

ریاست نیو یارک منصوبہ برائے صحت اور بحالی ارکان کا کتابچہ

اکتوبر 2015

یہ کتابچہ آپ کو بتائے گا کہ اپنا میٹروپلس (MetroPlus) اضافہ شدہ منصوبہ کیسے استعمال کیا جائے۔

برائے مہربانی اس کتابچے کو وہاں رکھیں جہاں آپ کو یہ مل سکے جب آپ کو اس کی ضرورت ہو۔

MBR15.75

October 2015

1

TTY 1-800-881-2812

کسٹمر سروسز 1-800-303-9626

کردار سازی طبی بحران 1-855-371-9228

"اگر آپ انگریزی نہیں بولتے، تو 1-800-303-9626 پر ہمیں کال کریں۔ ہمیں ترجمانی کی خدمات تک رسائی ہے اور ہم آپ کی زبان میں آپ کے سوالات کے جوابات دے سکتے ہیں۔ ہم آپ کو ایک ایسا طبی نگہداشت فراہم کنندہ ڈھونڈنے میں بھی مدد کر سکتے ہیں جو آپ کے ساتھ آپ کی زبان میں گفتگو کر سکے۔"

ہسپانوی:

Si usted no habla inglés, llámenos al 1-800-303-9626. Ofrecemos servicios de 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.

فرانسیسی:

Si vous ne parlez pas anglais, appelez-nous au 1-800-303-9626. Nous avons accès à 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 .

ہیٹی کریول :

Si ou pa pale lang Anglè, rele nou nan 1-800-303-9626. Nou ka jwenn sèvis entèprèt 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.

اطالوی:

Se non parli inglese chiamaci al 1-800-303-9626. Disponiamo di servizi di 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.

روسی:

» **Если вы не разговариваете по-английски**, позвоните нам по номеру 1-800-303-9626. У нас есть возможность воспользоваться услугами переводчика, и мы поможем вам получить ответы на вопросы на вашем родном языке .После 20:00, по воскресеньям и праздничным дням: круглосуточная медицинская справочная служба, номера указаны выше.

چینی:

如果您不会讲英语，请拨打会员服务号码 1-800-303-9626 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□

چینی (تائیوانی)

如果您無法使用英語交談，請以下列電話號碼與我們聯繫：1-800-303-9626。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。

- 5.....منصوبہ برائے صحت اور بحالی کیسے کام کرتا ہے
- 7.....اس کتابچے کو کیسے استعمال کیا جائے
- 7.....کسٹمر سروسز کی جانب سے مدد
- 8.....آپ کا طبی منصوبہ آئی ڈی کارڈ
- 8.....حصہ I -- ابتدائی باتیں جو آپ کو جاننی چاہیے
- 9.....اپنے بنیادی نگہداشت فراہم کنندہ (PCP) کا کیسے انتخاب کیا جائے
- 10.....گھریلو طبی نگہداشت کا انتظام
- 11.....باقاعدہ طبی نگہداشت
- 13.....ماہرانہ نگہداشت اور ریفرل کیسے حاصل کیے جائیں
- 15.....بغیر ریفرل کے ہمارے منصوبے سے یہ خدمات حاصل کریں
- 18.....ہنگامی حالات
- 19.....فوری نگہداشت
- 20.....ہم آپ کو صحت مند رکھنا چاہتے ہیں
- 21.....کتابچہ -- حصہ 2 آپ کے فوائد اور منصوبے کا دستور عمل
- 21.....فوائد کا خلاصہ
- 21.....ہمارے منصوبے کے تحت احاطہ کردہ خدمات
- 27.....کردار سازی کی طبی نگہداشت گھر اور معاشرہ پر مبنی خدمات (BHHCBS)
- 28.....فوائد جو آپ ہمارے منصوبے یا اپنے میڈیک ایڈ (Medicaid) کارڈ سے حاصل کر سکتے ہیں
- 29.....صرف اپنے میڈیک ایڈ کارڈ استعمال کرنے کے فوائد
- 30.....خدمات جن کا احاطہ نہیں کیا جاتا
- 30.....سروس کی منظوری اور کاروائیاں
- 30.....پیشگی منظوری:
- 34.....ہمارے مہیاکاروں کو کیسے ادائیگی کی جاتی ہے
- 35.....آپ منصوبے کی پالیسی سازی میں مدد کر سکتے ہیں
- 35.....کسٹمر سروسز کی جانب سے معلومات
- 35.....ہمیں مطلع رکھیں
- 36.....اخراج اور منتقلیاں
- 36.....1. اگر آپ منصوبے سے نکلنا چاہتے ہیں
- 37.....2. آپ میڈیک ایڈ انتظام کردہ نگہداشت اور بحالی منصوبے کے لئے نابل بن سکتے ہیں
- 37.....3. ہم آپ کو میٹروپلس اضافہ شدہ چھوڑنے کا کہہ سکتے ہیں
- 37.....4. اگر آپ میڈیک ایڈ تحفظ کھو دیتے ہیں: HIV غیر بیمہ شدہ نگہداشت کے پروگرام آپ کی مدد کرنے کے قابل ہو سکتے ہیں
- 38.....کاروائی کی اپیلیں
- 41.....بیرونی اپیلیں:

- 43.....منصفانہ سماعتیں.....
- 44.....شکایات کا طریقہ کار.....
- 44.....ہمارے منصوبے کو شکایت کیسے درج کرائی جائے:
- 45.....اس کے بعد کیا ہوتا ہے:
- 45.....شکایاتی اپیلیں:
- 46.....ارکان کے حقوق اور ذمہ داریاں.....
- 47.....پیشگی ہدایات.....
- 50.....اہم فون نمبر.....

منصوبہ برائے صحت اور بحالی کا ارکان کا کتابچہ

میٹروپلس اضافہ شدہ منصوبہ برائے صحت اور بحالی میں خوش آمدید

ہمیں خوشی ہے کہ آپ نے میٹروپلس اضافہ شدہ (MetroPlus Enhanced) میں اندراج کرایا ہے۔ میٹروپلس اضافہ شدہ، یا HARP، ریاست نیو یارک کی جانب سے منظور شدہ منصوبہ برائے صحت اور بحالی ہے۔ HARPs نئے قسم کا ایک منصوبہ ہے جو Medicaid ارکان کو طبی نگہداشت، بمعہ کردار سازی کی صحت کے لئے نگہداشت فراہم کرتا ہے۔ اس کتابچے میں کردار سازی کی صحت کا مطلب ذہنی صحت، نشہ آور اشیاء کے استعمال کی خرابی اور بحالی ہے۔ ہم ایسے مہیاکاروں کے ہمراہ ایک مخصوص طبی نگہداشت کا منصوبہ پیش کرتے ہیں جن کو ایسے افراد کا علاج کرنے کا وسیع تجربہ ہے جن کو صحت مند رہنے کے لئے ذہنی صحت اور/یا نشہ کی عادت سے چھٹکارے کی نگہداشت درکار ہو سکتی ہے۔ آپ اور آپ کی طبی نگہداشت کی ٹیم کو مل کر کام کرنے میں مدد دینے کے لئے ہم نگہداشت انتظام کرنے کی خدمات بھی فراہم کرتے ہیں آپ کو جتنا ممکن ہو صحت مند رکھنے کے لئے۔

یہ کتابچہ آپ کو دستیاب طبی نگہداشت کی تمام خدمات کے بارے میں آپ کا رہنما ہو گا۔ ہم یقینی بنانا چاہتے ہیں کہ آپ کی میٹروپلس اضافہ شدہ کے ایک نئے رکن کے طور پر شروعات بہتر ہو۔ آپ کے بارے میں بہتر طور پر جاننے کے لئے، ہم اگلے دو ہفتوں میں آپ کے ساتھ رابطہ کریں گے۔ آپ ہم سے سوالات کر سکتے ہیں جو آپ پوچھنا چاہتے ہیں، یا تقریروں (اپائنٹمنٹس) کے حوالے سے مدد حاصل کر سکتے ہیں۔ اگر آپ ہم سے فوری طور پر بات کرنا چاہتے ہیں، فقط ہمیں 1-800-303-9626 پر کال کریں۔ میٹروپلس اضافہ شدہ کے بارے میں مزید معلومات حاصل کرنے کے لئے آپ ہماری ویب سائٹ www.metroplus.org/enhanced بھی ملاحظہ کر سکتے ہیں۔

منصوبہ برائے صحت اور بحالی کیسے کام کرتا ہے

منصوبہ، ہماری مہیاکار، اور آپ

آپ نے طبی نگہداشت میں تبدیلیوں کے بارے میں دیکھا یا سنا تو 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 اپنا میڈیک ایڈ (Medicaid) کارڈ استعمال کرتے ہوئے کردار سازی کی طبی خدمات حاصل کر رہے تھے، اب یہ خدمات میٹروپلس اضافہ شدہ کے ذریعے دستیاب ہو سکتی ہیں۔

میٹروپلس اضافہ شدہ کے ایک رکن کے طور پر، آپ کو باقاعدہ Medicaid میں دستیاب تمام فوائد حاصل ہوں گے، اس کے علاوہ آپ اپنی طبی اہداف تک پہنچنے میں مدد کے لئے تخصیصی خدمات بھی حاصل کر سکتے ہیں۔ ہم آپ کو صحت مند بنانے اور رکھنے میں اور بحالی میں مدد دینے کے لئے توسیعی خدمات پیش کرتے ہیں۔

میٹروپلس اضافہ شدہ اہل پانے والے ارکان کو نئی خدمات، جن کو گھر اور معاشرہ پر مبنی کردار سازی کی طبی خدمات (BHHCBS) کہتے ہیں، پیش کرتا ہے۔

BHHCBS خدمات آپ کی مدد کر سکتی ہیں:

- رہائش ڈھونڈنے میں۔
- آزادانہ رہنے میں۔
- اسکول کو واپس جانے میں۔

- ملازمت ڈھونڈنے میں۔
- موجود افراد سے مدد حاصل کرنے میں۔
- ذہنی دباؤ کا انتظام کرنے میں۔
- بحرانوں کو روکنے میں۔

میٹروپلس اضافہ شدہ کے ایک رکن کے طور پر، آپ کا ایک گھریلو طبی نگہداشت منیجر بھی ہو گا جو آپ کی طبی نگہداشت کی مجموعی ضروریات پر توجہ دینے کے لئے آپ کے جسمانی اور کردار سازی کے تمام طبی مہیاکاروں کے ساتھ مل کر کا کرے گا۔ گھریلو طبی نگہداشت منیجر یقینی بنانے میں مدد دے گا کہ آپ کو درکار طبی، کردار سازی کی صحت اور سماجی خدمات حاصل ہوتی ہیں، جیسا کہ رہائش اور خوراک کی امداد کے حصول میں مدد۔

آپ کوئی سروس حاصل کرنے کے لئے اپنا Medicaid کارڈ استعمال کر رہے ہو سکتے ہیں جو اب میٹروپلس اضافہ شدہ کے ذریعے دستیاب ہے۔ یہ معلوم کرنے کے لئے کہ آیا کوئی سروس جو آپ پہلے سے حاصل کر رہے ہیں اب میٹروپلس اضافہ شدہ کے ذریعے دستیاب ہے، 1-800-303-9626 پر کسٹمر سروسز سے رابطہ کریں۔

- آپ اور آپ کی طبی نگہداشت کی ٹیم مل کر کام کریں گے یہ یقینی بنانے کے لئے کہ آپ ممکنہ طور پر بہترین جسمانی اور ذہنی صحت سے لطف اندوز ہوتے ہیں آپ صحت مندانہ زندگی کے لئے خصوصی خدمات حاصل کر سکتے ہیں، جیسا کہ غذائیت کی کلاسیں اور ترک تمباکو نوشی میں مدد۔

- میٹروپلس نے ریاست نیو یارک محکمہ صحت کے ساتھ Medicaid رکھنے والے افراد کی طبی نگہداشت کی ضروریات کو پورا کرنے کا ایک معاہدہ کیا ہے۔ اس کے بدلے، ہم آپ کی ضروریات کو پورا کرنے میں مدد دینے کے لئے طبی نگہداشت، ذہنی صحت اور نشہ سے چھٹکارا دلانے والے مہیاکاروں کا انتخاب کرتے ہیں۔ یہ ڈاکٹر، سپیشلسٹ، اسپتال، کلینک، لیبارٹریاں، کیس منیجر اور دیگر طبی نگہداشت کی سہولیات مل کر ہمارا مہیاکاروں کا نیٹ ورک بناتے ہیں۔ آپ ہماری مہیاکاروں کی ڈائریکٹری میں ان کی ایک فہرست دیکھ سکتے ہیں۔ اگر آپ کے پاس مہیاکاروں کی ڈائریکٹری نہیں ہے، اس کی ایک نقل حاصل کرنے کے لئے 1-800-303-9626 پر کسٹمر سروسز کو کال کریں یا ہماری ویب سائٹ www.metroplus.org/enhanced ملاحظہ کریں۔

- جب آپ میٹروپلس اضافہ شدہ میں شامل ہوتے ہیں، ہمارے مہیاکاروں میں سے ایک آپ کی دیکھ بھال کرے گا۔ زیادہ وقت وہ آپ کا بنیادی نگہداشت مہیاکار (PCP) ہو گا۔ آپ اپنی ذہنی صحت یا نشہ کی عادت سے چھٹکارے کی کلینک سے ایک PCP کا انتخاب کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کو کوئی ٹیسٹ کرانا ہے، کسی اور سپیشلسٹ سے ملاقات کرنی یا اسپتال جانا ہے تو آپ کا بنیادی نگہداشت مہیاکار اس کا انتظام کرے گا۔

- آپ کا بنیادی نگہداشت فراہم کنندہ آپ کو ہر روز دستیاب ہوتا ہے، دن اور رات میں۔ 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 بنیادی نگہداشت مہیاکار جتنا جلدی ممکن ہو آپ سے رابطہ کرے گا۔ اگرچہ آپ کا بنیادی نگہداشت مہیاکار طبی نگہداشت کے لئے آپ کا بنیادی ذریعہ ہے، کچھ صورتوں میں آپ کچھ خدمات کے لئے کچھ مخصوص ڈاکٹروں سے خود رجوع کر سکتے ہیں۔ تفصیلات کے لئے صفحہ 23 ملاحظہ کریں۔

- آپ کو منصوبے کے کچھ مخصوص مہیاکاروں تک محدود کیا جا سکتا ہے اگر آپ:

- 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

ہم آپ کے پرائیویسی (نجی معلومات کو اخفاء نہ کرنے) کے حق کا احترام کرتے ہیں۔ میٹروپلس اضافہ شدہ آپ، آپ کے خاندان، آپ کے ڈاکٹروں اور دیگر نگہداشت فراہم کنندگان کے درمیان درکار اعتماد کو تسلیم کرتا ہے۔ میٹروپلس اضافہ شدہ آپ کی تحریری اجازت کے بغیر کبھی بھی آپ کی طبی یا کردار سازی کی صحت کی ہسٹری کسی کو نہیں دے گا۔ افراد جن کے پاس آپ کی طبی معلومات ہوں وہ صرف میٹروپلس اضافہ شدہ، آپ کا بنیادی نگہداشت مہیاکار، آپ کا گھریلو طبی نگہداشت منیجر اور دیگر مہیاکار جو آپ کو نگہداشت فراہم کرتے ہیں اور آپ کا مجاز شدہ نمائندہ ہوں گے۔ ان مہیاکاروں سے رجوع کرنے کے بارے میں پیشگی طور پر آپ کے بنیادی نگہداشت مہیاکار اور/یا گھریلو طبی نگہداشت منیجر کی جانب سے آپ سے تبادلہ خیال کیا جائے گا۔ میٹروپلس اضافہ شدہ عملے کی ارکان کی رازداری کو محفوظ رکھنے کی سخت تربیت دی گئی ہے۔

اس کتابچے کو کیسے استعمال کیا جائے

- یہ کتابچہ آپ کو بتائے گا کہ آپ کا نیا طبی نگہداشت کا منصوبہ کس طرح کام کرے گا اور آپ میٹروپلس اضافہ شدہ سے کس طرح زیادہ سے زیادہ مستفید ہو سکتے ہیں۔ یہ کتابچہ صحت اور صحت مندی کے بارے میں آپ کا رہنما ہے۔ یہ آپ کو ایسے اقدام کے بارے میں بتاتا 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 کی 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 1-800-303-9626 پر ہمارے کسٹمر سروسز یونٹ کو کال کریں۔ آپ 1-800-505-5678 پر نیو یارک میڈیک ایڈ (Medicaid) چوائس ہیلپ لائن کو بھی کال کر سکتے ہیں۔

کسٹمر سروسز کی جانب سے مدد

کسٹمر سروسز میں آپ کی مدد کرنے کے لئے کوئی نہ کوئی ہو گا:

سوموار سے 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: 1-800-881-2812

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

اگر آپ کو کاروباری اوقات کے بعد، ویک اینڈز یا تعطیلات کے دوران طبی مدد درکار ہو، 1-800-442-2560 پر

میٹروپلس 24 گھنٹے طبی نگہداشت ہاٹ لائن پر مفت کال کریں۔

کردار سازی طبی ہنگامی حالت کے لئے ہماری مفت ہاٹ لائن 1-885-377-9228 پر کال کریں

- جب بھی آپ کو کوئی سوال کرنا ہو آپ مدد کے لئے کسٹمر سروسز کو کال کر سکتے ہیں۔ آپ اپنے بنیادی نگہداشت مہیاکار (مختصراً PCP) چننے یا تبدیل کرنے، فوائد اور خدمات کے بارے میں پوچھنے، رجوع کرنے کی تقریروں کے حوالے سے مدد، گم شدہ آئی ڈی کارڈ حاصل کرنے، اطلاع دینے کے لئے کہ آپ حاملہ ہیں، بچے کی

پیدائش کی اطلاع دینے اور کسی تبدیلی جو آپ کے فوائد کو متاثر کر سکتی ہے کے بارے میں پوچھنے کے لئے ہمیں کال کر سکتے ہیں۔

▪ ہم اپنا منصوبہ کی صراحت کرنے اور کس طرح ہم آپ کی بہترین مدد کر سکتے ہیں کے بارے میں **بلامعاوضہ 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، 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 آپ کا 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۔ ہم آپ کو ایک ایسا PCP (طبی نگہداشت فراہم کنندہ) ڈھونڈنے میں بھی مدد کر سکتے ہیں جو آپ کے ساتھ آپ کی زبان میں گفتگو کر سکے۔

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

- ٹی ٹی وائی/ٹی ڈی ڈی مشین (ہمارا ٹی ٹی وائی نمبر 1-800-881-2812 ہے)
- بڑے سائز میں پرنٹ کردہ معلومات
- کیس منیجمنٹ
- تقریریاں کرنے یا حاصل کرنے میں مدد
- مہیاکار جو آپ کی معذوری کے بارے میں ماہر ہیں کے نام اور پتے

▪ **اگر آپ ابھی اپنے گھر میں نگہداشت حاصل کر رہے ہیں**، ہو سکتا ہے آپ کا/کی نرس یا تیماردار نہ جانتا/جانتی ہو کہ آپ ہمارے منصوبے 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 آئی ڈی کارڈ

اندراج کرانے کے بعد، ہم آپ کو ایک **خیر مقدمی خط** ارسال کریں گے۔ آپ کا میٹروپلس آئی ڈی کارڈ آپ کی اندراج کرانے کی تاریخ کے 14 ایام کے اندر پہنچنا 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 ہو گا۔ اگر آپ کے میٹروپلس آئی ڈی کارڈ پر کوئی چیز غلط ہے، ہمیں فوری طور پر کال کریں۔ آپ کا آئی ڈی کارڈ ظاہر نہیں کرتا کہ آپ کے پاس میڈک ایڈ (Medicaid) ہے یا یہ کہ میٹروپلس اضافہ شدہ مخصوص قسم کا طبی منصوبہ ہے۔

اپنے آئی ڈی کارڈ کو ہمیشہ اپنے پاس رکھیں اور اسے دکھائیں ہر مرتبہ جب آپ نگہداشت کے لئے جاتے ہیں۔ اگر آپ کو کارڈ کے آنے سے پہلے نگہداشت درکار ہے، آپ کا خیر مقدمی خط ثبوت ہے کہ آپ میٹروپلس اضافہ شدہ کے رکن ہیں۔ آپ کو اپنا میڈک ایڈ (Medicaid) وظیفہ کارڈ بھی اپنے پاس رکھنا چاہیے۔ آپ کو وہ خدمات جن کا احاطہ میٹروپلس اضافہ شدہ نہیں کرتا حاصل کرنے کے لئے اپنا میڈک ایڈ (Medicaid) کارڈ درکار ہو گا۔

حصہ I --- ابتدائی باتیں جو آپ کو جانی چاہیے

اپنے بنیادی نگہداشت مہیاکار (PCP) کا کیسے انتخاب کیا جائے

- ہو سکتا ہے کہ آپ نے اپنا PCP (بنیادی نگہداشت مہیاکار) پہلے سے چن لیا ہو۔ اگر آپ نے کسی PCP کا انتخاب نہیں کیا، آپ کو فوری طور پر ایسا کرنا چاہیے۔ اگر آپ 30 دنوں کے اندر کسی ڈاکٹر کا انتخاب نہیں کرتے، ہم آپ کے لئے ایک کا انتخاب کریں گے۔ کسٹمر 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 کردار سازی کی طبی کلینک میں بھی کسی PCP کا انتخاب کر سکتے ہیں۔

آپ www.metroplus.org/enhanced پر آن لائن اپنی مہیاکار ڈائریکٹری تک رسائی کر سکتے ہیں۔ مہیاکار ڈائریکٹری میں تمام ڈاکٹر، کلینک، اسپتال، لیبارٹری اور دیگر جو میٹروپلس کے ساتھ کام کرتے ہیں مندرج ہیں۔ اس میں ڈاکٹروں کے پتے، فون اور خصوصی تربیت درج ہیں۔ مہیاکار ڈائریکٹری ظاہر کرے گی کہ کون سے ڈاکٹر اور مہیاکار 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 میٹروپلس کی ویب سائٹ www.metroplus.org/enhanced پر یا 1-855-371-9228 پر کسٹمر سروسز کو کال کر کے اس کاؤنٹی جہاں آپ رہتے ہیں یا اس کاؤنٹی جہاں آپ مہیاکار سے ملاقات کرنا چاہتے ہیں کے لئے مہیاکاروں کی ڈائریکٹری کی ایک نقل کی درخواست کرنی چاہیے۔ آپ ایک ایسا ڈاکٹر بھی ڈھونڈنا چاہ سکتے ہیں:

- جس سے آپ پہلے مل چکے ہوں،
- جو آپ کی طبی مسائل کو سمجھتا ہو،
- نئے مریض لے رہا ہو،
- آپ کی زبان میں گفتگو کر سکتا ہو،
- اس تک پہنچنا آسان ہو،
- اس کلینک میں ہو جہاں آپ جاتے ہیں۔

- خواتین اپنی طبی نگہداشت کے لئے ہمارے زچہ بچہ OB/GYN کے ڈاکٹروں میں سے ایک کا انتخاب کر سکتی ہیں۔

- ہم نے کئی FQHCs (وفاقی سندھیافتہ طبی مراکز) کے ساتھ بھی معاہدہ کیا ہوا 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 ہمارے مہیاکاروں میں سے ایک کا بھی انتخاب کر سکتے ہیں۔ یا آپ ایسے FQHCs جو ہمارے ساتھ کام کرتے ہیں میں سے ایک میں کسی PCP کے ساتھ اندراج کرا سکتے ہیں، جن کی فہرست نیچے دی گئی ہے۔ مدد کے لئے فقط کسٹمر سروسز (1-800-303-9626) کو کال کریں۔

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

- تمام صورتوں میں، آپ کے ڈاکٹر میٹروپلس اضافہ شدہ مہیاکار ہوں گے۔ چار صورتیں ایسی ہیں جن میں آپ کسی اور مہیاکار جس سے آپ میٹروپلس اضافہ شدہ میں شامل ہونے سے پہلے علاج کراتے تھے علاج جاری رکھ سکتے ہیں۔ ان صورتوں میں، آپ کے مہیاکار کو میٹروپلس اضافہ شدہ کے ساتھ کام کرنے پر اتفاق کرنا ہو گا۔ آپ اپنے سابقہ مہیاکار سے علاج جاری رکھ سکتے ہیں اگر:

- آپ 3 ماہ سے زائد عرصے سے حاملہ ہوں جب آپ میٹروپلس اضافہ شدہ میں شامل ہوتی ہیں اور آپ قبل از ولادت نگہداشت حاصل کر رہی ہیں۔ اس صورت میں، آپ اپنے ڈاکٹر سے ڈیلیوری سے لیکر بعد از ولادت نگہداشت تک علاج جاری رکھ سکتی ہیں۔
- میٹروپلس اضافہ شدہ میں شمولیت کے وقت، جان لیوا بیماری یا عارضہ کا شکار ہیں جو وقت کے ساتھ بدتر ہوتی جا رہی ہے۔ اس صورت میں، آپ 60 دنوں تک اپنے مہیاکار سے علاج جاری رکھنے کی درخواست کر سکتے ہیں۔
- میٹروپلس اضافہ شدہ میں شمولیت کے وقت، آپ کا کردار سازی کے طبی عارضے کا علاج کیا جا رہا ہے۔ اس صورت میں، آپ 2 سالوں تک اپنے مہیاکار کے ذریعے علاج جاری رکھنے کی درخواست کر سکتے ہیں۔

میٹروپلس اضافہ شدہ میں شمولیت کے وقت، آپ کی گھریلو نگہداشت کے لئے باقاعدہ میڈک ایڈ (Medicaid) ادا کیا جا رہا ہے اور آپ کو کم از کم 120 دنوں کے لئے وہ نگہداشت جاری رکھنے کی ضرورت ہے۔ 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 نفاذ سے پہلے میٹروپلس اضافہ شدہ کو آپ کی گھریلو نگہداشت میں کی جانے والی تبدیلیوں کے بارے میں آپ کو بتانا چاہیے۔

- 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 اپنا PCP تبدیل کر سکتے ہیں بغیر کسی وجہ کے ہر چھ ماہ بعد، یا زیادہ اکثر اگر کوئی معقول وجہ ہو۔ آپ اپنا زچہ بچہ OB/GYN ڈاکٹر یا سپیشلسٹ بھی تبدیل کر سکتے ہیں جس سے آپ کے PCP نے رجوع کرنے کا کہا ہے۔
- اگر آپ کا مہیاکار میٹروپلس اضافہ شدہ کو چھوڑ دیتا ہے، ہمیں اس کے بارے میں پتہ ہونے کے 5 دنوں کے اندر ہم آپ کو بتائیں گے۔ اگر آپ چاہیں، آپ اس مہیاکار 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، آپ بعد از ولادت نگہداشت تک اپنے ڈاکٹر سے علاج جاری رکھ سکتی ہیں۔ اگر آپ کسی مخصوص طبی مسئلے کے لئے باقاعدگی سے کسی ڈاکٹر سے علاج کرا رہے ہیں، آپ 90 دنوں تک اپنا موجودہ علاج کا کورس جاری رکھ سکتے ہیں۔ اس وقت کے دوران آپ کے مہیاکار کو میٹروپلس اضافہ شدہ کے ساتھ کام کرنے پر اتفاق کرنا ہو گا۔ اگر ان شرائط میں سے کوئی آپ پر لاگو ہوتی ہے، اپنے PCP سے معلوم کریں یا کسٹمر سروسز کو 1-800-303-9626 پر کال کریں۔

گھریلو طبی نگہداشت کا انتظام

میٹروپلس اضافہ شدہ آپ کی جسمانی طبی نگہداشت اور آپ کی کردار سازی کی طبی خدمات فراہم کرنے اور مربوط کرنے کا ذمہ دار ہے۔ ہم اپنے ارکان کے لئے خدمات مربوط بنانے کے لئے طبی گھر (Health Homes) استعمال کرتے ہیں۔ یہ آپ کا اپنا فیصلہ ہے کہ آیا آپ کسی طبی گھر میں شامل ہونا چاہتے ہیں، اور ہم آپ کی حوصلہ افزائی کرتے ہیں کہ اپنی نگہداشت کے انتظام کے لئے آپ کسی طبی گھر میں شامل ہو جائیں۔

میٹروپلس اضافہ شدہ کسی طبی گھر میں اندراج کرانے میں آپ کی مدد کر سکتا ہے جو آپ کا گھریلو طبی نگہداشت منیجر تفویض کرے گا۔ آپ کا گھریلو طبی نگہداشت منیجر تقرریاں کرنے میں، سماجی خدمات حاصل کرنے اور آپ کی پیش رفت کا ریکارڈ رکھنے میں مدد کرے گا۔

آپ کا طبی گھر آپ کو ایک جائزہ فراہم کرنے کا ذمہ دار ہے یہ دیکھنے کے لئے کہ آپ کو کون سی کردار سازی اور گھر اور معاشرہ پر مبنی خدمات درکار ہو سکتی ہیں۔ جائزہ استعمال کرتے ہوئے، آپ اور آپ کا گھریلو طبی نگہداشت منیجر مل کر نگہداشت کا ایک منصوبہ بنائیں گے جو خاص طور پر آپ کے لئے بنایا گیا ہو گا۔

آپ کا گھریلو طبی نگہداشت کا منیجر درج ذیل کا کر سکتا ہے:

- آپ کی تمام جسمانی اور کردار سازی کی طبی نگہداشت کو مربوط بنانے کے لئے آپ کے PCP اور دیگر مہیاکاروں کے ساتھ مل کر کام کرنا؛
- 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؛
- آپ کو سماجی خدمات، جیسا کہ SNAP (خوراک کے ٹکٹ) اور دیگر سماجی سروس فوائد کے حصول میں معاونت کرنا؛
- آپ کی ضروریات اور اہداف کی نشاندہی کرنے میں مدد دینے کے لئے آپ کے ساتھ مل کر نگہداشت کا منصوبہ تیار کرنا؛
- آپ کی سماجی سروس کی ضروریات کا تعین کرنے کے لئے ایک جائزہ انجام دینا؛
- آپ کے PCP اور دیگر مہیاکاروں کے ساتھ تقریبوں میں مدد دینا؛
- جاری طبی مسائل جیسا کہ ذیابیطس، دمہ اور بلند فشار خون کا انتظام کرنا؛
- وزن کم کرنے، صحت افزا خوراک، ورزش اور ترک تمباکو نوشی میں مدد دینے والی خدمات ڈھونڈنا؛
- علاج کے دوران آپ کی معاونت کرنا؛
- آپ کو درکار وسائل کی شناخت کرنا جو آپ کی کمیونٹی میں واقع ہیں؛
- مستقل رہائش ڈھونڈنے اور اس کے لئے درخواست دینے میں آپ کی مدد کرنا؛
- اسپتال میں قیام کے بعد محفوظ طور پر گھر لوٹنے میں مدد دینا؛ اور
- یقینی بنانا کہ آپ بعد کی نگہداشت، ادویات اور دیگر درکار خدمات حاصل کرتے ہیں۔

یہ معلوم کرنے کے لئے کہ آپ کو کونسی نگہداشت درکار ہے اور تقریبوں میں مدد دینے کے لئے آپ کا گھریلو طبی نگہداشت منیجر آپ کے ساتھ فوری طور پر رابطہ کرے گا۔ آپ کا گھریلو طبی نگہداشت کا منیجر یا آپ کے گھریلو طبی مہیاکار میں سے کوئی دن میں 24 گھنٹے، ہفتے میں 7 دن آپ کو دستیاب ہو گا۔ آپ سوموار سے ہفتہ صبح 8 سے شام 8 بجے تک کسٹمر سروسز کو 1-800-303-9626 پر کال کر سکتے ہیں یا اگر آپ کو اوقات کار کے بعد، اتوار یا تعطیلات کے دوران یا اگر آپ ہنگامی صورتحال کا شکار ہوں، 1-855-371-9228 پر کال کریں۔

باقاعدہ طبی نگہداشت

- آپ کی طبی نگہداشت میں آپ کی طبی نگہداشت کی تمام ضروریات کے لئے باقاعدگی سے معائنے شامل ہوں گے۔ ہم اسپتالوں یا ماہر معالجوں (سپیشلسٹ) سے رجوع (ریفر) کرنے کا بھی کہتے ہیں۔ ہم چاہتے ہیں کہ میٹروپلس اضافہ شدہ میں اندراج کرانے کے بعد نئے ارکان اپنے بنیادی نگہداشت مہیاکار سے پہلی طبی ملاقات کریں۔ یہ آپ کو اپنے بنیادی طبی مہیاکار کے ساتھ اپنے ماضی کے طبی مسائل، ادویات جو آپ لیتے ہیں اور سوالات جو آپ کرنا چاہتے ہیں کے بارے میں گفتگو کرنے کا موقع دے گی۔
- دن یا رات، آپ کا PCP صرف ایک فون کال کی دوڑی پر ہے۔ اپنے PCP کو کال کرنا یقینی بنائیں جب کبھی آپ کا کوئی طبی سوال یا خدشہ ہو۔ 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 میٹروپلس اضافہ شدہ کو 1-855-371-9228 پر دن میں 24 گھنٹے، ہفتے میں 7 دن کال کر سکتے ہیں، اگر آپ کے خدمات حاصل کرنے کے بارے میں سوالات ہیں یا اگر کسی وجہ سے آپ اپنے بنیادی نگہداشت مہیاکار تک پہنچ نہیں سکتے۔
- آپ کی نگہداشت طبی طور پر ضروری ہونی چاہیے -- خدمات جو آپ حاصل کرتے ہیں درکار ہونی چاہیے:
 - ایسی حالت جو زیادہ تکلیف کی وجہ بن سکے کو روکنا، اس کی تشخیص کرنا اور ٹھیک کرنا، یا
 - آپ کی زندگی کو لاحق کسی خطرے سے نمٹنا، یا
 - ایسے کسی مسئلے سے نمٹنا جو بیماری کی وجہ بن سکے، یا
 - ایسی کسی چیز سے نمٹنا جو آپ کی معمول کی سرگرمیوں کو محدود کر سکے۔
- آپ کا PCP آپ کی طبی نگہداشت کی زیادہ تر ضروریات کی دیکھ بھال کرے گا۔ اپنے PCP سے ملنے کے لئے آپ کو تقرری (اپائنٹمنٹ) لینا چاہیے۔ 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 صورتوں میں، آپ کی پہلی ملاقات منصوبے میں شامل ہونے کے پہلے چار ہفتوں کے اندر ہونی چاہیے۔ اگر آنے والے ہفتوں میں آپ کو علاج درکار ہو، میٹروپلس اضافہ شدہ میں شامل ہونے کے پہلے ہفتے میں اپنی پہلی تقرری ملاقات حاصل کریں۔ آپ کا گھریلو طبی نگہداشت منیجر پہلے تقرری ملاقات حاصل کرنے اور اس کے لئے تیاری کرنے میں آپ کی مدد کر سکتا ہے۔
- 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 اس مسئلے کے لئے آپ کو ایک قبل از وقت تقرری ملاقات دے گا/گی۔ (اپنی طبی ہسٹری کے بارے میں تبادلہ خیال کرنے اور سوالات پوچھنے کے لئے آپ کو اپنی پہلی تقرری ملاقات قائم رکھنی چاہیے۔)
- کسی تقرری ملاقات کی درخواست کرنے کے بعد جب آپ کو سب سے زیادہ انتظار کرنا پڑا ہو کے لئے درج ذیل فہرست بطور ایک رہنما استعمال کریں۔ آپ کا نگہداشت منیجر بھی تقرری ملاقات حاصل کرنے میں آپ کی مدد کر سکتا ہے۔
 - 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
 - پہلا قبل از ولادت دورہ: پہلی سہ ماہی کے دوران 3 ہفتوں کے اندر (دوسری کے دوران 2 ہفتے، تیسری کے دوران 1 ہفتہ)
 - پہلی خاندانی منصوبہ بندی کی ملاقات: 2 ہفتوں کے اندر
 - طبی/نشہ آور اشیاء کے استعمال کی ای آر یا داخل مریض کے بعد پہلی فالو اپ ملاقات: 5 دن
 - ذہنی صحت یا نشہ آور اشیاء کے استعمال کے حوالے سپیشلسٹ سے غیر اشد ضروری ملاقات: 2 ہفتوں کے اندر

● بلوغت کی شروعات اور معمول کے جسمانی معائنے: 4 ہفتوں کے اندر

کردار سازی کی طبی نگہداشت گھر اور معاشرہ پر مبنی خدمات (BHHCBS)

کردار سازی کی طبی نگہداشت میں ذہنی صحت اور نشے کی عادت سے چھٹکارے کی علاج کی خدمات شامل ہیں۔ آپ کو ان خدمات تک رسائی ہوتی ہے جو جذباتی صحت میں مدد کر سکتی ہیں۔ آپ شراب نوشوشی اور دوسری نشہ آور اشیاء کے استعمال سے چھٹکارے کے حوالے سے بھی مدد حاصل کر سکتے ہیں۔

اگر آپ کو کمیونٹی میں رہنے کے حوالے سے معاونت درکار ہے، میٹروپلس اضافہ شدہ اہل پانے والے ارکان کو نئی خدمات، جن کو گھر اور معاشرہ پر مبنی کردار سازی کی طبی خدمات (BHHCBS) کہتے ہیں، فراہم کرتا ہے۔ یہ خدمات آپ کو اسپتال سے دور رہنے اور کمیونٹی میں زندہ رہنے میں مدد دے سکتی ہیں۔ کچھ خدمات آپ کو ملازمت، اسکول یا آپ کی زندگی کے دیگر شعبوں میں زندگی کے اہداف تک پہنچنے میں مدد دیتے ہیں جن کو آپ اپنانا چاہتے ہیں۔

ان خدمات کے لئے اہل بننے کے لئے، آپ کو ایک جائزہ حاصل کرنا ہو گا۔ مزید جاننے کے لئے، ہمیں 1-800-303-9626 پر کال کریں یا ان خدمات کے بارے میں اپنے نگہداشت منیجر سے پوچھیں۔

ان خدمات اور ان کو کیسے حاصل کیا جائے کے بارے میں مزید معلومات کے لئے اس کتابچے کا صفحہ 23 ملاحظہ کریں۔

ماہرانہ نگہداشت اور ریفرل کیسے حاصل کیے جائیں

- اگر آپ کو ایسی نگہداشت درکار ہے جو آپ کا PCP نہیں دے سکتا/سکتی، وہ آپ کو دیگر ماہر معالجوں کو ریفر کرے گا/گی جو ایسا کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کا PCP آپ کو ہمارے مہیاکار نیٹ ورک میں کسی اور ڈاکٹر کو ریفر کرتا ہے تو ہم آپ کی نگہداشت کے لئے ادائیگی کریں گے۔ ان میں سے زیادہ تر ماہر معالج میٹروپلس اضافہ شدہ کے مہیاکار ہیں۔ اپنے PCP سے بات کریں یقینی بنانے کے لئے کہ آپ جانتے ہوں ریفرل کیسے کام کرتے ہیں۔
 - اگر آپ سمجھتے ہیں کہ کوئی ماہر معالج آپ کی ضروریات پر پورا نہیں اترتا تو اپنے PCP سے بات کریں۔ اگر آپ کو کسی اور ماہر معالج سے علاج کرانے کی ضرورت ہو تو آپ کا PCP آپ کی مدد کر سکتا ہے۔
 - کچھ علاج اور خدمات ایسی ہیں جن کی منظوری آپ کے PCP نے ہمارے منصوبے سے لینی ہوتی ہے اس پہلے کہ آپ ان کو حاصل کر سکیں۔ آپ کا PCP آپ کو بتا سکے گا کہ وہ کون سی خدمات ہیں۔
- اگر آپ کو کوئی ریفرل حاصل کرنے میں پریشانی ہو جو آپ سمجھتے آپ کو درکار ہے تو 1-800-303-9626 پر کسٹمر سروسز سے رابطہ کریں۔

- اگر ہمارے مہیاکاروں کے نیٹ ورک میں کوئی ماہر معالج نہ ہوا جو آپ کو درکار نگہداشت فراہم کر سکے، تو ہم اپنے منصوبے سے باہر کسی ماہر معالج سے آپ کو درکار نگہداشت فراہم کریں گے۔ اس کو نیٹ ورک سے باہر ریفرل کہا جاتا ہے۔ اس سے پہلے کہ آپ نیٹ ورک سے باہر ریفرل حاصل کر سکیں آپ کے PCP یا منصوبہ مہیاکار کو میٹروپلس اضافہ شدہ سے منظوری کی درخواست کرنی چاہیے۔ اگر آپ کا PCP یا منصوبہ مہیاکار

آپ کو کسی مہیاکار 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 حیثیت کے بارے میں مزید معلومات کے لئے برائے مہربانی کسٹمر سروسز کو 1-800-303-9626 پر کال کریں۔ بسا اوقات ہو سکتا ہے کہ ہم کسی نیٹ ورک سے باہر ریفرل کی منظوری نہ دیں کیونکہ میٹروپلس اضافہ شدہ میں ہمارے پاس کوئی مہیاکار موجود ہے جو آپ کا علاج کر سکے۔ اگر آپ سمجھتے ہیں کہ ہمارے منصوبہ کے مہیاکار کے پاس آپ کا علاج کرنے کے لئے صحیح تربیت یا تجربہ نہیں ہے، آپ ہمیں پڑتال کرنے کی درخواست کر سکتے ہیں کہ آیا آپ کا نیٹ ورک سے باہر ریفرل طبی طور پر ضروری ہے۔ آپ کو کاروائی کی اپیل کرنے کی درخواست کرنی ہو گی۔ ایسا کیسے کیا جائے کے لئے صفحہ 41 ملاحظہ کریں۔

- آپ کو اپنے ڈاکٹر کو کاروائی کی اپیل کے ساتھ درج ذیل معلومات بھیجنے کے لئے کہنا ہو گا:
- (1) ایک تحریری بیان جس میں لکھا ہو کہ میٹروپلس اضافہ شدہ کے مہیاکار کے پاس آپ کی ضروریات کو پورا کرنے کے لئے صحیح تربیت اور تجربہ نہیں، اور
 - (2) جو صحیح تربیت اور تجربے کے ساتھ نیٹ ورک سے باہر کسی مہیاکار کی سفارش کرے جو آپ کا علاج کرنے کے قابل ہو۔

آپ کے ڈاکٹر کو بورڈ سنڈیافتہ یا بورڈ اہل یافتہ ماہر معالج ہونا چاہیے جو لوگوں کا علاج کرتا ہے اس مرض کے لئے جس کے لئے آپ علاج کی درخواست کر رہے ہیں۔

- بسا اوقات، ہو سکتا ہے کہ ہم کسی مخصوص علاج کے لئے نیٹ ورک سے باہر ریفرل کی منظوری نہ دیں کیونکہ آپ نے ایسی نگہداشت کی درخواست کی ہے جو اس سے زیادہ مختلف نہیں ہے جو آپ میٹروپلس اضافہ شدہ کے مہیاکار سے حاصل کر سکتے ہیں۔ آپ ہمیں پڑتال کرنے کی درخواست کر سکتے ہیں کہ آیا آپ کا نیٹ ورک سے باہر ریفرل طبی طور پر ضروری ہے۔ آپ کو کاروائی کی اپیل کرنے کی درخواست کرنی ہو گی۔ ایسا کیسے کیا جائے کے لئے صفحہ 41 ملاحظہ کریں۔

- آپ کو اپنے ڈاکٹر کو کاروائی کی اپیل کے ساتھ درج ذیل معلومات بھیجنے کے لئے کہنا ہو گا:
- (1) آپ کے ڈاکٹر کی جانب سے ایک تحریری بیان کہ نیٹ ورک سے باہر کا علاج اس علاج سے بہت زیادہ مختلف ہے جو آپ میٹروپلس اضافہ شدہ کے مہیاکار سے حاصل کر سکتے ہیں۔ آپ کے ڈاکٹر کو بورڈ سنڈیافتہ یا بورڈ اہل یافتہ ماہر معالج ہونا چاہیے جو لوگوں کا علاج کرتا ہے اس مرض کے لئے جس کے لئے آپ علاج کی درخواست کر رہے ہیں، اور
 - (2) دو طبی یا سائنسی دستاویزات جو ثابت کریں کہ علاج جس کی آپ درخواست کر رہے ہیں آپ کے لئے زیادہ کارآمد ہے اور آپ کو زیادہ ضرر کی وجہ نہیں بنے گا اس علاج کے مقابلے میں جو آپ میٹروپلس اضافہ شدہ کے مہیاکار سے حاصل کر سکتے ہیں۔

- اگر آپ کا ڈاکٹر یہ معلومات ارسال نہیں کرتا، ہم پھر بھی آپ کی کاروائی کی اپیل کا جائزہ لیں گے۔ تاہم، آپ بیرونی اپیل کے لئے اہل نہیں ہو سکتے۔ بیرونی اپیلوں کے بارے میں مزید تفصیلات کے لئے صفحہ 45 ملاحظہ کریں۔ اگر آپ سمجھتے ہیں کہ ہمارے منصوبہ کے مہیاکار کے پاس آپ کا علاج

کرنے کے لئے صحیح تربیت یا تجربہ نہیں ہے، آپ ہمیں پڑتال کرنے کی درخواست کر سکتے ہیں کہ آیا کوئی نیٹ ورک سے باہر ریفرل طبی طور پر ضروری ہے۔ آپ کو کاروائی کی اپیل کرنے کی درخواست کرنی ہو گی۔ ایسا کیسے کیا جائے کے لئے صفحہ 41 ملاحظہ کریں۔

- آپ کو اپنے ڈاکٹر کو کاروائی کی اپیل کے ساتھ درج ذیل معلومات بھیجنے کے لئے کہنا ہو گا:
- (1) ایک تحریری بیان جس میں لکھا ہو کہ میٹروپلس اضافہ شدہ کے مہیاکار کے پاس آپ کی ضروریات کو پورا کرنے کے لئے صحیح تربیت اور تجربہ نہیں، اور
 - (2) جو صحیح تربیت اور تجربے کے ساتھ نیٹ ورک سے باہر کسی مہیاکار کی سفارش کرے جو آپ کا علاج کرنے کے قابل ہو۔

آپ کے ڈاکٹر کو بورڈ سنڈیافتہ یا بورڈ اہل یافتہ ماہر معالج ہونا چاہیے جو لوگوں کا علاج کرتا ہے اس مرض کے لئے جس کے لئے آپ علاج کی درخواست کر رہے ہیں۔

- آپ کو کسی طبی یا کردار سازی کی طبی حالت کی جاری نگہداشت کے لئے کسی ماہر معالج کو دیکھنے کی ضرورت ہو سکتی ہے۔ آپ کا PCP آپ کو ملاقاتوں کی مخصوص تعداد یا وقت کے دورانیے کے لئے ریفر (مستقل ریفرل) کرنے کے قابل ہو سکتا ہے۔ اگر آپ کے پاس ایک مستقل ریفرل ہے، آپ کو ہر بار جب آپ کو نگہداشت کی ضرورت ہو نئے ریفرل کی ضرورت نہیں ہو گی۔
- اگر آپ کو طویل مدتی مرض یا معذور کرنے والی بیماری لاحق ہے جو وقت کے ساتھ بدتر ہوتی ہے، آپ کا PCP درج ذیل کا بندوبست کرنے کے قابل ہو سکتا ہے:
 - آپ کے ماہر معالج (سپیشلسٹ) کا آپ کے PCP کے طور پر کام کرنا؛
 - کسی نگہداشت مرکز کے لئے ریفرل جو آپ کی بیماری کے علاج میں مہارت رکھتا ہو۔

بغیر ریفرل کے ہمارے منصوبے سے یہ خدمات حاصل کریں

خواتین کی طبی نگہداشت

آپ کو ہمارے مہیاکاروں میں سے کسی کو دیکھنے کے لئے اپنے PCP سے ریفرل لینے کی ضرورت نہیں اگر

- آپ حاملہ ہیں، یا
- آپ کو زچہ بچہ OB/GYN خدمات درکار ہیں، یا
- آپ کو خاندانی منصوبہ بندی کی خدمات درکار ہیں، یا
- آپ دایہ کو دکھانا چاہتے ہیں، یا
- 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، بانجھ بنانا (sterilization) یا اسقاط حمل۔

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 مہیاکاروں میں سے کسی سے ملاقات کرنے کے لئے اپنا میٹروپلس آئی ڈی کارڈ استعمال کر سکتی ہیں۔ منصوبے کی مہیاکاروں کی ڈائریکٹری دیکھیں یا کوئی مہیاکار ڈھونڈنے میں مدد کے لئے کسٹمر سروسز کو کال کریں۔
- یا، اگر آپ ہمارے منصوبے سے باہر کسی ڈاکٹر یا کلینک کو جانا چاہتے ہیں تو آپ اپنا میڈک ایڈ (Medicaid) کارڈ استعمال کر سکتے ہیں۔ مقامات کی فہرست جہاں سے یہ خدمات حاصل کی جا سکتی ہیں کے لئے اپنے PCP یا کسٹمر سروسز 1-800-303-9626 سے پوچھیں۔ آپ اپنے قریب خاندانی منصوبہ بندی کے مہیاکاروں کے ناموں کے لئے نیو یارک اسٹیٹ صحت مند نشونما پانا ہاٹ لائن (New York State Growing Up Healthy Hotline) کو بھی کال کر سکتے ہیں۔

HIV and 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 مہیاکار سے ملاقات کی تقرری لیں۔ اگر آپ HIV یا STI ٹیسٹ کرانا چاہتے ہیں، لیکن اپنی خاندانی منصوبہ بندی کی سروسز کے حصے کے طور پر نہیں، آپ کا PCP یہ مہیا یا اس کا انتظام کر سکتا ہے۔
- یا، اگر آپ ہمارے میٹروپلس اضافہ شدہ مہیاکاروں کو دکھانا نہیں چاہتے، آپ میٹروپلس اضافہ شدہ کے باہر کسی خاندانی منصوبہ بندی کے مہیاکار سے ملاقات کے لئے اپنا میڈک ایڈ (Medicaid) کارڈ استعمال کر سکتے ہیں۔ خاندانی منصوبہ بندی کی خدمات کے لئے کوئی منصوبے کا مہیاکار یا میڈک ایڈ (Medicaid) مہیاکار ڈھونڈنے میں مدد کے لئے کسٹمر 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-SDIA (انگریزی) یا 1-800-233-ADIS (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 مہیاکار 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۔

HIV امتناعی خدمات

آپ کے لئے بہت ساری HIV امتناعی خدمات دستیاب ہیں۔ ہم آپ سے ان سرگرمیوں کے بارے میں بات کریں گے جو آپ یا دوسروں کو HIV منتقل کرنے یا جنسی طور پر منتقل ہونے والی امراض لگنے کے خطرے میں ڈال سکتی ہے۔ ہم آپ کی مدد کر سکتے ہیں سکھانے میں کہ اپنے آپ کو کیسے محفوظ رکھا جائے۔ ہم آپ کو مردوں اور خواتین کے کونڈوم اور صاف سرنجیں حاصل کرنے میں بھی مدد دے سکتے ہیں۔

اگر آپ HIV پازیٹیو ہیں، ہم آپ کی اپنے شریک حیات سے بات کرنے میں مدد دے سکتے ہیں۔ ہم آپ کی اپنے خاندان اور دوستوں کے ساتھ بات کرنے میں اور ان HIV اور AIDS کے بارے میں سمجھانے اور علاج کیسے حاصل کیا جائے کے بارے میں مدد کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کو اپنے مستقبل کے شریک حیات کے ساتھ اپنی HIV حیثیت کے بارے میں بات کرنے میں مدد درکار ہے میٹروپلس اضافہ شدہ کا عملہ آپ کی مدد کرے گا۔ ہم آپ کی اپنے بچوں کے ساتھ HIV کے بارے میں مدد دے سکتے ہیں۔

آنکھوں کی نگہداشت

احاطہ کردہ خدمات میں ماہر امراض چشم، ماہر بصارت پیمانی اور امراض چشم کے ڈسپینسر کی درکار خدمات شامل ہیں اور اگر ضرورت پڑے تو اس میں آنکھوں کا معائنہ اور چشمے 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 مہیاکاروں میں سے ایک کا انتخاب کرنا ہوتا ہے۔

نئے چشمے، میڈک ایڈ (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 (ڈائوپٹر) 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 ذہنی صحت اور نشے کی عادت سے چھٹکارے کی خدمات جو آپ کو درکار ہو سکتی ہیں حاصل کرنے میں مدد کرنا 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 مہیاکار جو میڈک ایڈ (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 حمل کے دوران اور ڈیلیوری کے بعد ایک سال تک معائنہ (اسکریننگ) کرا سکتی ہیں۔

ہنگامی حالات

ہنگامی حالات (حادثات) کا ہمیشہ احاطہ کیا جاتا ہے۔ ریاست نیو یارک میں کسی ہنگامی حالت کا مطلب کوئی طبی یا کردار سازی کی حالت ہے:

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

ہنگامی حالت طب کا درمیانہ علم رکھنے والے شخص کو خوفزدہ کرے گی کہ فوری طور پر نگہداشت کے بغیر کسی شخص کے جسم کے اعضاء یا افعال (فنکشن) کو سنگین ضرر پہنچے گا یا صورت میں سنگین بگاڑ واقع ہو گا۔

ہنگامی حالت کی مثالیں درج ذیل ہیں:

- دل کا دورہ یا چھاتی میں شدید درد
- جریان خون جو رکے نہ یا بری طرح جلنا
- ہڈی کا ٹوٹنا
- سانس لینے میں دشواری / تشنج / بے ہوش ہونا
- 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 سے پہلے آپ کو میٹروپلس اضافہ شدہ یا اپنے PCP کی منظوری لینے کی ضرورت نہیں ہے، اور آپ کے لئے ہمارے اسپتال یا ڈاکٹر استعمال کرنا لازمی نہیں۔
- اگر پریقین نہیں ہیں، اپنے PCP یا میٹروپلس اضافہ شدہ کو کال کریں۔

شخص جس سے آپ بات کرتے ہیں کو بتائیں کہ کیا واقعہ ہو رہا ہے۔ آپ کا PCP یا میٹروپلس اضافہ شدہ کا نمائندہ:

- آپ کو بتائے گا کہ گھر پر کیا کیا جائے، یا
- آپ کو PCP کے دفتر آنے کا کہے گا،
- کمیونٹی خدمات جو آپ حاصل کر سکتے ہیں کے بارے میں آپ کو بتائے گا، جیسا کہ 12 مراحل کی ملاقاتیں یا پناہ، یا
- آپ کو قریب ترین ایمرجنسی روم میں جانے کا کہے گا۔

- اگر آپ بحرانی کیفیت میں ہیں یا آپ کو ذہنی صحت یا منشیات کے استعمال کے حوالے سے مدد درکار ہے تو آپ میٹروپلس اضافہ شدہ کی کسٹمر سروسز سے 1-855-371-9228 پر دن کے 24 گھنٹے، ہفتے کے 7 دن رابطہ بھی کر سکتے ہیں۔
- اگر آپ علاقے سے باہر ہیں جب آپ کو ہنگامی حالت پیش آتی ہے:
- قریب ترین ایمرجنسی روم میں جائیں یا 911 کو کال کریں۔
- جتنا جلدی ممکن ہو میٹروپلس اضافہ شدہ کو کال کریں (اگر ہو سکے تو 48 گھنٹوں کے اندر)۔

یاد رکھیں:

آپ کو ہنگامی خدمات کے لئے پیشگی منظوری لینے کی ضرورت نہیں۔

صرف تب ایمرجنسی روم استعمال کریں اگر آپ کو واقعی ہنگامی حالت درپیش ہے۔

ایمرجنسی روم زکام، گلے کی سوزش یا کان کے انفیکشن جیسے مسائل کے لئے استعمال نہیں کیا جانا چاہیے۔

اگر آپ کو سوالات پوچھنے ہیں، اپنے PCP کو یا 1-800-303-9626 پر ہمارے منصوبے کو کال کریں۔

بی ایچ کرائسز سروسز فون نمبر 1-855-371-9228

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۔

- 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۔ اگر آپ گھر پر یا باہر ہیں، اپنے PCP کو کسی بھی وقت کال کریں، دن ہو 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 ریاستہائے متحدہ سے باہر سفر کرتے ہیں، 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

باقاعدہ معائنوں اور انجیکشن جو آپ کو درکار ہیں کے علاوہ، یہاں کچھ اور خدمات جو ہم مہیا کرتے ہیں اور آپ کو اچھی صحت میں رکھنے کے طریقے دیے گئے ہیں:

- ترک تمباکو نوشی کی کلاسیں
- قبل از ولادت نگہداشت اور غذائیت
- صدمہ / معاونت سے محرومی
- 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 کسٹمر سروسز کو کال کریں یا ہماری ویب سائٹ www.metroplus.org/enhanced ملاحظہ کریں۔

کتابچہ -- حصہ 2 آپ کے فوائد اور منصوبے کا دستور عمل

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 مندرج 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

صحت اور بحالی کے منصوبے ان خدمات کے علاوہ جو آپ باقاعدہ میڈیک ایڈ (Medicaid) کے ساتھ حاصل کرتے ہیں متعدد دیگر خدمات فراہم کرتے ہیں۔ ہم زیادہ تر خدمات جو آپ کو درکار ہوں گی فراہم یا ان کا انتظام کریں گے۔ تاہم، آپ چند ایک خدمات اپنے PCP کے پاس جانے بغیر حاصل کر سکتے ہیں۔ ان میں شامل ہیں ہنگامی نگہداشت؛ خاندانی منصوبہ بندی؛ HIV معائنہ؛ موبائل کرائسز خدمات؛ اور مخصوص خود ریفرل خدمات بشمول ان کے جو آپ میٹروپلس اضافہ شدہ کے اندر سے حاصل کر سکتے ہیں اور کچھ جن کا انتخاب آپ سروس کے میڈیک ایڈ (Medicaid) مہیاکار جا کر کرتے ہیں۔

ہمارے منصوبے کے تحت احاطہ کردہ خدمات

آپ کو یہ خدمات ان مہیاکاروں سے حاصل کرنی چاہیے جو ہمارے منصوبے میں ہیں۔ تمام خدمات طبی اور تشخیصی طور پر ضروری ہونی چاہیے اور آپ کے PCP (بنیادی نگہداشت مہیاکار) 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 کسٹمر 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
- ادویات کے نظام اوقات پر قائم رہنے میں مدد
- نگہداشت اور فوائد کو مربوط بنانا

امتناعی نگہداشت

- باقاعدہ معائنے
- مفت سوئیوں اور سرنجوں تک رسائی
- ترک تمباکو نوشی کی مشاورت
- HIV کی تعلیم اور خطرہ کم کرنا
- معاونتی نگہداشت کے لئے کمیونٹی کی بنیاد پر تنظیموں (CBOs) کے لئے ریفرل
- ترک تمباکو نوشی نگہداشت

زچگی کے دوران نگہداشت

- حمل کے دوران نگہداشت
- ڈاکٹروں/دایہ اور اسپتال کی خدمات
- حمل کے دوران اور ڈیلیوری کے بعد ایک سال تک ڈیپریشن کے لئے معائنہ (اسکریننگ)

گھریلو طبی نگہداشت

- طبی طور پر ضروری اور میٹروپلس اضافہ شدہ کی جانب سے انتظام کیا جانا چاہیے
- ایک طبی طور پر ضروری بعد از ولادت گھر پر طبی ملاقات، اضافی ملاقاتیں زیادہ خطرہ والی خواتین کے لئے طبی طور پر ضروری ہوتی ہیں
- دیگر گھریلو طبی نگہداشت کی ملاقاتیں جیسے مطلوب اور آپ کے PCP/ماہر معالج کی جانب سے ہدایت کی گئی ہوں

ذاتی نگہداشت/گھریلو تیماردار/خود کی زیر ہدایت ذاتی معاون کی خدمات (CDPAS)

- طبی طور پر ضروری اور میٹروپلس اضافہ شدہ کی جانب سے انتظام کیا جانا چاہیے
- ذاتی نگہداشت/گھریلو تیماردار - غسل، کپڑے پہننے اور خوراک کھلانے میں مدد، اور کھانے تیار کرنے اور گھرداری میں مدد۔
- CDPAS - ذاتی نگہداشت/گھریلو تیماردار - غسل، کپڑے پہننے اور خوراک کھلانے میں مدد، کھانے تیار کرنے اور گھرداری میں مدد، گھریلو معاون اور نرسنگ۔ یہ آپ کی جانب سے منتخب اور ہدایت کیے گئے معاون کی جانب سے فراہم کی جاتی ہیں۔ اگر آپ کو مزید معلومات درکار ہیں میٹروپلس اضافہ شدہ سے 800-303-9626-1 پر رابطہ کریں۔

ذاتی ہنگامی حالت ردعمل سسٹم (PERS)

یہ شے آپ اس صورت میں پہننے ہیں جب آپ کو ہنگامی حالت درپیش ہو اور مدد درکار ہو۔ اس خدمت کے لئے اہل اور حاصل کرنے کے لئے، آپ کو ذاتی نگہداشت/گھریلو تیماردار یا CDPAS خدمات وصول کرنی چاہیے۔ PERS کا بندوبست میٹروپلس اضافہ شدہ کی جانب سے کیا جائے گا۔

یوم بالغاں طبی نگہداشت

- آپ کے بنیادی نگہداشت مہیاکار (PCP) کی جانب سے تجویز کردہ اور میٹروپلس اضافہ شدہ کی جانب سے انتظام کیا جانا چاہیے۔
- طبی تعلیم، غذائیت، نرسنگ اور سماجی نگہداشت، روزمرہ زندگی میں مدد، بحالی معالجہ (تھیراپی)، دواسازی کی خدمات کے علاوہ دانتوں اور دیگر ماہرانہ نگہداشت کے لئے ریفرل فراہم کرتی ہے۔

تپ دق کے لئے معالجہ

- یہ ٹی بی کے لئے اپنی ادویات لینے میں مدد اور فالو اپ نگہداشت 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۔

- طبی طور پر ضروری اور میٹروپلس اضافہ شدہ کی جانب سے انتظام کیا جانا چاہیے
- 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۔
- آپ یہ خدمات اپنے گھر یا کسی اسپتال یا نرسنگ ہوم میں حاصل کر سکتے ہیں۔

اگر آپ کو ان خدمات کے بارے میں کوئی سوالات کرنے ہیں آپ 1-800-303-9626 پر کسٹمر سروسز کو بھی فون کر سکتے ہیں۔

دندان سازی کی نگہداشت

میٹروپلس اضافہ شدہ سمجھتی ہے کہ آپ کو اچھی دانتوں کی نگہداشت فراہم کرنا آپ کی مجموعی طبی نگہداشت کے لئے اہم ہے۔ ہم اعلیٰ معیار کی دندان سازی کی خدمات میں ماہر HealthPlex کے ساتھ ایک معاہدے کے تحت دانتوں کی نگہداشت فراہم کرتے ہیں؛ 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 ہو گا۔ 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 پر یا میٹروپلس کسٹمر سروسز کو 1-800-303-9626 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 کوئی دندان ساز ڈھونڈنا یا اپنا دندان ساز تبدیل کرنا ہو، برائے مہربانی 1-888-468-2189 پر HealthPlex کو یا 1-800-303-9626 پر میٹروپلس اضافہ شدہ کو کال کریں۔ کسٹمر 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 آئی ڈی کارڈ دکھائیں۔ آپ کو علیحدہ دندان سازی کا آئی ڈی کارڈ نہیں ملے گا۔ جب آپ اپنے دندان ساز سے ملاقات کرتے ہیں، آپ کو اپنا منصوبے کا آئی ڈی 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۔ اگر آپ کو کسی تدریسی دندان ساز مرکز کلینک کو ڈھونڈنے میں مدد چاہیے تو کسٹمر سروسز کو 1-800-303-9626 پر کال کریں۔

بصارت کی نگہداشت

- ماہر امراض چشم، ماہر بصارت پیمانی اور امراض چشم کے ڈسپنسر کی خدمات۔
- کنٹیکٹ لینسز، پولی کاربونیٹ لینسز، مصنوعی آنکھوں اور/یا گم شدہ یا ٹوٹے ہوئے چشموں کی تبدیلی، بشمول مرمت کے لئے احاطہ، جب طبی طور پر ضروری ہو۔ مصنوعی آنکھوں کا احاطہ منصوبے کے مہیاکار 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 سالوں میں ایک بار میڈیک ایڈ (Medicaid) کے منظور شدہ فریموں کے ساتھ یا اگر طبی طور پر ضروری ہوں تو زیادہ بار
- 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

دواسازی (فارمیسی)

- تجویز کردہ ادویات
- کاؤنٹر سے دستیاب ادویات
- انسولین اور ذیابیطس کی ادویات
- ترک تمباکو نوشی ایجنٹس، بشمول OTC مصنوعات
- سمعی آلے کی بیٹریاں
- 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 ارکان اور خدمات کے لئے کوئی شریک ادائیگیاں نہیں ہیں:

- حاملہ صارفین: حمل کے دوران اور حمل ختم ہونے والے مہینے کے بعد دو ماہ کے لئے
- خاندانی منصوبہ بندی کی ادویات اور سامان جیسا کہ ضبط تولید کی گولیاں، مردوں اور عورتوں کے کونڈوم، سرنجیں اور سوئیاں۔
- جامع میڈیک ایڈ (Medicaid) نگہداشت کے انتظام (CMCM) یا سروس کورڈینیشن پروگرام والے صارفین۔
- 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 مردوں اور عورتوں کے کونڈوم۔
- عام شریک ادائیگیاں
- ذہنی بیماری (منقلب نفسی) اور تپ دق کا علاج کرنے والی ادویات

تجویز کردہ شے	شریک ادائیگی کی رقم	شریک ادائیگی کی تفصیلات
برائڈ نام تجویز کردہ ادویات	1.00\$/3.00\$	ہر 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\$	

- اگر آپ کی کوئی شریک ادائیگی ہے، ہر نئی تجویز کردہ دوا اور ہر دوبارہ بھرائی (ری فل) کے لئے 1 شریک ادائیگی ہوتی ہے
- اگر آپ کی کوئی شریک ادائیگی ہے، آپ ہر کیلنڈر سال میں زیادہ سے زیادہ \$200 کے ذمہ دار ہیں۔
- اگر آپ کو کیلنڈر سال کے دوران کسی نئے منصوبے پر منتقل کیا جاتا ہے، اپنی شریک ادائیگیوں کے ثبوت کے طور پر اپنی رسیدیں سنبھال کر رکھیں یا آپ اپنی فارمیسی سے اپنی شریک ادائیگیوں کے ثبوت کی درخواست کر سکتے ہیں۔ آپ کو اپنے نئے منصوبے کی ایک نقل فراہم کرنی ہو گی۔
- کچھ مخصوص ادویات تقاضا کرتی ہیں کہ آپ کا ڈاکٹر آپ کا نسخہ لکھنے سے پہلے پیشگی منظوری حاصل کرنی ہوتی ہیں۔ آپ کا ڈاکٹر میٹروپلس اضافہ شدہ کے ساتھ کام کر سکتا ہے یہ یقینی بنانے کے لئے آپ کو درکار ادویات آپ کو حاصل ہوتا ہے۔ 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 منصوبے میں شریک ہو یا آپ ڈاک آرڈر کے ذریعے فارمیسی سے اپنے نسخے تیار کرا سکتے ہیں۔ اپنے حق انتخابات کے بارے میں مزید معلومات کے لئے، برائے مہربانی کسٹمر سروسز سے 1-800-303-9626 پر رابطہ کریں۔

اسپتال میں نگہداشت

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

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۔ آپ کی ضرورت کے مطابق، آپ کا علاج کسی ایمرجنسی روم، اسپتال میں داخل کر کے یا کسی اور جگہ کیا جا سکتا ہے۔ ان کو بعد از استحکام کی خدمات کہا جاتا ہے۔
- ہنگامی خدمات کے بارے میں مزید جاننے کے لئے، صفحہ 19 ملاحظہ کریں۔

ماہرانہ نگہداشت

- اس میں دیگر پیشہ ور معالجوں کی خدمات شامل ہیں، بشمول
- پیشہ ورانہ، جسمانی اور بول چال کے معالج - فی کیلنڈر سال فی معالجہ 20 ملاقاتوں تک محدود، جب تک کہ آپ کا تعین دفتر برائے افزائشی معذوری والے افراد کی جانب سے افزائشی معذور کے طور پر نہ کیا گیا ہو، یا اگر آپ کو صدماتی دماغ کی چوٹ پہنچی ہے۔
- ماہر سماعت
- دایاں
- قلبی بحالی
- دیگر تخصصات جیسا کہ:

جوڑوں کے امراض کا شعبہ (Rheumatology)، معدے اور چھوٹی آنت کی بیماریوں کا شعبہ (Gastroenterology)، علم امراض خون/سلیعیات (Hematology/Oncology)، پھیپھڑوں کی امراض (Pulmonology)، الرجی/مامونیات (Allergy/Immunology)، نیورالوجی

رہائشی طبی نگہداشت کی سہولت (نرسنگ ہوم)

- اس میں قلیل مدتی، بحالی، قیام یا طویل مدتی نگہداشت شامل ہے؛
- معالج کی جانب سے ہدایت اور میٹروپلس اضافہ شدہ کی جانب سے منظوری دی جانی چاہیے؛
- 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 طویل مدتی داخلے کی ضرورت ہے، نیو یارک اسٹیٹ آف ہیلتھ کو تعین کرنا چاہیے کہ آیا آپ میڈک ایڈ (Medicaid) کی مخصوص آمدنی کے لوازمات کو پورا کرتے ہیں۔ میٹروپلس اضافہ شدہ اور نرسنگ ہوم آپ کو درخواست دینے میں مدد کر سکتے ہیں۔

آپ کو یہ نگہداشت ایسے نرسنگ ہوم سے حاصل کرنی چاہیے جو میٹروپلس اضافہ شدہ کے مہیاکاروں کے نیٹ ورک میں ہے۔ اگر آپ میٹروپلس اضافہ شدہ کے مہیاکاروں کے نیٹ ورک سے باہر کسی نرسنگ ہوم کا انتخاب کرتے ہیں، آپ کو کسی دوسرے منصوبے پر منتقل ہونا پڑ سکتا ہے۔ نرسنگ ہوم مہیاکاروں اور منصوبہ نیٹ ورکوں کے بارے میں سوالات کے حوالے سے مدد کے لئے نیو یارک میڈک ایڈ (Medicaid) چوائس کو 1-800-505-5678 پر کال کریں۔

ہمارے نیٹ ورک میں کوئی نرسنگ ہوم ڈھونڈنے میں مدد کے لئے 1-800-303-9626 پر کال کریں۔

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

- کامل نفسیاتی بحالی کا علاج (IPRT)
- بیرونی مریضوں کی خدمات
- داخل مریضوں کی ذہنی صحت کا علاج
- جزوی اسپتال میں نگہداشت
- دن کے وقت میں جاری علاج
- شخصی بحالی کی مخصوص خدمات (PROS)
- نفسیاتی طور پر خود اعتمادی پیدا کرنے کی کمیونٹی علاج کی خدمات (ACT)
- 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 میتھاڈون مینٹیننس علاج کا پروگرام
- ربائشی 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

کردار سازی کی طبی نگہداشت گھر اور معاشرہ پر مبنی خدمات (BHHCBS)

BHHCBS آپ کو ملازمت، اسکول یا آپ کی زندگی کے دیگر شعبوں میں زندگی کے اہداف حاصل کرنے میں مدد دیتے ہیں جن کو آپ اپنانا چاہتے ہیں۔ یہ معلوم کرنے کے لئے کہ آیا آپ اس کے اہل ہیں، طبی گھر نگہداشت منیجر کو آپ کے ساتھ ایک مختصر اسکریننگ مکمل کرنی چاہیے جو ظاہر کرے گا آیا یہ خدمات آپ کے لئے مفید ہوں گی۔ اگر اسکریننگ ظاہر کرے کہ آپ کو فائدہ ہو سکتا ہے، نگہداشت منیجر آپ کے ساتھ مکمل جائزہ مکمل کرے گا یہ معلوم کرنے کے لئے آپ کی مجموعی طبی ضروریات کیا ہیں بشمول جسمانی، کردار سازی اور بحالی کی خدمات۔

BHHCBS میں شامل ہیں:

- نفسیاتی سماجی بحالی (PSR) - آپ کو اپنے اہداف تک پہنچنے کی مہارتوں کو بہتر بنانے میں مدد کرتی ہے۔
- کمیونٹی کی بنیاد پر نفسیاتی معاونت اور علاج (CPST) - اپنے پسند کے مقام جیسا کہ اپنے گھر میں تھوڑے وقت کے لئے ضروری علاج کی خدمات حاصل کرنے کا ایک طریقہ ہے۔ CPST آپ کو ایک لائسنس یافتہ علاج کے پروگرام کے ساتھ جوڑنے میں مدد کرتا ہے۔
- سرانجام دہی خدمات - آپ کو کمیونٹی میں آزادانہ طور پر رہنے کے لئے نئے ہنر سیکھنے میں مدد دیتی ہیں۔
- خاندانی معاونت اور تربیت - آپ کی زندگی میں موجود لوگوں کو آپ کی بحالی کے دوران آپ کی معاونت کرنے کے لئے ہنر سکھاتی ہے۔
- قلیل مدتی وقفہ آرام - آپ کو جانے کے لئے محفوظ جگہ فراہم کرتا ہے جب آپ کو دباؤ والی صورتحال سے نکلنے کی ضرورت ہو۔
- کال وقفہ آرام - آپ کو اسپتال سے باہر رہنے میں مدد کرتا ہے جب آپ بحران کا شکار ہوں، آپ کو قیام کے لئے محفوظ جگہ فراہم کر کے جہاں علاج کیا جاتا ہو۔
- تعلیمی معاونت کی خدمات - آپ کو تعلیم اور تربیت حاصل کرنے کے لئے اسکول کو واپس جانے میں مدد دیتی ہیں جو آپ کو ملازمت کے حصول میں مدد دی گی۔
- قبل از پیشہ ورانہ خدمات - آپ کو ملازمت کے لئے تیار کرنے کی مہارتوں میں مدد دیتی ہیں۔
- عبوری ملازمت خدمات - آپ کو تھوڑے وقت کے لئے معاونت فراہم کرتی ہے جب کہ آپ مختلف ملازمتیں آزما رہے ہوں۔ ان میں ملازمت کو کم سے کم اجرت یا زائد پر برقرار رکھنے میں مدد دینے کے لئے کام کی مہارتوں کو مضبوط بنانے کے لئے ملازمت کے دوران تربیت دینا شامل ہیں۔

- کامل معاونت کردہ ملازمت کی خدمات - آپ کو کم سے کم اجرت یا زائد پر کوئی کام تلاش کرنے اور اسے برقرار رکھنے میں مدد دیتی ہیں۔
- جاری معاونت کردہ ملازمت کی خدمات - آپ کو اپنا کام برقرار رکھنے اور اس میں کامیاب ہونے میں مدد دیتی ہیں۔
- باختیار بنانے والی خدمات-ساتھیوں کی معاونت - آپ کے ساتھی آپ کو بحالی کے اہداف تک پہنچنے میں مدد دیتے ہیں۔
- غیر طبی آمد و رفت - آپ کے نگہداشت کے منصوبے میں کسی ہدف سے متعلق غیر طبی سرگرمیوں کے لئے آمد و رفت

دیگر احاطہ کردہ خدمات

- دیر پا طبی آلات (DME) / سمعی آلات / پروستھیٹکس (Prosthetics) / قائمیات (Orthotics)
- عدالتی حکم کے تحت خدمات
- سماجی معاونت کی خدمات (کمیونٹی خدمات حاصل کرنے میں مدد)
- FQHC یا اس جیسی خدمات

فوائد جو آپ ہمارے منصوبے یا اپنے میڈک ایڈ (Medicaid) کارڈ سے حاصل کر سکتے ہیں

کچھ خدمات کے لئے، آپ انتخاب کر سکتے ہیں کہ آپ نگہداشت کہاں حاصل کرتے ہیں۔ آپ میٹروپلس اضافہ شدہ رکنیت کارڈ استعمال کرتے ہوئے یہ خدمات حاصل کر سکتے ہیں۔ آپ ان مہیاکاروں کے پاس بھی جا سکتے ہیں جو میڈک ایڈ (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 کے سوالات ہیں تو کسٹمر سروسز کو 1-800-303-9626 پر کال کریں۔

خاندانی منصوبہ بندی

آپ کسی بھی ڈاکٹر یا کلینک کو جا سکتی ہیں جو میڈک ایڈ (Medicaid) قبول کرتے ہوں اور خاندانی منصوبہ بندی کی خدمات پیش کرتے ہوں۔

یا آپ ہمارے خاندانی منصوبہ بندی کے مہیاکاروں میں سے کسی کے پاس جا سکتی 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 انفیکشن (STI) کے معاننوں اور علاج اور آپ کے ٹیسٹ کے نتائج سے متعلق مشاورت کے لئے آپ خاندانی منصوبہ بندی کے مہیاکار 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

آپ اپنے PCP یا میٹروپلس اضافہ شدہ کے ڈاکٹروں سے کسی بھی وقت یہ خدمات 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 میڈک ایڈ (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-SDIA (انگریزی) یا 1-800-233-ADIS (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 خدمات ہیں جو میٹروپلس اضافہ شدہ فراہم نہیں کرتی۔ آپ میڈک ایڈ بینیفٹ کارڈ استعمال کرتے ہوئے یہ خدمات کسی مہیاکار سے حاصل کر سکتے ہیں جو میڈک ایڈ (Medicaid) قبول کرتے ہیں۔

آمد و رفت

ہنگامی اور غیر ہنگامی آمد و رفت کا احاطہ باقاعدہ میڈک ایڈ کی جانب سے کیا جاتا ہے۔

غیر ہنگامی آمد و رفت حاصل کرنے کے لئے، آپ یا آپ کے مہیاکار کو 1-877-564-5922 پر LogistiCare کو کال کرنا چاہیے۔ اگر ممکن ہو، آپ یا آپ کے مہیاکار کو اپنی طبی تقرری ملاقات سے کم از کم 3 دن قبل LogistiCare کو کال کرنا چاہیے، اور اپنا میڈک ایڈ شناختی نمبر (مثلاً AB12345C) 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، ایمبولیٹ اور عوامی ٹرانسپورٹیشن۔

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
- میڈک ایڈ سروس کورڈینیشن (MSC) پروگرام
- گھر اور معاشرہ پر مبنی خدمات استثنیٰ کے تحت وصول کی جانی والی خدمات
- طبی ماڈل (گھر پر نگہداشت) استثنیٰ خدمات

خدمات جن کا احاطہ نہیں کیا جاتا

یہ خدمات میٹروپلس اضافہ شدہ یا میڈک ایڈ سے دستیاب نہیں ہیں۔ 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
- پاؤں کا علاج کرنے والے ڈاکٹر کی خدمات (جب تک آپ ذیابیطس سے متاثر نہ ہوں)
- ذاتی اور آرام کی اشیاء
- بانچہ پن کے علاج
- کسی ایسے مہیاکار کی جانب سے خدمات جو میٹروپلس اضافہ شدہ کا حصہ نہیں، تاوقتیکہ اس مہیاکار کو آپ کو دیکھنے کی اجازت ہو جیسا کہ اس کتابچے میں دوسری جگہوں میں بیان کیا گیا ہے، یا میٹروپلس اضافہ شدہ یا آپ کا آپ کا PCP آپ کو اس مہیاکار کو بھیجتا ہے۔

آپ کو کسی ایسی خدمت جس کی منظوری آپ کا PCP نہیں دیتا آپ کو ادائیگی کرنی پڑ سکتی ہے۔ یا، اگر آپ کوئی سروس حاصل کرنے سے پہلے "نجی ادائیگی" یا "خود ادائیگی" مریض ہونے پر اتفاق کرتے ہیں، آپ کو اس سروس کے لئے ادائیگی کرنی ہو گی۔

اس میں شامل ہیں:

- غیر احاطہ کردہ خدمات (جو اوپر درج ہیں)،
- غیر اجازت کردہ خدمات،
- ایسے مہیاکاروں کی جانب سے فراہم کی گئی خدمات جو میٹروپلس اضافہ شدہ کا حصہ نہیں

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۔ میٹروپلس اضافہ شدہ کو 1-800-303-9626 پر فوری طور پر کال کریں۔ میٹروپلس اضافہ شدہ آپ کو سمجھانے میں مدد کر سکتا ہے کہ آپ کو بل کیوں وصول ہوا ہے۔ اگر آپ ادائیگی کے لئے ذمہ نہیں ہیں، میٹروپلس اضافہ شدہ مہیاکار سے رابطہ کرے گا اور مسئلے کو حل کرنے میں مدد دے گا۔

آپ کو منصفانہ سماعت کے لئے درخواست کرنے کا حق حاصل ہے اگر آپ سمجھتے ہیں کہ آپ کو کسی ایسی چیز کے لئے ادائیگی کرنے کا کہا جا رہا ہے جس کو میڈک ایڈ یا میٹروپلس اضافہ شدہ کو احاطہ کرنا چاہیے۔ اس کتابچے میں بعد میں دیے گئے منصفانہ سماعت کا حصہ ملاحظہ کریں۔

اگر آپ کو کوئی سوالات کرنے ہیں آپ 1-800-303-9626 پر کسٹمر سروسز کو فون کر سکتے ہیں۔

سروس کی منظوری اور کاروائیاں

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 اور کوئی شخص جس پر آپ بھروسہ کرتے ہیں اس کی درخواست کر سکتے ہیں۔ درج ذیل علاج اور خدمات کو منظور کیا جانا چاہیے اس پہلے کہ آپ انہیں حاصل کر سکیں:

آپ کا PCP شریک مہیاکاروں کی درج ذیل کے لئے ریفرلز کی منظوری دے سکتا ہے:

- ماہرانہ نگہداشت
- لیبارٹری خدمات

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

- آپ کو ایسے مہیاکار 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 مریضان سرجری لے رہے ہیں
- کسی سہولت میں امکانی طور پر آرائشی سرجری حاصل کر رہے ہیں
- مردانہ کمزوری کے لئے علاج وصول کرنا
- اسپتال میں نجی ڈیوٹی نرس تفویض کی گئی ہے
- کسی ماہرانہ نرسنگ مرکز یا شدید بحالی مرکز میں داخل ہیں، بشمول کسی ماہرانہ نرسنگ مرکز میں داخلے کے دوران فراہم کردہ تمام معالجانہ خدمات۔
- تپ دق (TB) کے لیے براہ راست زیر مشاہدہ تھیراپی کے لئے کسی اسپتال میں داخل ہیں
- گھریلو نگہداشت کی خدمات وصول کرتے ہیں
- شفا خانے کی خدمات وصول کرتے ہیں
- ذاتی نگہداشت کی خدمات یا صارف ڈائریکٹ ذاتی معاونت پروگرام کی خدمات وصول کرتے ہیں
- PERS کی درخواست کرتے ہیں (ذاتی ہنگامی حالت ردعمل سسٹم)
- یوم بالغان طبی نگہداشت یا AIDS یوم بالغان طبی نگہداشت وصول کرتے ہیں
- طویل مدتی نرسنگ ہوم نگہداشت وصول کرتے ہیں
- دیرپا طبی آلات (DME) بشمول قائمیات (Orthotics)، پروستھیٹکس (Prosthetics)، داخلی فارمولا اور سامان (فارمولا آپ کے فارمیسی منفعہ منیجر سے حاصل کیا جاتا ہے)
- جسمانی، شغلی یا بول چال تھیراپی کے 20 سے زائد ملاقاتیں وصول کرتے ہیں، اور درج ذیل زمرا میں سے کسی ایک میں ہیں:
- 20 سال تک عمر کے بچے
- افزائشی معذوری کے ساتھ کوئی بھی
- صدماتی دماغی چوٹ کے ساتھ کوئی بھی

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:

ان علاجوں یا خدمات کے لئے منظوری لینے کے لئے آپ کو کسٹمر سروسز کو 1-800-303-9626 پر کال کرنی ہو گی یا آپ بذریعہ فیکس 212-908-8521 پر اپنی درخواست بھیج سکتے ہیں۔ کسٹمر سروسز کا ایک نمائندہ طریقہ کار کے بارے میں آپ کے سوالات کے جوابات دے گا اور اگر ضروری ہوا تو آپ کی کال کو استفادہ جائزہ (UR) شعبے کو منتقل کرے گا۔ استفادہ جائزہ ہمارے فیصلہ کرنے کا طریقہ ہے کہ آیا علاج طبی طور پر ضروری ہے اور میٹروپلس ہیلتھ منصوبے کی جانب سے منظور یا اس کی 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 مسئلے کے حوالے سے معاونت

درکار ہو تو استعمال کرنے کے لئے ہمارا 24 گھنٹے طبی نگہداشت ہاٹ لائن 1-800-442-2560 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:

میٹروپلس طبی منصوبہ (MetroPlus Health Plan)
160 Water St., 3rd Floor
New York, NY 10038
Attention: Prior Authorization

آپ کو پیشگی منظوری لینے کی ضرورت ہو گی اگر آپ ان خدمات سے کوئی ابھی حاصل کر رہے ہیں، لیکن اس کو جاری رکھنے یا مزید نگہداشت حاصل کرنے کی ضرورت ہے۔ اس میں گھریلو طبی نگہداشت کے لئے درخواست شامل ہے جبکہ آپ اسپتال میں ہوں یا اسپتال چھوڑنے کے فوراً بعد۔ اس کو متوازی جائزہ کہا جاتا ہے۔

آپ کی سروس منظوری کی درخواست وصول کرنے کے بعد کیا ہوتا ہے:

طبی منصوبے کے پاس ایک جائزہ ٹیم ہے یہ بات یقینی بنانے کے لئے آپ کو ہماری وعدہ کی گئی خدمات حاصل ہوتی ہیں۔ جائزہ ٹیم میں ڈاکٹر اور نرسیں ہوتی 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۔

کسی سروس کی منظوری کی درخواست کو رد کرنے یا اسے درخواست کردہ سے کم رقم کے لئے منظور کرنے کے فیصلے کو کارروائی کہا جاتا ہے۔ یہ فیصلے کو الیفائیڈ طبی نگہداشت کے پیشہ ور افراد کی جانب سے کیے جائیں گے۔ اگر ہم فیصلہ کرتے ہیں کہ درخواست کردہ سروس طبی طور پر ضروری نہیں ہے، فیصلہ کلینکل ساتھی جائزہ کار کی جانب سے کیا جائے گا جو ایک ڈاکٹر یا طبی نگہداشت کا پیشہ ور ہو سکتا ہے جو عام طور پر آپ کی درخواست کردہ نگہداشت فراہم کرتا ہے۔ آپ طبی ضرورت سے متعلق کاروائیوں کے فیصلے کرنے کے لئے استعمال ہونے والے مخصوص طبی معیارات، جنہیں کہتے **کلینکل جائزہ معیار** ہیں، کی درخواست کر سکتے ہیں۔

جب ہمیں آپ کی درخواست موصول ہوتی ہے، ہم اس کا جائزہ معیاری یا فوری طریقہ کار کے تحت لیں گے۔ آپ یا آپ کا ڈاکٹر فوری نظر ثانی کی درخواست کر سکتے ہیں اگر سمجھا جائے کہ تاخیر سے آپ کی صحت کو سنگین خطرہ لاحق ہو سکتا ہے۔ اگر فوری جائزے کے لئے آپ کی درخواست رد کی جاتی ہے، ہم آپ کو بتائیں گے اور آپ کا معاملہ معیاری جائزہ طریقہ کار کے تحت نمٹایا جائے گا۔ اگر آپ اسپتال میں ہوں یا ابھی اسپتال چھوڑا ہے اور ہمیں گھریلو طبی نگہداشت کی درخواست موصول ہوتی ہے، ہم اس درخواست کو فوری جائزہ کے طور پر نمٹائیں گے۔ تمام صورتوں، ہم آپ کی درخواست کا اتنی تیزی سے جائزہ لیں گے جتنی آپ کی طبی حالت تقاضا کرتی ہے لیکن کسی صورت میں بیان کردہ وقت سے زیادہ تاخیر نہیں ہو گی۔

اگر آپ کی درخواست منظور یا رد ہوتی ہے ہم آپ اور آپ کے مہیاکار کو فون اور تحریری طور پر دونوں طریقوں سے مطلع کریں گے۔ ہم آپ کو فیصلہ لینے کی وجہ بھی بتائیں گے۔ ہم وضاحت کریں گے کہ آپ کے پاس اپیل کرنے یا منصفانہ سماعت کے کون سے حق انتخابات ہوں گے اگر آپ ہمارے فیصلے سے اتفاق نہیں کرتے۔

پیشگی منظوری کی درخواستوں کے لئے نظام الاوقات:

▪ **معیاری جائزہ:** ہمیں درکار تمام معلومات ملنے کے 3 ایام 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 ویں دن تک آپ کو بتائیں گے اگر ہمیں مزید معلومات درکار ہوتی ہیں۔

▪ **فوری جائزہ:** ہم فیصلہ کریں گے اور ہم آپ سے 3 ایام کار کے اندر رابطہ کریں گے۔ ہم تیسرے دن تک آپ کو بتائیں گے اگر ہمیں مزید معلومات درکار ہوتی ہیں۔

متوازی جائزہ درخواستوں کے لئے نظام الاوقات:

▪ **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 ویں دن تک آپ کو بتائیں گے اگر ہمیں مزید معلومات درکار ہوتی ہیں۔

▪ **فوری جائزہ:** ہمیں درکار تمام معلومات ملنے کے 1 ایام کار کے اندر ہم فیصلہ کریں گے، ماسوائے:

- اگر آپ اسپتال میں ہوں یا ابھی ابھی اسپتال چھوڑا ہے اور آپ جمعہ یا کسی تعطیل سے ایک دن پہلے گھریلو طبی نگہداشت کی درخواست کرتے ہیں، ہم ہمیں درکار تمام معلومات ملنے کے 72 گھنٹوں کے اندر اندر فیصلہ کریں گے۔
- اگر آپ نشہ آور اشیاء کے استعمال کے لئے اندرون مریضوں علاج حاصل کر رہے ہیں اور آپ ڈسچارج ہونے سے کم از کم 24 گھنٹے قبل مزید خدمات کی درخواست کرتے ہیں، ہم 24 گھنٹے کے اندر 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 بارے میں معیاری یا فوری فیصلہ کرنے کے لئے مزید معلومات درکار ہوں، ہم:

- آپ کو تحریری یا زبانی بتائیں گے کہ کون سی معلومات درکار ہیں۔ اگر آپ کی درخواست فوری جائزہ کی ہے، ہم آپ کو فوری طور پر کال کریں گے اور بعد میں تحریری نوٹس بھیجیں گے۔
- آپ کو بتائیں گے کہ کیوں تاخیر آپ کے بہترین مفاد میں ہے۔
- ہم مزید معلومات مانگنے کے بعد سے 14 دنوں کے اندر اندر فیصلہ کریں گے۔

آپ، آپ کا مہیاکار 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 درج ذیل کو کال کر کے کیا جا سکتا ہے:

1-800-303-9626

یا درج ذیل کو تحریر طور پر:
میٹروپلس طبی منصوبہ (MetroPlus Health Plan)
160 Water St., 3rd Floor
New York, NY 10038
Attention: Prior Authorization

اگر آپ درخواست کا جائزہ لینے کے لئے مزید وقت لینے کے ہمارے فیصلے سے اتفاق نہیں کرتے تو آپ یا کوئی شخص جس پر آپ بھروسہ کرتے ہیں منصوبے کو شکایت درج کرا سکتے ہیں۔ آپ یا کوئی شخص جس پر آپ بھروسہ کرتے ہوں جائزہ کے وقت کے بارے میں ریاست نیو یارک محکمہ صحت کو 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۔ تاہم اگر کسی وجہ سے اس تاریخ تک آپ کو ہماری جانب سے جواب نہیں ملتا، یہ ویسا ہی ہے جیسا کہ ہم نے آپ کی سروس کی منظوری کی درخواست کو رد کر دیا ہو۔ اگر آپ جواب سے مطمئن نہیں ہیں، آپ کو ہمیں کاروائی کی اپیل کرنے کا حق حاصل ہے۔ اس کتابچے میں بعد میں دیا گیا کاروائی اپیل کا حصہ ملاحظہ کریں۔

آپ کی نگہداشت کے بارے میں دیگر فیصلے:

بسااوقات ہم نگہداشت جو آپ وصول کر رہے ہیں کا متوازی جائزہ لیں گے یہ دیکھنے کے لئے آیا آپ کو اب بھی نگہداشت درکار ہے کہ نہیں۔ ہم دوسرے علاج اور خدمات جو آپ حاصل کر چکے کا بھی جائزہ لیں گے۔ 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 آپ ایسی کسی سروس کو کم، معطل یا ختم کرنے کا فیصلہ کرتے ہیں جس کی ہم نے پہلے منظوری دی ہے اور آپ اسے حاصل کر رہے ہیں، سروس تبدیل کرنے سے کم از کم 10 دن پہلے ہم آپ کو بتائیں گے۔

■ طویل مدتی خدمات اور معاونتوں جیسا کہ گھریلو طبی نگہداشت، ذاتی نگہداشت، CDPAS، یوم بالغاں طبی نگہداشت، اور مستقل نرسنگ ہوم نگہداشت کے بارے میں کوئی فیصلہ کرنے سے کم از کم 10 دن قبل ہمیں آپ کو بتانا چاہیے۔

■ ہم ماضی میں دی گئی نگہداشت کی پڑتال کر رہے ہوں، ہم اس کے لئے ادائیگی کرنے کے بارے میں فیصلہ ماقبل جائزہ کے لئے ضروری معلومات وصول ہونے کے 30 دنوں کے اندر کریں گے۔ اگر ہم کسی سروس کے لئے ادائیگی کو مسترد کرتے ہیں، ہم آپ اور آپ کے مہیاکار کو اسی دن نوٹس بھیجیں گے جب ادائیگی مسترد کی جاتی ہے۔ یہ نوٹس بل نہیں ہوتے۔ آپ کو ایسی نگہداشت کے لئے ادائیگی نہیں کرنی ہو گی جس کا احاطہ منصوبہ یا میکڈ ایڈ کے تحت کیا جاتا ہے اگرچہ ہم بعد میں مہیاکار کو ادائیگی مسترد کر دیں۔

ہمارے مہیاکاروں 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 خدشات ہوں تو 1-800-303-9626 پر کسٹمر سروسز کو بھی فون کر سکتے ہیں۔ ہم چاہتے ہیں کہ آپ کو معلوم ہو کہ ہمارے زیادہ تر مہیاکاروں 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 مہیاکار 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۔
- مہیاکاروں 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 کسٹمر سروسز کو کال کریں یہ معلوم کرنے کے لئے کہ آپ کیسے مدد کر سکتے ہیں۔

کسٹمر سروسز کی جانب سے معلومات

- یہاں وہ معلومات دی گئی ہیں جو آپ 1-800-303-9626 پر کسٹمر سروسز کو کال کر کے حاصل کر سکتے ہیں۔
- میٹروپلس اضافہ شدہ کے بورڈ آف ڈائریکٹرز، افسران، کنٹرولنگ فریقین، مالکان اور شراکت داروں کے ناموں، پتوں اور خطابات کی 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۔
- میٹروپلس اضافہ شدہ کے بارے میں صارفین کی شکایات کے بارے میں محکمہ مالیاتی سروسز سے معلومات۔
- ہم آپ کے طبی ریکارڈ اور ارکان کی معلومات کو کیسے خفیہ رکھتے ہیں۔
- تحریری طور پر، ہم آپ کو بتائیں گے کہ کیسے ہمارا منصوبہ اپنے ارکان کو فراہم کی جانی والی نگہداشت کے معیار کی نگرانی کرتا ہے۔
- ہم آپ کو بتائیں گے کہ ہمارے طبی مہیاکار کون سے اسپتالوں کے ساتھ کام کرتے ہیں۔
- اگر آپ تحریری طور پر ہم سے پوچھتے ہیں، ہم آپ کو میٹروپلس اضافہ شدہ کی جانب سے احاطہ کردہ امراض اور بیماریوں کا جائزہ لینے کے لئے استعمال ہونے والے رہنماء اصولوں کے بارے میں بتائیں گے۔
- اگر آپ تحریری طور پر ہم سے پوچھتے ہیں، ہم آپ کو میٹروپلس اضافہ شدہ کا حصہ بننے کے لئے طبی نگہداشت کے مہیاکار کیسے درخواست دے سکتے ہیں اور درکار اہلیتوں کے بارے میں بتائیں گے۔
- اگر آپ استفسار کرتے ہیں، ہم آپ کو بتائیں گے (1) آیا ہمارے معاہدوں یا ذیلی معاہدوں ڈاکٹروں کے ترغیبی انتظامات شامل ہیں جو ریفرل خدمات کے استعمال کو متاثر کر سکتے ہیں؛ اور، اگر ایسا ہے، (2) انتظامات کی اقسام جو ہم استعمال کرتے ہیں؛ اور (3) آیا ڈاکٹروں اور ڈاکٹروں کے گروہوں کے لئے مزید نقصان کو روکنے کا تحفظ فراہم کیا جاتا ہے۔
- کمپنی کا کیسے انتظام کیا جاتا ہے اور کیسے کام کرتی ہے کے بارے میں معلومات۔

ہمیں مطلع رکھیں

کسٹمر سروسز کو 1-800-303-9629 پر کال کریں جب کبھی آپ کی زندگی میں یہ تبدیلیاں واقع ہوتی ہیں:

- آپ اپنا نام، پتہ یا ٹیلیفون نمبر تبدیل کرتے ہیں

- آپ کی میڈیک ایڈ اہلیت میں تبدیلی واقع ہوتی ہے
- آپ حاملہ ہوتی ہیں
- آپ بچے کو جنم دیتی ہیں
- آپ کے بیمہ میں تبدیلی ہوتی ہے
- آپ نئے کیس منیجمنٹ پروگرام میں اندراج یا کسی اور کمیونٹی کے تحت چلائے جانے والے ادارے میں کیس منیجمنٹ خدمات وصول کرتے ہیں

اگر آپ مزید میڈیک ایڈ حاصل نہیں کر رہے ہیں، نیو یارک اسٹیٹ آف ہیلتھ 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

آپ ہمیں 90 دنوں تک کے لئے آزما سکتے ہیں۔ آپ اس عرصے کے دوران کسی بھی وقت میٹروپولس اضافہ شدہ چھوڑ کر کسی اور طبی منصوبے میں شامل ہو سکتے ہیں۔ اگر آپ پہلے 90 دنوں کے اندر نہیں نکلتے، تاہم، آپ کو مزید نو ماہ کے لئے میٹروپولس اضافہ شدہ میں رہنا ہو گا، جب تک کہ آپ کے پاس معقول وجہ نہ 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، منصوبہ اور ریاست نیو یارک اسٹیٹ آف ہیلتھ تمام اتفاق کرتے ہیں کہ اخراج آپ کے لئے بہترین ہے۔
- آپ انتظام کردہ نگہداشت سے مستثنیٰ ہیں یا ہو جاتے ہیں۔
- ہم میڈیک ایڈ 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:

- نیو یارک اسٹیٹ آف ہیلتھ میں انتظام کردہ نگہداشت کے عملے کو کال کریں۔
- اگر آپ برونکس، کنگز، نیو یارک یا کوینز کاؤنٹیوں میں رہتے ہیں، 1-800-505-5678 پر نیو یارک میڈیک ایڈ چوائس کو کال کریں۔ نیویارک میڈیک ایڈ چوائس کے صلاح کار طبی منصوبے تبدیل کرنے میں آپ کی مدد کر سکتے ہیں۔

آپ فون کے ذریعے منصوبے سے اخراج یا منتقل ہونے کے قابل ہو سکتے ہیں۔ اگر آپ انتظام کردہ نگہداشت میں تھے تو آپ کو کسی دوسرے طبی منصوبے کا انتخاب کرنا ہو گا۔

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 تبدیل کسی مخصوص تاریخ تک واقع ہو گی۔ اس وقت تک میٹروپلس اضافہ شدہ آپ کو درکار نگہداشت فراہم کرے گا۔

آپ تیزتر کاروائی کی درخواست کر سکتے ہیں اگر آپ سمجھتے ہیں کہ معمول کے مطابق کاروائی آپ کی صحت کو مزید نقصان پہنچائی گی۔ آپ تیزتر کاروائی 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۔ فقط ریاست نیو یارک اسٹیٹ آف ہیلتھ یا نیو یارک میڈیک ایڈ جوائس کو کال کریں۔

2. آپ میڈیک ایڈ انتظام کردہ نگہداشت اور بحالی منصوبے کے لئے نابل بن سکتے ہیں

■ اگر کو میٹروپلس اضافہ شدہ چھوڑنا پڑ سکتا ہے اگر آپ:

- 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 جاتے ہیں، یا
- کسی اور وجہ سے اہلیت کھو دیتے ہیں۔

■ اگر آپ کو میٹروپلس اضافہ شدہ چھوڑنا پڑے یا میڈیک ایڈ کے لئے نابل ہو جاتے ہیں، آپ کی تمام خدمات غیر متوقع طور پر رک سکتی ہیں، بشمول گھر میں ملنے والی کوئی نگہداشت۔ اگر ایسا ہوتا ہے، 800-505-5678-1 پر نیو یارک میڈیک ایڈ جوائس کو فوراً کال کریں۔

3. ہم آپ کو میٹروپلس اضافہ شدہ چھوڑنے کا کہہ سکتے ہیں

- آپ اپنی میٹروپلس اضافہ شدہ رکنیت سے بھی محروم ہو سکتے ہیں، 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،
 - میٹروپلس اضافہ شدہ کے قواعد کی پیروی نہیں کرتے،
 - ایمانداری سے فارم نہیں بھرتے یا صحیح معلومات نہیں دیتے (فراڈ کا ارتکاب کرتے 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۔

آپ اپنی میٹروپلس اضافہ شدہ رکنیت سے اس صورت میں بھی محروم ہو سکتے ہیں، اگر آپ منصوبے کے ارکان، مہیاکاروں یا عملے سے بدسلوکی یا نقصان پہنچائیں۔

4. اگر آپ میڈیک ایڈ تحفظ کھو دیتے ہیں: HIV غیر بیمہ شدہ نگہداشت کے پروگرام آپ کی مدد کرنے کے قابل ہو سکتے ہیں۔

اگر آپ HIV پازیٹیو ہیں اور میڈیک ایڈ تحفظ سے محروم ہو جاتے ہیں، آپ ریاست نیو یارک محکمہ صحت کے HIV غیر بیمہ شدہ نگہداشت پروگراموں (ADAP) کے اہل ہو سکتے ہیں۔ یہ پروگرام HIV کے علاج اور نگہداشت کے لئے

محدود تحفظ مہیا کرتے ہیں۔ اگر آپ کے پاس پرائیویٹ طبی بیمہ ہے، آپ اپنے بیمہ پرمیموں کے لئے ادائیگی کرنے کے لئے مدد بھی حاصل کرنے کے قابل ہو سکتے ہیں۔ مزید معلومات کے لئے AIDS 1-800-542-2437 پر کال کریں۔

5. چاہے کسی بھی وجہ سے آپ خارج ہوں، ہم آپ کو درکار خدمات حاصل کرنے میں مدد دینے کے لئے ایک ڈسچارج منصوبہ تیار کریں گے۔

کاروائی کی اپیلیں

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۔ یہ طریقہ کار اس کتابچے میں پہلے بیان کیا گیا ہے۔ کسی سروس کی منظوری کی درخواست کو رد کرنے یا اسے درخواست کردہ سے کم رقم کے لئے منظور کرنے کے فیصلے کو کاروائی کہا جاتا ہے۔

اگر آپ اپنی نگہداشت کے بارے میں ہمارے فیصلے سے مطمئن نہیں ہیں، کچھ اقدامات ہیں جو آپ اٹھا سکتے ہیں۔

آپ کا مہیاکار دوبارہ غور کرنے کی درخواست کر سکتا۔

اگر ہم نے فیصلہ کیا کہ آپ کی سروس منظوری کی درخواست طبی طور پر ضروری نہیں یا تجرباتی یا تحقیقاتی ہیں؛ اور ہم نے اس بارے میں آپ کے ڈاکٹر سے بات نہیں کی، آپ کا ڈاکٹر منصوبے کے میڈیکل ڈائریکٹر سے بات کرنے کی درخواست کر سکتا ہے۔ میڈیکل ڈائریکٹر ایک دن کے اندر آپ کے ڈاکٹر سے بات کرے گا۔

آپ کاروائی کی اپیل کرتے سکتے ہیں:

- اگر آپ ہماری جانب سے کی گئی کسی کاروائی سے مطمئن نہیں ہیں یا جو فیصلہ ہم نے آپ کی سروس منظوری کی درخواست کے بارے میں کیا ہے، آپ کے پاس کاروائی کی اپیل کرنے کے لئے ہمارا جواب ملنے کے بعد 90 دنوں کا وقت ہوتا ہے۔ آپ ایسا خود کر سکتے ہیں یا کسی ایسے شخص کو جس پر آپ بھروسہ کرتے ہیں آپ کی طرف سے کاروائی کی اپیل جمع کرانے کا کہہ سکتے ہیں۔ اگر آپ کو کاروائی کی اپیل فائل کرنے میں مدد درکار ہے تو آپ 1-800-303-9629 پر کسٹمر سروسز کو کال کر سکتے ہیں۔
- اگر آپ کاروائی کی اپیل فائل کرتے ہیں تو ہمارا رویہ تبدیل نہیں ہو گا یا ہم بدسلوکی سے پیش نہیں آئیں گے۔
- کاروائی کی اپیل بذریعہ فون یا تحریری طور پر کی جا سکتی ہے۔ اگر آپ فون کے ذریعے کاروائی کی اپیل کرتے ہیں تو اس کے بعد تحریری طور پر ایسا کرنا چاہیے۔ کاروائی کی اپیل فائل کرنے کے لئے، درج ذیل کو لکھیں:

MetroPlus Health Plan
Appeals Coordinator
160 Water St., 3rd Floor
New York, NY 10038

فون کے ذریعے کاروائی کی اپیل فائل کرنے کے لئے، درج ذیل پر کال کریں:

1-800-303-9626

آپ کی کاروائی کی اپیل پر فوری طریقہ کار کے تحت نظرثانی کی جائے گی اگر:

- اگر آپ یا آپ کا ڈاکٹر کی کاروائی کی اپیل پر فوری طریقہ کار کے تحت نظرثانی کرنے کی درخواست کرتے ہیں۔ آپ کے ڈاکٹر کو وضاحت کرنی ہو گی کہ کیسے تاخیر آپ کی صحت کو نقصان پہنچا سکتی ہے۔ اگر فوری جائزے کے لئے آپ کی درخواست رد کی جاتی ہے، ہم آپ کو بتائیں گے اور آپ کی اپیل کا جائزہ معیاری طریقہ کار کے تحت کیا جائے گا؛ یا
 - اگر آپ کی درخواست اس وقت رد کی گئی جب آپ نے آپ نے نگہداشت جو آپ ابھی حاصل کر رہے ہیں جاری رکھنے کی درخواست کی اور فراہم کردہ کسی سروس میں توسیع کی ضرورت 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 رد کی گئی جب آپ نے اسپتال سے نکلنے سے کم از کم 24 گھنٹے قبل نشہ آور اشیاء کے استعمال سے چھٹکارے کے مزید اندرون مریضوں علاج کی درخواست کی۔
- فوری کاروائی کی اپیلیں بذریعہ فون کی جا سکتی ہیں اور اس کے بعد ان کو تحریری طور پر فائل کرنے کی ضرورت نہیں ہوتی۔

آپ کی کاروائی کی اپیل ملنے کے بعد کیا ہوتا ہے:

- پندرہ دنوں کے اندر، ہم آپ کو ایک خط بھیجیں گے آپ کو مطلع کرنے کے لئے کہ ہم آپ کی اپیل پر کام کر رہے ہیں۔
- کلینکل معاملات کی کاروائی کی اپیلوں پر فیصلہ طبی نگہداشت کے کوالیفائڈ پیشہ ور افراد کریں گے جنہوں نے پہلا فیصلہ نہ کیا ہو، ان میں سے کم از کم ایک کلینکل ساتھی مبصر ہو گا۔
- غیر کلینکل فیصلے اسے افراد کی جانب سے نمٹائے جائیں گے جو ان لوگوں سے اوپر کی سطح پر کام کرتے ہوں جنہوں نے پہلا فیصلہ کیا تھا۔
- اپیل سے پہلے اور دوران میں آپ یا آپ کا نامزد کردہ فرد اپنی کیس فائل دیکھ سکتا ہے، بشمول طبی ریکارڈ اور کوئی دیگر دستاویزات اور ریکارڈ جو آپ کے کیس کے بارے میں فیصلہ کرنے میں استعمال ہو رہے ہیں۔
- آپ فیصلہ کرنے میں استعمال کرنے کے لئے معلومات بذات خود یا تحریری طور پر فراہم کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کو یقین نہ ہو کہ ہمیں کون سی معلومات دی جائیں تو میٹروپلس اضافہ شدہ کو 1-800-303-9626 پر کال کریں۔
- آپ کو ہمارے فیصلہ کرنے کی وجہ اور ہماری طبی دلیل دی جائے گی، اگر اس کا اطلاق ہوتا ہو۔ اگر آپ پھر بھی مطمئن نہیں ہوتے اور آپ کو مزید اپیل کرنے کے حقوق اگر کوئی ہوں سمجھائے جائیں گے۔ آپ یا کوئی

شخص جس پر آپ بھروسہ کرتے ہوں ریاست نیو یارک محکمہ صحت کو 1-800-206-8125 پر کال کر کے شکایت درج کرا سکتے ہیں۔

کاروائی کی اپیلوں کے لئے نظام الاوقات

▪ **معیاری اپیلیں:** اگر ہمیں درکار تمام معلومات مل جاتی ہیں ہم آپ کی جانب سے اپیل کرنے کے تیس دنوں کے اندر آپ کو اپنا فیصلہ بتائیں گے۔ جب ہم فیصلہ کرتے ہیں سے دو ایام کار کے اندر ہمارے فیصلے کا تحریری نوٹس ارسال کیا جائے گا۔

▪ **فوری اپیلیں:** اگر ہمیں درکار تمام معلومات مل جاتی ہیں ہم آپ کی جانب سے اپیل کرنے کے دو ایام کار کے اندر فوری اپیلوں کے بارے میں فیصلہ کیا جائے گا۔

- آپ کی اپیل دینے کے 3 ایام کار کے اندر ہم آپ کو بتائیں گے آیا ہمیں مزید معلومات درکار ہیں۔
- اگر آپ کی درخواست رد کی گئی جب آپ نے اسپتال سے نکلنے سے کم از کم 24 گھنٹے قبل نشہ آور اشیاء کے استعمال سے چھٹکارے کے مزید اندرون مریضان علاج کی درخواست کی، ہم آپ کی اپیل کے بارے میں فیصلہ 24 گھنٹوں کے اندر کریں گے۔
- ہم آپ کو اپنے فیصلے کے بارے میں فون پر بتائیں گے اور بعد میں تحریری نوٹس بھیجیں گے۔

اگر ہمیں آپ کی کاروائی کی اپیل کے بارے میں معیاری یا فوری فیصلہ کرنے کے لئے مزید معلومات درکار ہوں، ہم:

- ہم آپ کو تحریر کریں اور بتائیں گے کہ کون سی معلومات درکار ہیں۔ اگر آپ کی درخواست فوری جائزہ کی ہے، ہم آپ کو فوری طور پر کال کریں گے اور بعد میں تحریری نوٹس بھیجیں گے۔
- آپ کو بتائیں گے کہ کیوں تاخیر آپ کے بہترین مفاد میں ہے۔
- ہم مزید معلومات مانگنے کے بعد سے 14 دنوں کے اندر اندر فیصلہ کریں گے۔

آپ، آپ کا مہیاکار 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 تحریری طور پر کیا جا سکتا ہے۔

اگر آپ کاروائی کی اپیل کا جائزہ لینے کے لئے مزید وقت لینے کے ہمارے فیصلے سے اتفاق نہیں کرتے تو آپ یا کوئی شخص جس پر آپ بھروسہ کرتے ہیں منصوبے کو شکایت درج کرا سکتے ہیں۔ آپ یا کوئی شخص جس پر آپ بھروسہ کرتے ہوں جائزہ کے وقت کے بارے میں ریاست نیو یارک محکمہ صحت کو 1-800-206-8125 پر کال کر کے شکایت درج کرا سکتے ہیں۔

اگر اصل انکار اس وجہ سے ہوا کیونکہ ہم نے کہا تھا:

- سروس طبی طور پر ضروری نہیں ہے؛ یا
- سروس تجرباتی یا تحقیقاتی ہے؛
- نیٹ ورک سے باہر کی سروس اس سروس سے مختلف نہیں ہے جو ہمارے نیٹ ورک میں دستیاب ہے؛ یا
- نیٹ ورک سے باہر کی سروس منصوبے کے ایک مہیاکار سے دستیاب ہے جس کے پاس آپ کی ضروریات کو پورا کرنے کے لئے تربیت اور تجربہ ہے؛ یا

- ہم نے وقت پر آپ کی کاروائی کی اپیل کے بارے میں اپنا فیصلہ نہیں بتایا، آپ کے خلاف اصل انکار واپس لیا جائے گا۔ اس کا مطلب ہے کہ آپ کی سروس منظوری کی درخواست منظور کی جائے گی۔

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

کچھ صورتوں میں آپ خدمات جاری رکھنے کے قابل ہو سکتے ہیں جبکہ آپ اپنی کاروائی کی اپیل پر فیصلے کیے جانے کا انتظار کرتے ہیں۔ آپ ایسی خدمات جاری رکھنے کے قابل ہو سکتے ہیں جو ختم ہونے یا کم کیے جانے والی ہوں اگر آپ منصفانہ سماعت کی درخواست کرتے ہیں:

- یہ بتائے جانے کے دس دنوں کے اندر کہ آپ کی درخواست مسترد یا نگہداشت تبدیل ہو رہی ہے؛ یا
- اس تاریخ تک جب خدمات میں تبدیلی واقع ہونی ہو۔

اگر آپ کی منصفانہ سماعت کا نتیجہ ایک اور انکار میں ہوتا ہے، آپ کو جاری رکھے گئے فوائد جو آپ نے وصول کیے کے لئے اخراجات ادا کرنے پڑ سکتے ہیں۔ منصفانہ سماعت کے افسر کی جانب سے وصول ہونے والا فیصلہ حتمی ہو گا۔

بیرونی اپیلیں:

اگر منصوبے نے ایسی کسی طبی سروس کے لئے احاطہ کرنے سے انکار کرنے کا فیصلہ کیا جس کی آپ یا آپ کے ڈاکٹر نے درخواست کی ہے کیونکہ:

- سروس طبی طور پر ضروری نہیں تھی؛ یا
- سروس تجرباتی یا تحقیقاتی تھی؛ یا
- نیٹ ورک سے باہر کی سروس اس سروس سے مختلف نہیں ہے جو ہمارے نیٹ ورک میں دستیاب ہے؛ یا
- نیٹ ورک سے باہر کی سروس منصوبے کے ایک مہیاکار سے دستیاب ہے جس کے پاس آپ کی ضروریات کو پورا کرنے کے لئے تربیت اور تجربہ ہے؛ آپ ریاست نیو یارک کو ایک آزادانہ بیرونی اپیل کرنے کی درخواست کر سکتے ہیں۔ اس کو بیرونی اپیل کہا جاتا ہے کیونکہ اس کا فیصلہ ایسے جائزہ کاروں کی جانب سے کیا جاتا ہے جو طبی منصوبے یا ریاست کے لئے کام نہیں کرتے۔ جائزہ کار ریاست نیو یارک کے منظور کردہ اہل یافتہ افراد ہوتے ہیں۔ سروس کو منصوبے کے فوائد کے پیکیج میں ہونا چاہیے یا تجرباتی علاج، کسی غیر عام بیماری کے لئے کلینکل آزمائش یا علاج ہونا چاہیے۔ آپ کو بیرونی اپیل کے لئے ادائیگی نہیں کرنی ہو گی۔

اس پہلے کہ آپ بیرونی اپیل کی درخواست کریں:

- آپ کو منصوبے کو کاروائی کی اپیل کرنی چاہیے اور منصوبے کا حتمی مخالف فیصلہ حاصل کرنا چاہیے؛ یا
- اگر آپ نے سروس حاصل نہیں کی، اور آپ نے منصوبے کو فوری کاروائی کی اپیل کی درخواست کی، آپ اسی وقت میں فوری بیرونی اپیل کی بھی درخواست کر سکتے ہیں۔ آپ کے ڈاکٹر کو کہنا ہو گا کہ فوری بیرونی اپیل ضروری ہے؛ یا
- آپ اور منصوبہ منصوبے کے اپیل کے طریقہ کار کو چھوڑ کر براہ راست بیرونی اپیل پر جانے پر اتفاق کر سکتے ہیں؛ یا
- آپ ثابت کر سکتے ہیں کہ منصوبے نے آپ کی کاروائی کی اپیل نمٹاتے ہوئے قواعد کی صحیح طرح پیروی نہیں کی۔

آپ کے پاس بیرونی اپیل کے لئے درخواست کرنے کے لئے منصوبے کا حتمی مخالف فیصلہ وصول کرنے کے بعد 4 ماہ ہو سکتے ہیں۔ اگر آپ اور منصوبہ منصوبے کے اپیل کے طریقہ کار کو ترک کرنے پر اتفاق کرتے ہیں، تو آپ کو اس اتفاق پر پہنچنے کے 4 ماہ کے اندر بیرونی اپیل کی درخواست کرنی چاہیے۔

اگر آپ کی فوری کارروائی کی اپیل تھی اور آپ منصوبے کے فیصلے سے مطمئن نہیں ہیں آپ منصوبے کو معیاری کارروائی کی اپیل کرنے کا انتخاب کر سکتے ہیں یا بیرونی اپیل کی درخواست کر سکتے ہیں۔ اگر آپ منصوبے کو معیاری کارروائی کی اپیل کرنے کا انتخاب کرتے ہیں اور منصوبہ اپنا فیصلہ برقرار رکھتا ہے، آپ ایک نیا حتمی مخالف فیصلہ وصول کریں گے اور آپ کے پاس بیرونی اپیل کرنے کا ایک اور موقع ہو گا۔

اپنے طبی منصوبے کے بارے میں اضافی اپیلیں دستیاب ہو سکتی ہیں اگر آپ ان کو استعمال کرنا چاہتے ہیں۔ تاہم، اگر آپ بیرونی اپیل کرنا چاہتے ہیں، آپ کو پھر بھی منصوبے کی جانب سے حتمی مخالف فیصلے کا نوٹس ملنے کے 4 ماہ کے اندر ریاست نیو یارک کے محکمہ مالیاتی سروسز کو درخواست جمع کرانی چاہیے یا جب آپ اور منصوبہ اپیل کے طریقہ کار کو ترک کرنے پر اتفاق کرتے ہیں۔

آپ بیرونی اپیل کرنے کا حق کھو بیٹھیں گے اگر آپ بیرونی اپیل کے لئے وقت پر درخواست جمع نہیں کراتے۔

بیرونی اپیل کی درخواست کرنے کے لئے، ایک درخواست بھریں اور اسے محکمہ مالیاتی خدمات کو بھیجیں۔ اگر آپ اپیل جمع کرانے میں مدد درکار ہے تو آپ 1-800-303-9626 پر کسٹمر سروسز کو کال کر سکتے ہیں۔ آپ اور آپ کے ڈاکٹروں کو اپنے طبی مسئلے کے بارے میں معلومات دینی ہو گی۔ بیرونی اپیل کی درخواست بتاتی ہے کون سی معلومات درکار ہوں گے۔

درخواست حاصل کرنے کے یہاں کچھ طریقے دیے گئے ہیں:

- محکمہ مالیاتی سروسز کو کال کریں، 1-800-400-8882
- محکمہ مالیاتی خدمات کی ویب سائٹ www.dfa.ny.gov پر جائیں
- 1-800-303-9626 پر طبی منصوبے سے رابطہ کریں

آپ کی بیرونی اپیل پر فیصلہ 30 دنوں میں کیا جائے گا۔ مزید وقت (پانچ ایام کار) درکار ہو سکتا ہے اگر بیرونی اپیل کا تجزیہ کاری مزید معلومات طلب کرتا ہے۔ فیصلہ کیے جانے کے بعد دو دنوں کے اندر آپ اور منصوبے کو حتمی فیصلے کے بارے میں بتایا جائے گا۔

آپ تیز تر فیصلہ حاصل کر سکتے ہیں اگر:

- آپ کا ڈاکٹر کہتا ہے تاخیر سے آپ کی صحت کو سنگین خطرہ لاحق ہو گا؛ یا
- ایمرجنسی روم میں جانے کے بعد آپ اسپتال میں ہیں اور اسپتال میں نگہداشت منصوبے کی جانب سے رد کی جاتی ہے۔

اس کو فوری بیرونی اپیل کہا جاتا ہے۔ بیرونی اپیل تجزیہ کار 72 گھنٹے یا کم وقت میں فوری اپیل پر فیصلہ کرے گا۔

اگر آپ نے اسپتال سے نکلنے سے کم از کم 24 گھنٹے قبل نشہ آور اشیاء کے استعمال سے چھٹکارے کے مزید اندرون مریضوں کے علاج کی درخواست کی، منصوبہ آپ کے قیام کے لئے ادائیگی جاری رکھے گا اگر:

- آپ 24 گھنٹے کے اندر فوری اندرونی اپیل کے لئے درخواست کرتے ہیں؛ اور
 - آپ اسی وقت فوری بیرونی اپیل کے لئے درخواست کرتے ہیں؛ اور
- منصوبہ آپ کے قیام کے لئے اس وقت تک ادائیگی جاری رکھے گا جب تک آپ کی اپیلوں پر فیصلہ نہیں ہوتا۔ آپ کا منصوبہ فوری اندرونی اپیل کے بارے میں فیصلہ 24 گھنٹوں میں کرے گا۔ فوری بیرونی اپیل پر فیصلہ 72 دنوں میں کیا جائے گا

تجزیہ کار آپ اور منصوبے کو فیصلے کے بارے میں فوری طور پر بذریعہ فون یا فیکس مطلع کرے گا۔ بعد، آپ کو فیصلے کے بارے میں بتانے کے لئے ایک خط ارسال کیا جائے گا۔

آپ منصفانہ سماعت کی درخواست کر سکتے ہیں اگر منصوبے نے کسی طبی سروس کے لئے احاطہ رد کرنے، کم کرنے یا ختم کرنے کا فیصلہ کیا۔ آپ منصفانہ سماعت اور بیرونی اپیل کے لئے درخواست کر سکتے ہیں۔ اگر آپ منصفانہ سماعت اور بیرونی اپیل کے لئے درخواست کرتے ہیں، فیصلہ جو منصفانہ سماعت کا افسر کرتا ہے مانا جائے گا۔

منصفانہ سماعتیں

کچھ صورتوں میں آپ ریاست نیو یارک سے منصفانہ سماعت کی درخواست کر سکتے ہیں۔

- آپ میٹروپلس اضافہ شدہ میں رہنے یا نکلنے کے بارے میں نیو یارک اسٹیٹ آف ہیلتھ یا وفاقی محکمہ صحت کے فیصلے سے خوش نہیں ہیں۔
- آپ کسی ایسے فیصلے سے جو ہم نے آپ کو ملنے والی نگہداشت کے بارے میں کیا ہے خوش نہیں ہیں۔ آپ محسوس کرتے ہیں کہ فیصلہ آپ کے میڈیکل ایڈ فائد کو محدود کرتا ہے یا یہ کہ ہم نے معقول وقت میں فیصلہ نہیں کیا۔
- آپ کسی ایسے فیصلے سے خوش نہیں ہیں جس نے آپ کو درکار نگہداشت کو رد کیا ہے۔ آپ محسوس کرتے ہیں کہ فیصلہ آپ کے میڈیکل ایڈ فائد کو محدود کرتا ہے۔
- آپ کسی ایسے فیصلے سے خوش نہیں ہیں جس نے آپ کو وصول ہونے والی نگہداشت کے لئے ادائیگی سے انکار کیا ہے۔ آپ محسوس کرتے ہیں کہ فیصلہ آپ کے میڈیکل ایڈ فائد کو محدود کرتا ہے۔
- آپ کردار سازی کی طبی نگہداشت گھر اور معاشرہ پر مبنی خدمات کے لئے اپنی اسکریننگ، جائزہ یا دوبارہ جائزے کے بارے میں خوش نہیں ہیں۔
- آپ کسی ایسے فیصلے سے خوش نہیں ہیں جس میں ڈاکٹر نے آپ کو درکار خدمات کی ہدایت نہیں کی۔ آپ محسوس کرتے ہیں کہ ڈاکٹر فیصلہ آپ کے میڈیکل ایڈ فائد کو روکتا یا محدود کرتا ہے۔ آپ کو میٹروپلس اضافہ شدہ کو شکایت جمع کرانی چاہیے۔ اگر میٹروپلس اضافہ شدہ آپ کے ڈاکٹر کے ساتھ اتفاق کرتا ہے، آپ ریاستی منصفانہ سماعت کی درخواست کر سکتے ہیں۔
- منصفانہ سماعت کے افسر کی جانب سے وصول ہونے والا فیصلہ حتمی ہو گا۔

اگر جو خدمات آپ وصول کر رہے ہیں کم، روکی یا محدود کی جانے والی ہیں، آپ اپنے ڈاکٹر کی ہدایت کردہ خدمات جاری رکھنے کے لئے درخواست کرنے کا انتخاب کر سکتے ہیں جبکہ آپ اپنے معاملے کا فیصلہ ہونے کا انتظار کرتے ہیں۔ آپ کو اس نوٹس کی تاریخ سے 10 دنوں کے اندر منصفانہ سماعت کی درخواست کرنی چاہیے جس میں آپ کو بتایا گیا کہ نگہداشت تبدیل ہو گی یا اس وقت سے جب کاروائی نافذ العمل ہوتی ہے۔ تاہم، اگر آپ خدمات جاری رکھنے کے لئے درخواست کرنے کا انتخاب کرتے ہیں اور منصفانہ سماعت کا فیصلہ آپ کے خلاف ہوتا ہے، آپ کو فیصلے کا انتظار کرنے کے دوران ملنے والی خدمات کے اخراجات ادا کرنے کا کہا جا سکتا ہے۔

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

1. بذریعہ فون، 800-342-3334 پر مفت کال کریں
2. بذریعہ فیکس، 518-473-6735
3. بذریعہ انٹرنیٹ، www.otda.state.ny.us/oah/forms.asp
3. بذریعہ ڈاک:

Fair Hearings, NYS Office of Temporary and Disability Assistance

جب آپ میڈروپلس اضافہ شدہ کی جانب سے کیے گئے کسی فیصلے کے بارے میں منصفانہ سماعت کی درخواست کرتے ہیں، ہمیں آپ کو **ثبوتوں کے پیکٹ** کی ایک نقل بھیجنی چاہیے۔ یہ وہ معلومات ہیں جو ہم نے آپ کی نگہداشت کے بارے میں فیصلہ کرنے کے لئے استعمال کیں۔ منصوبہ یہ معلومات اپنی کاروائی 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 1-800-206-8125 پر کال کر کے کسی بھی وقت ریاست نیو یارک محکمہ صحت کو شکایت کر سکتے ہیں۔ کچھ صورتوں میں آپ خدمات حاصل جاری رکھنے کے قابل ہو سکتے ہیں جبکہ آپ اپنی منصفانہ سماعت پر فیصلے کیے جانے کا انتظار کرتے ہیں۔ اگر آپ کے سوالات ہیں تو کسٹمر سروسز کو 1-800-303-9626 پر کال کریں۔

شکایات کا طریقہ کار

شکایات:

ہم امید کرتے ہیں ہمارا منصوبہ آپ کو اچھی سروس فراہم کرتا ہے۔ اگر آپ کو کوئی مسئلہ ہو، اپنے PCP سے بات کریں، یا کسٹمر سروسز کو کال کریں اور لکھیں۔ زیادہ تر مسائل فوری طور پر حل کیے جا 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۔

آپ کسی شخص کو جس پر آپ بھروسہ کرتے ہیں (جیسا کہ قانونی نمائندہ، خاندان کا رکن یا دوست) کو اپنی جانب سے شکایت درج کرانے کا کہہ سکتے ہیں۔ اگر آپ کو سمعی یا بصری کمزوری کی وجہ سے ہماری مدد درکار ہے، یا اگر آپ کو ترجمانی کی خدمات درکار ہیں ہم آپ کی 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 کو 1-800-206-8125 پر کال کر کے ریاست نیو یارک محکمہ صحت سے اپنی شکایت کے بارے میں رابطہ کرنے کا حق حاصل ہے یا درج ذیل کو خط لکھیں: NYS Department of Health, Division of Health Plan Contracting & Oversight, Bureau of Managed Care Certification and Surveillance, ESP Corning Tower Room 2019, Albany, NY 12237. آپ اپنی شکایت کے ہمراہ نیو یارک اسٹیٹ آف ہیلتھ سے کسی بھی وقت رابطہ بھی 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 کرانی جائے:

بذریعہ فون درج کرانے کے لئے، کسٹمر سروسز کو 1-800-303-9626 پر سوموار سے ہفتہ صبح 8 سے شام 8 بجے تک کال کریں۔ 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 لئے مزید معلومات درکار ہوتی ہیں، ہم آپ کو بتائیں گے۔

آپ اپنی شکایت کے بارے میں ہم لکھ سکتے ہیں:
 MetroPlus Health Plan
 160 Water Street, 3rd floor
 New York, NY 10038
 برائے توجہ: Complaints Unit

یا کال کریں: کسٹمر سروسز کو 1-800-303-9626 پر۔

اس کے بعد کیا ہوتا ہے:

اگر ہم فون پر فوری طور پر مسئلہ حل نہیں کرتے یا آپ کی تحریری شکایت وصول ہونے کے بعد، ہم 15 ایام کار کے اندر آپ کو ایک خط ارسال کریں گے۔ خط آپ کو بتائے گا:

- آپ کی شکایت پر کون کام کر رہا ہے،
- اس شخص سے کیسے رابطہ کیا جائے، اور
- آیا ہمیں مزید معلومات درکار ہیں۔

آپ کی شکایت کا ایک یا زائد کوالیفائیڈ افراد کی جانب سے لیا جائے گا۔ اگر آپ کی شکایت میں کلینیکل امور ملوث ہوتے ہیں تو آپ کے معاملے کا ایک یا زائد طبی نگہداشت کے کوالیفائیڈ 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 لکھیں گے اور اپنے فیصلے کی وجوہات کے بارے میں بتائیں گے۔
- جب تاخیر سے آپ کی صحت کو خطرہ ہو، آپ کی شکایت کا جواب دینے کے لئے ہمیں درکار تمام معلومات ملنے کے 24 گھنٹوں کے اندر ہم آپ کو فیصلے کے بارے میں کال کریں گے، لیکن ہم آپ کی شکایت وصول ہونے کے بعد 7 دنوں کے اندر اندر ضرور رابطہ کریں گے۔ ہم آپ کو فیصلے کے بارے میں کال کریں گے یا آپ کو بتانے کے لئے آپ تک پہنچیں گے۔ آپ 3 ایام کار میں ہماری گفتگو کے فالو اپ کے طور پر ایک خط وصول کریں گے۔
- آپ کو بتایا جائے گا کہ اگر آپ مطمئن نہیں ہیں تو ہمارے فیصلے کے خلاف اپیل کیسے کی جائے اور آپ کو درکار کوئی فارم شامل کریں گے۔
- اگر ہم آپ کی شکایت کے بارے میں فیصلہ کرنے کے قابل نہیں ہوتے کیونکہ ہمارے پاس کافی معلومات نہیں ہیں، ہم آپ کو ایک خط بھیج کر مطلع کریں گے۔

شکایات کی اپیلیں:

اگر آپ اپنی شکایت کے بارے میں ہمارے فیصلے سے اتفاق نہیں کرتے تو آپ یا کوئی شخص جس پر آپ بھروسہ کرتے ہیں منصوبے کو شکایت کی اپیل جمع کرا سکتے ہیں۔

شکایت کی اپیل کیسے کی جائے:

- اگر آپ ہماری جانب سے کیے گئے فیصلے سے مطمئن نہیں ہیں، آپ کے پاس اپیل کرنے کے لئے ہمارا جواب ملنے کے بعد 60 کاروباری دنوں کا وقت ہوتا ہے؛
- آپ ایسا خود کر سکتے ہیں یا کسی ایسے شخص کو جس پر آپ بھروسہ کرتے ہیں آپ کی طرف سے اپیل جمع کرانے کا کہہ سکتے ہیں؛
- اپیل تحریری طور پر کی جانی چاہیے۔ اگر آپ فون کے ذریعے اپیل کرتے ہیں تو اس کے بعد تحریری طور پر ایسا کرنا چاہیے۔ اگر آپ ہمارے خلاصے سے اتفاق کرتے ہیں، آپ کو فارم پر دستخط کر کے ہمیں واپس بھیجنا چاہیے۔ آپ ہمیں فارم واپس ارسال کرنے سے پہلے ضروری تبدیلیاں کر سکتے ہیں۔

آپ کی شکایت کی اپیل ملنے کے بعد کیا ہوتا ہے:

آپ کی شکایت کی اپیل وصول ہونے کے بعد، ہم 15 ایام کار کے اندر آپ کو ایک خط ارسال کریں گے۔ خط آپ کو بتائے گا:

- آپ کی شکایت پر کون کام کر رہا ہے،
- اس شخص سے کیسے رابطہ کیا جائے، اور
- آیا ہمیں مزید معلومات درکار ہیں۔

آپ کی شکایت کی اپیل پر نظر ثانی آپ کی شکایت کے بارے میں پہلا فیصلہ کرنے والے افراد کے مقابلے میں اوپر کی سطح کے ایک یا زائد کوالیفائیڈ افراد کریں گے۔ اگر آپ کی شکایت کی اپیل میں کلینیکل امور ملوث ہوتے ہیں تو آپ کے معاملے کا ایک یا زائد طبی نگہداشت کے کوالیفائیڈ افراد، جن میں کم از کم ایک کلینیکل ساتھ تجزیہ کار ہو گا، کی جانب سے لیا جائے گا جو آپ کی شکایت کے بارے میں پہلا فیصلہ کرنے میں شامل نہیں تھے۔

ہمیں درکار تمام معلومات ملنے کے بعد ہم چاہتے ہیں کہ آپ 30 ایام کار کے اندر ہمارے فیصلے سے آگاہ ہوں۔ اگر تاخیر سے آپ کی صحت کو خطرہ ہو تو آپ کو ہمیں اپیل کا فیصلہ کرنے کے لئے درکار تمام معلومات ملنے کے بعد 2 ایام کار کے اندر ہمارا فیصلہ ملے گا،

آپ کو ہمارے فیصلہ کرنے کی وجہ اور ہماری طبی دلیل دی جائے گی، اگر اس کا اطلاق ہوتا ہو۔ 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

میٹروپلس اضافہ شدہ کے رکن کے طور پر، آپ کو حق حاصل ہے:

- عزت اور احترام کے ساتھ نگہداشت کی جائے، طبی حیثیت، جنس، نسل، رنگ، مذہب، قومی تعلق، عمر، ازدواجی حیثیت یا جنسی سمت بندی کی بناء پر امتیاز کے بغیر۔
- بتایا جائے کہ کہاں، کب اور کیسے میٹروپلس اضافہ شدہ سے درکار خدمات حاصل کی جائیں۔
- 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 ہو گا۔
- 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۔
- کسی طبی گھر میں اندراج کرانے سے انکار کرنا اور بتایا جانا کہ تفویض کردہ گھریلو طبی نگہداشت منیجر کے بغیر آپ اپنی جسمانی اور کردار سازی کی ضروریات کیسے حاصل کر سکتے ہیں۔
- 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۔
- اپنی شکایات نمٹانے کے لئے میٹروپلس اضافہ شدہ کا شکایات سسٹم استعمال کرنا، ریاست نیو یارک محکمہ صحت یا نیو یارک اسٹیٹ آف ہیلتھ سے شکایت کرنا جب بھی آپ محسوس کریں کہ آپ سے منصفانہ سلوک نہیں کیا جا رہا ہے۔
- ریاست کا منصفانہ سمات کا سسٹم استعمال کرنا۔
- 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۔
- صاف اور محفوظ ماحول جو غیر ضروری رکاوٹوں سے پاک ہو میں بامروت اور قابل احترام نگہداشت وصول کرنا۔

آپ کی ذمہ داریاں

میٹروپلس اضافہ شدہ کے رکن کے طور پر، آپ اتفاق کرتے ہیں:

- اپنی صحت کی حفاظت اور اسے بہتر بنانے کے لئے اپنی نگہداشت کی ٹیم 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۔ کسٹمر 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 آ سکتا 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۔ دوئم، 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۔ سوئم، یہ بہتر ہو گا اگر آپ اپنے خیالات کو تحریری شکل میں لائیں۔ نیچے درج کی گئی دستاویزات مددگار ہو سکتی ہیں۔ ضروری نہیں کہ آپ کوئی وکیل استعمال کریں، تاہم اس کے بارے میں کسی سے ایک بات کرنا چاہ سکتے ہیں۔ آپ اپنا فیصلہ تبدیل کر اور ان دستاویزات کو 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 دستاویزات 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۔

DNR اور CPR

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 (cardiopulmonary resuscitation CPR)، نہیں چاہتے تو آپ کو تحریری طور پر اپنی خواہشات کا اظہار کرنا چاہیے۔ آپ کا PCP آپ کے طبی ریکارڈز کے لئے DNR (Do Not Resuscitate) 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 مہیاکار 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۔

(نوٹ کریں: This page intentionally left blank to allow space for local adaptations.)

اہم فون نمبر

	آپ کا PCP
1-800-303-9626	میٹروپلس اضافہ شدہ کسٹمر سروسز..... دیگر یونٹ (مثلاً نرس ہاٹ لائن، استفادہ جائزہ، وغیرہ) آپ کا قریب ترین ایمرجنسی روم
1-800-206-8125	ریاست نیو یارک محکمہ صحت (شکایات)..... OMH شکایات OASAS شکایات محتسب
	کاؤنٹی سماجی خدمات NYS میڈیک ایڈ انتظام کردہ نگہداشت کے بارے میں معلومات نیو یارک اسٹیٹ آف ہیلتھ نیو یارک میڈیک ایڈ چوائس.....
1-800-505-5678	
1-800-541-AIDS (2437)	NYS گھریلو تشدد ہاٹ لائن.....
1-800-233-SIDA (7432)	اسپانوی:.....
 ٹی ڈی
1-800-369-AIDS (2437) ٹی ڈی

1-800-TALK-HIV (8255-448)	نیو یارک سٹی HIV/AIDS ہاٹ لائن (انگریزی & ہسپانوی).....
1-800-542-AIDS (2437)	HIV غیر بیمہ شدہ نگہداشت کے پروگرام.....
 ٹی ڈی
1-518-459-0121, 1-518-459-0121 ٹی ڈی

1 855-693-6765 چائلڈ ہیلتھ پلس.....
 -بچوں کے لئے مفت یا کم لاگتی طبی بیمہ
1-800-541-AIDS (2437) PartNer معاونت پروگرام.....
1- (212) 693-1419 -نیو یارک سٹی میں (CNAP).....
1-(800)-772-1213 سماجی سلامتی انتظامیہ.....
1-800-942-6906 NYS گھریلو تشدد ہاٹ لائن.....
1-800-942-6908 اسپانوی:.....

1-800-810-7444 سماعت کمزوری.....
1-800-514-0301 معذوریوں والے امریکیوں کا قانون (ADA) معلوماتی لائن...
 ٹی ڈی
1-800-514-0383 ٹی ڈی

 مقامی فارمیسی دیگر طبی مہیاکار:

اہم ویب سائٹیں

میٹروپلس اضافہ شدہ
www.metroplus.org/enhanced

NYS محکمہ صحت
www.health.ny.gov

NYS OMH
www.omh.ny.gov

NYS OASAS
www.oasas.ny.gov

NYS DOH HIV/AIDS معلومات
www.treathiv1.com/info

NYS HIV غیر بیمہ شدہ نگہداشت کے پروگرام
<http://www.health.state.ny.us/diseases/aids/resources/adap/index.htm>

HIV معائنہ وسائل ڈائریکٹری
www.health.ny.gov/diseases/aids/general/resources/resource

NYC DOHMH
www.health.ny.gov

NYC DOHMH HIV/AIDS معلومات
www.nyhiv.com/office_of_aids_policy_dohmh_hiv_aids_bureau.html