کہ آپ کا طبی نگہداشت کا سسٹم کس طرح کام کرتا ہے۔
- اپنے PCP کے مشورے پر عمل کرنا اور سوالات پوچھنا جب آپ کو شبہات ہوں۔

- اپنے PCP کو کال کرنا یا اس کے پاس دوبارہ جانا اگر آپ کی حالت بہتر نہیں ہوتی، یا دوسری رائے کی درخواست کرنا۔
- طبی نگہداشت کے عملے کے ساتھ احترام سے پیش آنا جس کی آپ خود توقع کرتے ہیں۔
- ہمیں بتایا اگر آپ کو کسی طبی نگہداشت کے عملے کے ساتھ مسائل ہوں۔ ممبر سروسز کو کال کرنا۔
- تقریروں پر حاضر ہونا۔ اگر آپ کو لازمی منسوخ کرنا ہو، جتنی جلدی ممکن ہو کال کریں۔
- صرف حقیقی ہنگامی حالات کے لئے ایمرجنسی روم استعمال کرنا۔
- اپنے PCP کو کال کرنا جب آپ کو طبی نگہداشت درکار ہو، اگرچہ یہ اوقات کار کے بعد ہو۔

## پیشگی ہدایات

ایسا وقت بھی آسکتا جب آپ اپنی طبی نگہداشت کے بارے میں فیصلہ نہ کر سکیں۔ پہلے سے منصوبہ بندی کر کے، آپ اپنی خواہشات کو پورا کرنے کا ابھی انتظام کر سکتے ہیں۔ اول، خاندان، دوستوں اور اپنے ڈاکٹروں کو بتائیں آپ کس قسم کے علاج چاہتے یا نہیں چاہتے ہیں۔ دوم، آپ کسی بالغ فرد جس پر آپ بھروسہ کرتے ہوں آپ کی جانب سے فیصلہ کرنے کے لئے مقرر کر سکتے ہیں۔ اپنے PCP، اپنے خاندان یا دیگر قریبی افراد سے بات کرنا یقینی بنائیں تاکہ وہ جان سکیں آپ کیا چاہتے ہیں۔ سوم، یہ بہتر ہوگا اگر آپ اپنے خیالات کو تحریری شکل میں لائیں۔ نیچے درج کئے گئے دستاویزات مددگار ہو سکتے ہیں۔ ضروری نہیں کہ آپ کوئی وکیل استعمال کریں، تاہم اس کے بارے میں کسی سے ایک بات کرنا چاہ سکتے ہیں۔ آپ اپنا ارادہ اور یہ دستاویزات کسی بھی وقت تبدیل کر سکتے ہیں۔ ہم ان دستاویزات کو سمجھنے اور حاصل کرنے میں آپ کی مدد کر سکتے ہیں۔ وہ آپ کے معیاری طبی نگہداشت کے فوائد کو تبدیل نہیں کرتے۔ اس کا واحد مقصد دوسروں کو بتانا ہے کہ آپ کیا چاہتے ہیں اگر آپ خود گفتگو نہیں کر سکتے۔

## طبی نگہداشت نیابت (پراکسی)

اس دستاویز کے ذریعے، آپ کسی دوسرے بالغ فرد کو جس پر آپ بھروسہ کرتے ہیں (عام طور دوست یا خاندان کا رکن) نامزد کرتے ہیں کہ آپ کے لئے طبی نگہداشت کا فیصلہ کرے اگر آپ ایسا کرنے کے قابل نہیں ہوتے۔ اگر آپ ایسا کرتے ہیں، آپ کو اس شخص سے بات کرنی چاہیے تاکہ وہ جان سکے کہ آپ کیا چاہتے ہیں۔

## CPR اور DNR

آپ کو فیصلہ کرنے کا حق ہے کہ اگر آپ کی سانس یا گردش خون رک جاتی ہے تو آپ کے دل یا پھیپھڑوں کو دوبارہ چالو کرنے کے لئے آپ کوئی خصوصی یا ہنگامی علاج چاہتے ہیں۔ اگر آپ خصوصی علاج، بشمول دل اور پھیپھڑوں میں دوبارہ جان ڈالنا نہیں چاہتے تو آپ کو تحریری طور پر اپنی خواہشات کا اظہار کرنا چاہیے۔ آپ کا PCP آپ کے طبی ریکارڈز کے لئے اوسان بحال مت کریں فراہم کرے گا۔ آپ اپنے پاس رکھنے اور/یا بازوبند کے طور پر پہننے کے لئے بھی ایک DNR حاصل کر سکتے ہیں جو ہنگامی طبی پرووائیڈر کو آپ کی خواہشات کے بارے میں آگاہ کرے گا۔

## اعضاء عطیہ کرنے کا کارڈ

بٹوے سائز کا یہ کارڈ بتاتا ہے کہ جب آپ فوت ہوتے ہیں تو آپ اپنے جسم کے اعضاء دوسروں کی مدد کرنے کے لئے عطیہ کرنے پر رضامند ہیں۔ یہ بھی، اپنے ڈرائیور لائسنس کی پشت پر نشان لگائیں دوسرے کو بتانے کے لئے کہ آیا آپ اپنے اعضاء عطیہ کرنا چاہتے ہیں اور کیسے۔

اہم فون نمبرز

آپ کا PCP

-----

MetroPlus Health Plan

1-800-303-9626..... رکن کی خدمات

711..... ممبر سروسز TTY/TDD

----- دیگر یونٹ (مثلاً نرس ہاٹ لائن، استفادہ جائزہ، وغیرہ)

----- آپ کا قریب ترین ایمرجنسی روم

1-800-206-8125..... (شکایات) New York State Department of Health

----- County Department of Social Services

1-800-505-5678..... New York Medicaid Choice

----- مقامی فارمیسی

دیگر طبی پرووائیڈرز:

-----

-----

-----

-----

-----

-----

TTY 711

1-800-303-9626 ممبر سروسز

1-855-371-9228 کردار سازی طبی بحران لائن