

نیویارک سٹیٹ  
**Medicaid** مینیجڈ کیئر  
ممبر ہینڈ بک

نظر ثانی شدہ دسمبر 2021

Medicaid مینیجڈ کیئر ممبر ہینڈ بک

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

1	MetroPlusHealth کے Medicaid مینیجڈ کیئر پروگرام میں خوش آمدید	
1	..... مینیجڈ کیئر پلان کیسے کام کرتے ہیں	
2	..... اس ہینڈ بک کو کیسے استعمال کیا جائے	
2	..... ممبر سروسز کی جانب سے مدد	
3	..... آپ کا ہیلتھ پلان آئی ڈی کارڈ	
5	..... پہلی چیزیں جو آپ کو جانتی چاہیں	I حصہ
5	..... اپنا پرائمری کیئر پرووائیڈر (PCP) کیسے منتخب کریں	
7	..... صحت کی باقاعدہ نگہداشت کیسے حاصل کی جائے	
8	..... خصوصی نگہداشت اور ریفرلز کیسے حاصل کریں	
9	..... ہمارے پلان سے، یہ سروسز بغیر ریفرل کے حاصل کریں	
12	..... ہنگامی حالات	
13	..... فوری نگہداشت	
13	..... امریکہ سے باہر نگہداشت	
14	..... ہم آپ کو صحت مند رکھنا چاہتے ہیں	
15	..... آپ کے بینیفٹس اور پلان کے طریقہ کار	II حصہ
15	..... بینیفٹس	
15	..... MetroPlusHealth کے زیر احاطہ سروسز	
21	..... بچوں کے بینیفٹس	
27	..... وہ فوائد جو آپ MetroPlusHealth یا اپنے Medicaid کارڈ کے ساتھ حاصل کر سکتے ہیں	
28	..... صرف اپنا Medicaid کارڈ استعمال کرنے کے فوائد	
29	..... جو خدمات شامل نہیں ہیں:	
34	..... ہمارے فراہم کنندگان کو ادائیگی کیسے کی جاتی ہے	
34	..... آپ پلان کی پالیسیوں میں مدد دے سکتے ہیں	
35	..... ممبر سروسز کی جانب سے معلومات	
35	..... ہمیں آگاہ رکھیں	
35	..... نام کا اخراج اور تبدیلیاں	
37	..... پلان اپیلز	
44	..... شکایت کا عمل	
48	..... ممبران کے حقوق اور ذمہ داریاں	
49	..... پیشگی ہدایات	
50	..... اہم فون نمبر	

## MetroPlusHealth کے Medicaid مینیجڈ کیئر پروگرام میں خوش آمدید

ہمیں خوشی ہے کہ آپ نے MetroPlusHealth میں اپنا اندراج کرا لیا ہے۔ یہ ہینڈ بک آپ کے لیے دستیاب نگہداشت صحت کی خدمات کی مکمل رینج کے بارے میں، آپ کی رہنمائی کرے گی۔ ہم اس بات کو یقینی بنانا چاہتے ہیں کہ ایک نئے ممبر کے طور پر آپ اچھی شروعات کریں۔ آپ کو بہتر طریقے سے جاننے کے لیے، ہم اگلے دو یا تین ہفتوں کے دوران آپ سے رابطہ کریں گے۔ آپ ہم سے اپنے کوئی بھی سوال پوچھ سکتے ہیں، یا اپنی اپوائنٹمنٹس میں مدد حاصل کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کو ہماری جانب سے کال کیے جانے سے پہلے، ہم سے کوئی بات کرنے کی ضرورت ہو، تو ہمیں بلاجھک 1-800-303-9626 پر کال کریں۔

### مینیجڈ کیئر پلان کیسے کام کرتے ہیں

#### پلان، ہمارے فراہم کنندگان اور آپ

■ آپ نے نگہداشت صحت میں ہونے والی تبدیلیوں کے بارے میں سنا ہو گا۔ بہت سے صارفین اپنی صحت کے فوائد مینیجڈ کیئر پلان کے ذریعے حاصل کرتے ہیں، جو آپ کی نگہداشت کے لیے ایک مرکزی مقام کے طور پر کام کرتا ہے۔ اگر پہلے آپ اپنے Medicaid کارڈ کا استعمال کرتے ہوئے طرز عمل سے متعلق صحت کی خدمات حاصل کر رہے تھے، تو اب وہ خدمات MetroPlusHealth کے ذریعے دستیاب ہو سکتی ہیں۔

• MetroPlusHealth کا Medicaid کے ذریعے لوگوں کی نگہداشت صحت کی ضروریات کو پورا کرنے کے لیے اسٹیٹ ڈیپارٹمنٹ آف ہیلتھ کے ساتھ ایک معاہدہ موجود ہے۔ اس کے مطابق، ہم آپ کی ضروریات کو پورا کرنے میں اپنی مدد کے لیے نگہداشت فراہم کنندگان کا ایک گروپ منتخب کرتے ہیں۔ یہ ڈاکٹر اور ماہرین، ہسپتال، لیبارٹریاں اور نگہداشت صحت کی دیگر سہولت گاہیں ہمارے فراہم کنندگان کا نیٹ ورک بناتی ہیں۔ آپ کو ہماری پرووائیڈر ڈائریکٹری میں ایک فہرست ملے گی۔ اگر آپ کے پاس پرووائیڈر ڈائریکٹری موجود نہیں ہے، تو ایک کاپی حاصل کرنے کے لیے 1-800-303-9626 پر کال کریں یا ہماری ویب سائٹ [www.metroplus.org](http://www.metroplus.org) ملاحظہ کریں۔

■ جب آپ MetroPlusHealth میں شامل ہوں گے، تو ہمارے فراہم کنندگان میں سے ایک آپ کا خیال رکھے گا۔ زیادہ تر اوقات میں، وہ شخص آپ کا پرائمری کیئر پرووائیڈر (PCP) ہو گا۔ اگر آپ کو کوئی ٹیسٹ کروانے کی ضرورت ہو، کسی ماہر سے ملنا ہو یا ہسپتال جانا ہو، تو آپ کا PCP اس کا انتظام کرے گا۔

■ آپ کا PCP آپ کے لیے روزانہ، دن اور رات کے دوران دستیاب ہے۔ اگر آپ کو اوقات کار کے بعد یا ویک اینڈ کے دوران اس سے بات کرنے کی ضرورت ہو، تو ایک پیغام چھوڑیں کہ آپ سے کیسے رابطہ کیا جائے۔ آپ کا PCP ممکنہ حد تک جلد از جلد آپ سے رابطہ کرے گا۔ اگرچہ آپ کا PCP نگہداشت صحت کے لیے آپ کا بنیادی ذریعہ ہے، مگر بعض صورتوں میں کچھ خدمات کے لیے آپ بعض ڈاکٹروں سے خود بھی رجوع کر سکتے ہیں۔ تفصیلات کے لیے صفحہ 9 دیکھیں۔

■ اگر آپ کی شناخت ایک محدود وصول کنندہ کے طور پر ہوئی ہو، تو آپ کو مخصوص پلان فراہم کنندگان تک محدود رکھا جا سکتا ہے۔ ذیل میں اس کی مثالیں دی گئی ہیں کہ آپ کو محدود کیوں کیا جا سکتا ہے:

- ایک ہی مسئلے کے لیے متعدد ڈاکٹروں سے نگہداشت حاصل کرنا۔
- ضرورت سے زیادہ بار طبی نگہداشت حاصل کرنا۔
- نسخے کی دوا کا اس طرح استعمال کرنا جو آپ کی صحت کے لیے خطرناک ہو سکتا ہو۔
- اپنے علاوہ کسی اور کو اپنا پلان آئی ڈی کارڈ استعمال کرنے کی اجازت دینا

رازداری

ہم آپ کی رازداری کے حق کا احترام کرتے ہیں۔ MetroPlusHealth آپ، آپ کے خاندان، آپ کے ڈاکٹروں اور دیگر نگہداشت فراہم کنندگان کے درمیان درکار اعتماد کو تسلیم کرتا ہے۔ MetroPlusHealth آپ کی تحریری منظوری کے بغیر آپ کی طبی یا طرز عمل کی صحت کی ہسٹری باہر کسی کو نہیں فراہم کرے گا۔ جن کے پاس آپ کی طبی معلومات موجود ہو سکتی ہیں، ان میں شامل ہیں MetroPlusHealth، آپ کا پرائمری کیئر پرووائیڈر اور دیگر ایسے فراہم کنندگان جو آپ کو نگہداشت دیتے ہیں اور اس کے علاوہ آپ کا نامزد کردہ مجاز نمائندہ۔ ایسے فراہم کنندگان کے حوالہ جات کے حوالے سے آپ کے پرائمری کیئر پرووائیڈر یا آپ کے ہیلتھ ہوم کیئر منیجر، اگر آپ کے پاس کوئی ہو، کی جانب سے آپ کے ساتھ ہمیشہ پیشگی بات چیت کی جائے گی۔ MetroPlusHealth کے عملے کو رکن کی سخت رازداری رکھنے کی تربیت دی گئی ہے۔

### اس ہینڈ بک کو کیسے استعمال کیا جائے

جب آپ ایک منتظم شدہ نگہداشت کے منصوبے میں شامل ہوں گے، تو یہ ہینڈ بک آپ کی مدد کرے گی۔ یہ آپ کو بتائے گی کہ آپ کا نیا ہیلتھ کیئر سسٹم کس طرح کام کرے گا اور یہ کہ آپ MetroPlusHealth سے کس طرح زیادہ سے زیادہ فائدہ حاصل کرسکتے ہیں۔ یہ ہینڈ بک صحت اور تندرستی کی خدمات کے حوالے سے آپ کی رہنمائی کے لیے ہے۔ یہ آپ کو آپ کے منصوبے کو مفید بنانے کے اقدامات بتائے گی۔

پہلے کئی صفحات آپ کو یہ بتائیں گے کہ آپ کو فوراً کیا جاننے کی ضرورت ہے۔ ہینڈ بک کا بقیہ حصہ آپ اس وقت بھی پڑھ سکتے ہیں جب آپ کو ضرورت ہو۔ اسے حوالہ کے لیے استعمال کریں یا ایک وقت میں تھوڑا سا چیک کریں۔

جب آپ کا کوئی سوال ہو، تو اس ہینڈ بک کو چیک کریں یا ہمارے ممبر سروسز یونٹ کو کال کریں۔ آپ اپنے مقامی ڈیپارٹمنٹ آف سوشل سروسز میں منتظم شدہ نگہداشت کے عملے کو بھی کال کرسکتے ہیں۔

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

### ممبر سروسز کی جانب سے مدد

ممبر سروسز میں بھی کوئی نہ کوئی آپ کی مدد کر سکتا ہے:  
پیر تا جمعہ، صبح 8 - رات 8 بجے تک، بروز ہفتہ صبح 9 - شام 5 بجے تک  
ہمیں ٹول فری کال کریں: 1-800-303-9626

اگر آپ سماعت سے محروم ہیں (سماعت کا مسئلہ ہے) اور TDD/TTY مشین تک رسائی حاصل کر سکتے ہیں، تو براہ کرم ہمیں ٹول فری پر کال کریں: 711

اگر آپ کو بینائی کا مسئلہ ہے اور آپ بریلے ہینڈ بک یا ریکارڈ شدہ (آڈیو ٹیپ) ہینڈ بک استعمال کرنا چاہتے ہیں، تو ممبر سروسز کو کال کریں۔

اگر آپ کو اوقات کار کے بعد، ویک اینڈ پر یا تعطیلات کے دوران کسی طبی مدد کی ضرورت ہو، تو MetroPlusHealth کی 24 گھنٹے ہیلتھ کیئر ہاٹ لائن کو ٹول فری 1-800-442-2560 پر کال کریں۔ طرز عمل سے متعلق صحت کے کسی مسئلے کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری 1-866-728-1885 پر کال کریں

■ جب بھی آپ کے کوئی سوالات ہوں، تو مدد حاصل کرنے کے لیے آپ ممبر سروسز کو کال کر سکتے ہیں۔ آپ ہمیں اپنے پرائمری کیئر پرووائیڈر (مختصر PCP) کو منتخب کرنے یا تبدیل کرنے، بینیفٹس اور سروسز

TTY 711

ممبر سروسز 1-800-303-9626

طرز عمل سے متعلق صحت کے کسی مسئلے کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری 1-866-728-1885 پر کال کریں

کے بارے میں جاننے، حوالہ جات میں مدد حاصل کرنے، گم شدہ شناختی کارڈ کو تبدیل کرنے، نئے بچے کی پیدائش کی اطلاع دینے یا کسی کے بارے میں پوچھنے کے لیے کال کر سکتے ہیں یا کسی بھی ایسی تبدیلی کے بارے میں پوچھ سکتے ہیں جو آپ کو یا آپ کی فیملی کو متاثر کر سکتی ہو۔

■ اگر آپ حاملہ ہیں یا حاملہ بن جاتی ہیں، تو آپ کا بچہ پیدا ہونے والے دن سے ہی MetroPlusHealth کا حصہ بن جائے گا۔ ایسا تب ہو گا جب آپ کا نوزائیدہ بچہ کسی ایسے گروپ میں نہ ہو، جو منظم شدہ نگہداشت میں شامل نہ ہو سکتا ہو۔ اگر آپ حاملہ ہو جاتی ہیں، تو آپ کو ہمیں اور نیویارک سٹیٹ آف ہیلتھ کو فوراً فون کرنا چاہیے اور ہمیں اپنے نوزائیدہ بچے کے پیدا ہونے سے پہلے اس کے لیے ایک ڈاکٹر کا انتخاب کرنے میں مدد فراہم کرنی چاہیے۔

■ ہم اپنے ہیلتھ پلان اور یہ کہ ہم آپ کی کیسے مدد کر سکتے ہیں، کی وضاحت کے لیے مفت نشستوں کی پیشکش کرتے ہیں۔ یہ آپ کے لیے سوالات پوچھنے اور دوسرے اراکین سے ملنے کا بہترین وقت ہوتا ہے۔ اگر آپ کسی نشست میں آنا چاہتے ہیں، تو ہمیں کال کریں تاکہ آپ کے لیے بہترین وقت اور جگہ تلاش کی جائے۔

■ اگر آپ انگریزی نہیں بولتے، تو ہم مدد کر سکتے ہیں۔ ہم یہ چاہتے ہیں کہ آپ جانیں کہ اپنے ہیلتھ کیئر پلان کو کیسے استعمال کرنا ہے، چاہے آپ کوئی بھی زبان بولتے ہوں۔ بس ہمیں کال کریں اور ہم آپ سے آپ کی اپنی زبان میں بات کرنے کا طریقہ نکالیں گے۔ ہمارے پاس لوگوں کا ایک گروپ موجود ہے، جو مدد کر سکتا ہے۔ ہم آپ کو ایک PCP (پرائمری کیئر پرووائیڈر) تلاش کرنے میں بھی مدد فراہم کریں گے جو آپ کی زبان میں آپ کی خدمت کر سکے۔

■ معذور افراد کے لیے: اگر آپ وہیل چیئر استعمال کرتے ہیں، یا نابینا ہیں، یا سنے یا سمجھنے میں دشواری ہے یا اگر آپ کو اضافی مدد کی ضرورت ہو، تو ہمیں کال کریں۔ ہم آپ کو بتا سکتے ہیں کہ آیا کسی خاص فراہم کنندہ کا دفتر وہیل چیئر تک رسائی کے قابل ہے یا نہیں اور اس میں خصوصی مواصلاتی آلات موجود ہیں یا نہیں۔ اس کے علاوہ، ہمارے پاس ایسی خدمات بھی ہیں، مثلاً:

- TTY مشین (ہمارا TTY فون نمبر 711 ہے)۔
- بڑے پرنٹ میں معلومات
- کیس مینجمنٹ
- اپوائنٹمنٹس حاصل کرنے یا وہاں جانے میں مدد
- ایسے فراہم کنندگان کے نام اور پتے جو آپ کی معذوری میں خصوصی مہارت رکھتے ہیں۔
- اگر آپ یا آپ کا بچہ ابھی اپنے گھر پر نگہداشت حاصل کر رہے ہوں، تو ہو سکتا ہے آپ کی نرس یا ائیڈنٹ کو یہ معلوم نہ ہو کہ آپ ہمارے منصوبے میں شامل ہو گئے ہیں۔ اس بات کو یقینی بنانے کے لیے ہمیں فوراً کال کریں تاکہ آپ کے گھر پر نگہداشت غیر متوقع طور پر بند نہ ہو۔

### آپ کا ہیلتھ پلان آئی ڈی کارڈ

اندراج ہو جانے کے بعد، ہم آپ کو ایک خیرمقدمی خط بھیجیں گے۔ آپ کا MetroPlusHealth ممبر کا شناختی کارڈ آپ کے اندراج کی تاریخ کے 14 دنوں کے اندر آپ کو مل جانا چاہیے۔ آپ کے کارڈ پر، آپ کے PCP (پرائمری کیئر پرووائیڈر) کا نام اور فون نمبر موصول ہوتا ہے۔ اس میں آپ کا کلائنٹ آئیڈنٹیفیکیشن نمبر (CIN) بھی موجود ہو گا۔ اگر آپ کے MetroPlusHealth شناختی کارڈ میں کچھ بھی غلط ہو، تو ہمیں فوراً کال کریں۔ آپ کا شناختی کارڈ یہ ظاہر نہیں کرتا کہ آپ کے پاس Medicaid ہے یا یہ کہ MetroPlusHealth ایک خاص قسم کا ہیلتھ پلان ہے۔

اپنا ID کارڈ ہر وقت اپنے ساتھ رکھیں اور جب بھی آپ نگہداشت کے لیے جائیں، تو اسے دکھائیں۔ اگر آپ کو کارڈ آنے سے پہلے نگہداشت کی ضرورت ہو، تو آپ کا خیرمقدمی خط اس بات کا ثبوت ہے کہ آپ ایک رکن ہیں۔ آپ کو

اپنا Medicaid بینیفٹ کارڈ پاس رکھنا چاہیے۔ آپ کو ان خدمات کے حصول کے لیے کارڈ کی ضرورت ہو گی، جو MetroPlusHealth میں شامل نہیں ہیں۔

## حصہ I پہلی چیزیں جو آپ کو جاننی چاہیں

### اپنا پرائمری کیئر پرووائیڈر (PCP) کیسے منتخب کریں

- ہو سکتا ہے کہ آپ نے پہلے ہی اپنے پرائمری کیئر پرووائیڈر (PCP) کو اپنے باقاعدہ ڈاکٹر کے طور پر کام کرنے کے لیے منتخب کر لیا ہو۔ یہ شخص ایک ڈاکٹر یا نرس پریکٹیشنر ہو سکتا ہے۔ اگر آپ نے اپنے اور اپنے خاندان کے لیے PCP کا انتخاب نہیں کیا، تو آپ کو فوراً کر لینا چاہیے۔ اگر آپ 30 دنوں کے اندر ڈاکٹر کا انتخاب نہیں کرتے، تو ہم آپ کے لیے ایک کا انتخاب کریں گے۔
- خاندان کے ہر شخص کے پاس ایک مختلف PCP ہو سکتا ہے یا آپ پورے خاندان کی نگہداشت کے لیے ایک PCP کا انتخاب بھی کر سکتے ہیں۔ ایک ماہر اطفال بچوں کا علاج کرتا ہے۔ فیملی پریکٹس ڈاکٹر پورے خاندان کا علاج کرتے ہیں۔ انٹرئل میڈیسن کے ڈاکٹر بالغوں کا علاج کرتے ہیں۔ آپ رویوں سے متعلق ایک ہیلتھ پریکٹیشنر کا انتخاب اپنے PCP کے طور پر بھی کر سکتے ہیں۔ ممبر سروسز PCP کے انتخاب میں آپ کی مدد کر سکتی ہے۔ ممبر سروسز (1-800-303-9626) یہ چیک کر سکتی ہے کہ آیا آپ کے پاس پہلے سے ایک PCP موجود ہے یا آپ کو PCP کے انتخاب میں مدد بھی فراہم کر سکتی ہے۔
- آپ [www.metroplus.org](http://www.metroplus.org) پر آن لائن طور پر اپنی پرووائیڈر ڈائریکٹری تک رسائی حاصل کر سکتے ہیں۔ پرووائیڈر ڈائریکٹری میں MetroPlusHealth کے ساتھ کام کرنے والے تمام ڈاکٹروں، کلینکس، ہسپتالوں، لیبارٹریوں اور دیگر کی فہرست موجود ہوتی ہے۔ اس میں ڈاکٹروں کے پتے، فون نمبر اور خصوصی تربیت کی فہرست موجود ہوتی ہے۔ پرووائیڈر ڈائریکٹری دکھائے گی کہ کون سے ڈاکٹر اور فراہم کنندگان نئے مریضوں کو قبول کر رہے ہیں۔ جب آپ ایک PCP کا انتخاب کر رہے ہوں، تو آپ کو یہ یقینی بنانے کے لیے ان کے دفاتر میں کال کرنی چاہیے کہ وہ اس وقت نئے مریضوں کو لے رہے ہیں۔ آپ اس کاؤنٹی کے لیے پرووائیڈر ڈائریکٹری کی کاپی کی درخواست بھی کر سکتے ہیں جہاں آپ رہتے ہیں یا اس کاؤنٹی کے لیے جہاں آپ MetroPlusHealth ویب سائٹ [www.metroplus.org](http://www.metroplus.org) پر فراہم کنندہ سے ملنا چاہتے ہیں یا آپ ممبر سروسز کو 1-800-303-9626 پر کال کر سکتے ہیں۔

آپ کو درج ذیل قسم کے ڈاکٹر کی تلاش ہو سکتی ہے:

- جس کو آپ پہلے بھی ملے ہوں،
- جس کو آپ کی صحت کے مسائل کی سمجھ ہو،
- جو نئے مریض لے رہا ہو،
- آپ کی اپنی زبان میں آپ کو سروس دے سکتا ہو، یا
- جس کے پاس جانا آسان ہو۔
- خواتین، عورتوں کی صحت کی نگہداشت کرنے والی ہماری OB/GYN ڈاکٹروں میں سے کسی ایک کا انتخاب بھی کر سکتی ہیں۔ خواتین کو پلان OB/GYN ڈاکٹر سے ملاقات کے لیے PCP ریفرل کی ضرورت نہیں ہے۔ وہ معمول کے مطابق اپنا چیک اپ کر سکتی ہیں (سال میں دو بار)، ضرورت پڑنے پر فالو اپ نگہداشت اور حمل کے دوران باقاعدہ نگہداشت بھی حاصل کر سکتی ہیں۔
- ہمارے معاہدے FQHCs (فیڈرلی کوالیفائیڈ ہیلتھ سینٹرز) کے ساتھ بھی موجود ہوتے ہیں۔ تمام FQHC بنیادی اور خصوصی نگہداشت فراہم کرتے ہیں۔ کچھ صارفین FQHCs سے اپنی نگہداشت حاصل کرنا چاہتے ہیں کیونکہ یہ مراکز قرب و جوار میں کافی عرصے سے موجود ہوتے ہیں۔ ہو سکتا ہے کہ آپ بھی ان کے پاس جانا چاہتے ہوں، کیونکہ ان تک پہنچنا آسان ہوتا ہے۔ آپ کو معلوم ہونا چاہیے کہ آپ کے پاس ایک انتخاب موجود ہے۔ آپ ہماری ڈائریکٹری میں درج شدہ فراہم کنندگان میں سے کسی ایک کا انتخاب کر سکتے ہیں۔ یا آپ FQHCs

میں سے کسی ایک میں پرائمری کیئر فزیشن کے ساتھ سائن اپ کر سکتے ہیں جو ہمارے ساتھ کام کرتا ہو، جو ذیل میں درج ہیں۔ مدد کے لیے صرف ممبر سروسز کو 1-800-303-9626 پر کال کریں۔

**FQHC کی فہرست آپ کی پرووائیڈر ڈائرکٹری میں مل سکتی ہے۔**

- تقریباً تمام صورتوں میں، آپ کے ڈاکٹر MetroPlusHealth فراہم کنندہ ہوں گے۔ ایسی چار صورتیں ہیں جن میں آپ اب بھی دوسرے فراہم کنندہ سے ملاقات کر سکتے ہیں جو آپ کے پاس MetroPlusHealth میں شامل ہونے سے پہلے موجود تھا۔ ان صورتوں میں، آپ کے فراہم کنندہ کو MetroPlusHealth کے ساتھ کام کرنے سے متفق ہونا لازمی ہو گا۔ آپ اپنے ڈاکٹر سے ملنا جاری رکھ سکتے ہیں، اگر:
- جب آپ MetroPlusHealth میں شامل ہوتے ہیں، تو آپ 3 ماہ سے زیادہ کی حاملہ ہیں اور آپ کو قبل از پیدائش کی نگہداشت مل رہی ہے۔ ایسی صورت میں، آپ اپنے فراہم کنندہ کو پوسٹ پارٹم کیئر کے ذریعے اپنی ڈیلیوری کے بعد تک رکھ سکتی ہیں۔
- جس وقت آپ MetroPlusHealth میں شامل ہوتے ہیں، تو آپ کو اس وقت کوئی ایسی جان لیوا بیماری یا مسئلہ ہوتا ہے جو وقت کے ساتھ ساتھ بدتر ہو سکتا ہے۔ اس صورت میں، آپ اپنے فراہم کنندہ کو 60 دنوں تک رکھنے کے لیے کہہ سکتے ہیں۔
- جس وقت آپ MetroPlusHealth میں شامل ہوتے ہیں، تو اس وقت آپ کے رویوں کی صحت کا علاج جاری ہوتا ہے۔ زیادہ تر صورتوں میں، آپ اب بھی اسی فراہم کنندہ کے پاس جا سکتے ہیں۔ کچھ لوگوں کو ایسے فراہم کنندہ کا انتخاب کرنا پڑ سکتا ہے جو ہیلتھ پلان کے ساتھ کام کرتا ہو۔ اس تبدیلی کے بارے میں اپنے فراہم کنندہ سے بات کرنا یقینی بنائیں۔ MetroPlusHealth آپ اور آپ کے فراہم کنندہ کے ساتھ مل کر اس بات کو یقینی بنانے کے لیے کام کرے گا کہ آپ کو اپنی ضرورت کی دنگہداشت ملتی رہے۔
- جس وقت آپ MetroPlusHealth میں شامل ہوتے ہیں، تو آپ کے گھر پر آپ کی باقاعدہ نگہداشت کے لیے Medicaid ادا چکی ہوتی ہے اور آپ کو یہ نگہداشت کم از کم 120 دنوں تک جاری رکھنے کی ضرورت ہوتی ہے۔ اس صورت میں، آپ کم از کم 90 دن کے لیے اپنی ایک ہی ہوم کیئر ایجنسی، نرس یا اٹینڈنٹ، اور اتنی ہی گھریلو نگہداشت جاری رکھ سکتے ہیں۔
- آپ کے گھر کی نگہداشت میں کسی بھی قسم کی تبدیلی کے مؤثر ہونے سے پہلے، MetroPlusHealth آپ کو ان تبدیلیوں کے بارے میں لازمی بتائے گا۔
- اگر آپ کو HIV/AIDS یا صحت کے دیگر طویل مدتی مسائل جیسے طویل مدتی بیماری ہے، تو آپ اپنے PCP کے طور پر کام کرنے کے لیے کسی بھی ماہر کا انتخاب کر سکتے ہیں۔ اس درخواست کے بارے میں آپ یا آپ کا فراہم کنندہ ممبر سروسز کو کال کر سکتا ہے، جس کا جائزہ لیا جائے گا اور صورت حال کی بنیاد پر اس کو منظور کیا جائے گا۔
- اگر آپ کو ضرورت ہو، تو آپ اپنے PCP کے ساتھ اپنی پہلی اپوائنٹمنٹ کے بعد پہلے 30 دنوں میں اپنا PCP تبدیل بھی کر سکتے ہیں۔ اس کے بعد، آپ ہر چھ ماہ میں ایک بار بغیر کسی وجہ کے، یا زیادہ بار بھی تبدیل کر سکتے ہیں، اگر آپ کے پاس کوئی معقول وجہ ہو۔ آپ اپنے OB/GYN یا کسی بھی ماہر کو تبدیل کر سکتے ہیں، جس کے پاس آپ کے PCP نے آپ کو ریفر کیا ہو۔
- اگر آپ کا فراہم کنندہ MetroPlusHealth چھوڑ دیتا ہے، تو ہم آپ کو اس کے بارے میں معلوم ہونے کے 15 دنوں کے اندر مطلع کریں گے۔ اگر آپ تین ماہ سے زیادہ کی حاملہ ہیں یا اگر آپ کسی بیماری کا علاج جاری رکھے ہوئے ہیں، تو آپ اگر آپ چاہیں تو، اس فراہم کنندہ کے ساتھ ملاقاتیں جاری رکھی سکتے ہیں۔ اگر آپ حاملہ ہیں، تو آپ ڈیلیوری کے بعد 60 دنوں تک اپنے ڈاکٹر سے ملنا جاری رکھ سکتی ہیں۔ اگر آپ کسی جاری حالت



کے لیے باقاعدگی سے ڈاکٹر سے مل رہے ہیں، تو آپ اپنا موجودہ علاج 90 دنوں تک جاری رکھ سکتے ہیں۔ آپ کے ڈاکٹر کو اس وقت کے دوران پلان کے ساتھ کام کرنے سے متفق ہونا چاہیے۔ اگر ان شرائط میں سے کوئی بھی آپ پر لاگو ہوتی ہو، تو اپنے PCP سے چیک کریں یا ممبر سروسز کو 1-800-303-9626 پر کال کریں۔

## گھر پر صحت کی نگہداشت کا انتظام

MetroPlusHealth آپ کی صحت کی تمام ضروریات کو پورا کرنا چاہتا ہے۔ اگر آپ کو صحت کے متعدد مسائل ہوں، تو آپ ہیلتھ ہوم کیئر مینجمنٹ سے فائدہ اٹھا سکتے ہیں تاکہ آپ کی صحت کی تمام خدمات کو مربوط کرنے میں مدد مل سکے۔

- ہیلتھ ہوم کیئر مینیجر درج ذیل کر سکتا ہے:
- آپ کی صحت کی تمام نگہداشت کو مربوط کرنے کے لیے آپ کے PCP اور دیگر فراہم کنندگان کے ساتھ کام کرنا؛
- ان لوگوں کے ساتھ مربوط رہنا جن پر آپ بھروسہ کرتے ہیں، جیسے خاندان کے افراد یا دوست، تاکہ آپ کی نگہداشت کی منصوبہ بندی اور فراہمی کو آپ کے لیے موزوں بنایا جائے؛
- آپ کے PCP اور دوسرے فراہم کنندگان کے ساتھ اپوائنٹمنٹس میں مدد کرنا؛ اور
- ذیابیطس، دمہ اور ہائی بلڈ پریشر جیسے جاری طبی مسائل سے نمٹنے میں مدد فراہم کرنا۔

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

## صحت کی باقاعدہ نگہداشت کیسے حاصل کی جائے

- باقاعدگی سے صحت کی نگہداشت کا مطلب ہے کہ آپ کو ٹھیک رکھنے کے لیے معائنے، باقاعدگی سے چیک اپ، ٹیکے یا دیگر علاج جاری رکھنا اور جب آپ کو ضرورت ہو، تو آپ کو مشورہ دیا جائے اور ضرورت پڑنے پر آپ کو ہسپتال یا ماہرین کے پاس بھیجا جائے۔ اس کا مطلب ہے کہ آپ اور آپ کا PCP آپ کو ٹھیک رکھنے کے لیے یا آپ کو مطلوبہ نگہداشت کی فراہمی کے لیے، آپس میں مل کر کام کریں گے۔
- دن ہو یا رات، آپ کا PCP صرف ایک فون کال کی دوری پر ہے۔ جب بھی آپ کا کوئی طبی سوال یا تشویش ہو، تو اسے فون کرنا یقینی بنائیں۔ اگر آپ اوقات کار کے بعد یا ویک اینڈ کے دوران کال کرتے ہیں، تو ایک پیغام چھوڑیں اور بتائیں کہ آپ سے کہاں اور کیسے رابطہ کیا جا سکتا ہے۔ آپ کا PCP آپ کو ممکنہ حد تک جلد از جلد واپس کال کرے گا۔ یاد رکھیں، آپ کا PCP آپ کو جانتا ہے اور یہ بھی جانتا ہے کہ صحت کا منصوبہ کس طرح کام کرتا ہے۔
- آپ کی نگہداشت **طبی طور پر ضروری** ہونی چاہیے۔ آپ کو جو خدمات ملتی ہیں ان کی ضرورت ہونی چاہیے:
  1. اس کی روک تھام یا تشخیص اور درستگی کے لیے، جو آپ کے لیے زیادہ تکلیف کا سبب بن سکتی ہے، یا
  2. یا آپ کی زندگی کو درپیش خطرے سے نمٹنے کے لیے، یا
  3. یا کسی ایسے مسئلے سے نمٹنے کے لیے جو بیماری پیدا کر سکتا ہے، یا
  4. کسی ایسی چیز سے نمٹنا جو آپ کی معمول کی سرگرمیوں کو محدود کر سکتی ہو۔
- آپ کا PCP آپ کی صحت کی نگہداشت کی زیادہ تر ضروریات کا خیال رکھے گا، لیکن آپ کو اپنے PCP سے ملاقات کے لیے ملاقات کا وقت لینا ہو گا۔ اگر کبھی آپ ملاقات پر نہیں جا سکتے، تو اپنے PCP کو بتانے کے لیے کال کریں۔

■ جیسے ہی آپ PCP کا انتخاب کرتے ہیں، تو اس کے ساتھ پہلی ملاقات کے لیے کال کریں۔ اگر آپ کر سکیں، تو اپنی پہلی ملاقات کی تیاری کریں۔ آپ کے PCP کو آپ کی میڈیکل ہسٹری کے بارے میں اتنا جاننے کی ضرورت ہو گی جتنا آپ اسے بتا سکتے ہیں۔ اپنے طبی پس منظر، موجودہ طور پر آپ کو جو بھی مسائل درپیش ہیں، آپ جو دوائیں لے رہے ہیں اور جو سوالات آپ اپنے PCP سے پوچھنا چاہتے ہیں، ان سب کی ایک فہرست بنائیں۔ زیادہ تر صورتوں میں، آپ کا پہلا وزٹ آپ کے پلان میں شامل ہونے کے تین ماہ کے اندر ہونا چاہیے۔

■ اگر آپ کو اپنی پہلی ملاقات سے پہلے ہی نگہداشت کی ضرورت ہو، تو اپنی تشویش کی وضاحت کرنے کے لیے اپنے PCP کے دفتر کو کال کریں۔ وہ آپ کو ملاقات کا جلدی کا وقت دے گا/گی۔ آپ کو اپنی میڈیکل ہسٹری پر بات چیت کرنے اور سوالات پوچھنے کے لیے پھر بھی پہلی ملاقات رکھنی چاہیے۔

■ مندرجہ ذیل فہرست کو ہماری حدود کے حوالے سے اپنی اپوائنٹمنٹ گائیڈ کے طور پر استعمال کریں کہ آپ کو اپنی اپوائنٹمنٹ کے لیے درخواست کے بعد کتنا انتظار کرنا پڑ سکتا ہے:

- بالغوں کے بنیادی اور معمول کے جسمانی معائنے: 12 ہفتوں کے اندر
- فوری نگہداشت: 24 گھنٹے کے اندر
- غیر ہنگامی بیماری: 3 دن کے اندر
- معمول، احتیاطی نگہداشت: 4 ہفتوں کے اندر
- پیدائش سے پہلے کا پہلا وزٹ: پہلی سہ ماہی کے دوران 3 ہفتوں کے اندر (دوسری کے دوران 2 ہفتے، تیسری کے دوران 1 ہفتہ)
- نوزائیدہ بچوں کا پہلا وزٹ: ہسپتال سے ڈسچارج ہونے کے 2 ہفتوں کے اندر
- خاندانی منصوبہ بندی کا پہلا وزٹ: 2 ہفتوں کے اندر
- دماغی صحت/منشیات کے استعمال کے بعد ER یا داخل شدہ مریضوں کے وزٹ کے بعد فالو اپ وزٹ: 5 دن
- غیر ہنگامی ذہنی صحت یا منشیات کے استعمال کا وزٹ: 2 ہفتے۔

### خصوصی نگہداشت اور ریفرلز کیسے حاصل کریں

■ اگر آپ کو ایسی نگہداشت کی ضرورت ہے، جو آپ کا PCP فراہم نہ کر سکتا ہو، تو وہ آپ کو کسی ایسے اسپیشلسٹ کی جانب ریفر کریں گے، جو کر سکتا ہو۔ اگر آپ کے PCP آپ کو کسی دوسری ڈاکٹر کی جانب بھیجتے ہیں، تو ہم آپ کی نگہداشت کے لیے ادائیگی کریں گے۔ ان اسپیشلسٹس میں سے زیادہ تر MetroPlusHealth کے فراہم کنندگان ہیں۔ اس بات کو یقینی بنانے کے لیے اپنے PCP سے بات کریں کہ آپ کو معلوم ہو کہ ریفرلز کیسے کام کرتے ہیں۔

■ اگر آپ سمجھتے ہیں کہ کوئی اسپیشلسٹ آپ کی ضروریات پر پورا نہیں اترتا، تو اپنے PCP سے بات کریں۔ اگر آپ کو کسی مختلف اسپیشلسٹ سے ملاقات کی ضرورت ہو، تو آپ کا PCP آپ کی مدد کر سکتا ہے۔

■ کچھ ایسے علاج اور خدمات ہیں، جن کے بارے میں آپ کے PCP کو MetroPlusHealth سے منظوری لینی ہو گی، اس سے پہلے کہ آپ انہیں حاصل کر سکیں۔ آپ کا PCP آپ کو بتانے کے قابل ہو گا کہ وہ کیا ہیں۔

■ اگر آپ کو ایسا ریفرل حاصل کرنے میں مشکل پیش آ رہی ہے، جو آپ سمجھتے ہیں کہ آپ کو درکار ہے، تو ممبر سروسز سے 1-800-303-9626 پر رابطہ کریں۔

■ اگر ہمارے پاس اپنے فراہم کنندگان کے نیٹ ورک میں کوئی ایسا اسپیشلسٹ موجود نہ ہو، جو آپ کو ضرورت نگہداشت آپ کو فراہم کر سکے، تو ہم آپ کو اپنے پلان سے باہر کے کسی اسپیشلسٹ سے آپ کو ضرورت نگہداشت حاصل کروائیں گے۔ اسے نیٹ ورک سے باہر کا ریفرل کہا جاتا ہے۔ آپ کے PCP یا پلان فراہم کنندہ

کو آپ کو نیٹ ورک سے باہر کا ریفرل دینے سے پہلے MetroPlusHealth سے لازمی طور پر پوچھنا چاہیے۔ اگر آپ کا PCP یا پلان فراہم کنندہ آپ کو کسی ایسے فراہم کنندہ کی جانب ریفر کرتا ہے، جو ہمارے نیٹ ورک میں موجود نہیں ہے، تو آپ ماسوائے ان مشترکہ ادائیگیوں کے، جو اس ہینڈ بک میں بیان کی گئی ہیں، کے علاوہ کسی قیمت کے ذمہ دار نہیں ہیں۔

■ ریفرل حاصل کرنے کے لیے، آپ کے ڈاکٹر کو ہمیں لازمی طور پر کچھ معلومات دینی ہو گی۔ ایک مرتبہ جب ہمیں یہ معلومات مل گئی، تو ہم 1 - 3 ایام کار میں اس بات کا فیصلہ کریں گے کہ آیا آپ نیٹ ورک سے باہر سے اسپیشلسٹ سے ملاقات کر سکتے ہیں۔ مگر ہم آپ کی درخواست موصول ہونے کی تاریخ کے بعد یہ فیصلہ کرنے میں کبھی بھی 14 دن سے زیادہ کا وقت نہیں لگائیں گے۔ اگر آپ کا ڈاکٹر سمجھتا ہے کہ تاخیر سے آپ کی صحت کو سخت نقصان پہنچے گا، تو آپ یا آپ کا ڈاکٹر ایک فاسٹ ٹریک ریویو مانگ سکتے ہیں۔ اس صورت میں، ہم 1 - 3 ایام کار میں فیصلہ کر کے آپ سے واپس رابطہ کریں گے۔ اپنی درخواست کی صورتحال کے بارے میں معلومات کے لیے، برائے مہربانی ممبر سروسز سے 1-800-303-9626 پر رابطہ کریں۔

■ بعض اوقات، ہو سکتا ہے کہ ہم نیٹ ورک سے باہر کے کسی ریفرل کو منظور نہ کریں، کیونکہ ہمارے پاس MetroPlusHealth میں ایسا فراہم کنندہ موجود ہو، جو آپ کا علاج کر سکتا ہو۔ اگر آپ سمجھتے ہیں کہ ہمارے پلان فراہم کنندہ کے پاس آپ کا علاج کرنے کے لیے درست تربیت یا تجربہ نہیں ہے، تو آپ ہمیں اس بات کو چیک کرنے کا کہہ سکتے ہیں کہ آیا آپ کو نیٹ ورک سے باہر کا ریفرل طبی طور پر درکار ہے۔ آپ کو ایک پلان اپیل مانگنے کی ضرورت ہو گی۔ اس کا طریقہ جاننے کے لیے صفحہ 39 دیکھیں۔

■ بعض اوقات، ہو سکتا ہے کہ ہم کسی مخصوص علاج کے لیے نیٹ ورک سے باہر کے ریفرل کو منظور نہ کریں کیونکہ آپ نے ایسی نگہداشت کی درخواست کی، جو اس سے زیادہ مختلف نہیں، جو آپ کو MetroPlusHealth کے فراہم کنندہ سے مل سکتی ہے۔ آپ ہم سے اس بات کو چیک کرنے کا بھی کہہ سکتے ہیں کہ آیا آپ علاج کے لیے جو نیٹ ورک سے باہر کا ریفرل حاصل کرنا چاہتے ہیں، وہ طبی طور پر درکار ہے یا نہیں۔ آپ کو ایک پلان اپیل مانگنے کی ضرورت ہو گی۔ اس کا طریقہ جاننے کے لیے صفحہ 39 دیکھیں۔

■ اگر آپ کو کسی جاری شدہ نگہداشت کے لیے کسی اسپیشلسٹ سے ملنے کی ضرورت ہو، تو ہو سکتا ہے کہ آپ کا PCP آپ کو ملاقاتوں کی مخصوص تعداد یا وقت کے دورانیے کے لیے ریفر کرنے کے قابل ہو (ایک معینہ مدت کا ریفرل)۔ اگر آپ کے پاس معینہ مدت کے لیے کوئی ریفرل ہے، تو آپ کو ہر اس مرتبہ نیا ریفرل لینے کی ضرورت نہیں ہو گی، جب آپ کو نگہداشت کی ضرورت ہوئی۔

■ اگر آپ کو کوئی طویل مدتی بیماری یا معذور کن بیماری ہے، جو وقت کے ساتھ بدتر ہو جاتی ہے، تو ہو سکتا ہے کہ آپ کا PCP آپ کے لیے درج ذیل چیزوں کا انتظام کر سکے:

- آپ کا اسپیشلسٹ آپ کے PCP کے طور پر عمل انجام دے؛ یا
- خصوصی نگہداشت کے کسی سنٹر کی جانب ریفرل، جو آپ کی بیماری کا علاج کرتا ہو۔

آپ خصوصی نگہداشت کے سنٹر میں رسائی حاصل کرنے کے لیے میمبر سروسز کو بھی کال کر سکتے ہیں۔

ہمارے پلان سے، یہ سروسز بغیر ریفرل کے حاصل کریں

خواتین کی نگہداشت صحت

ہمارے فراہم کنندگان میں سے کسی سے ملاقات کے لیے آپ کو اپنے PCP سے ریفرل کی ضرورت نہیں ہے، اگر:

- آپ حاملہ ہیں،
- آپ کو OB/GYN خدمات کی ضرورت ہے،

- آپ کو خاندانی منصوبہ بندی کی خدمات درکار ہیں،
- آپ ایک مڈ وائف سے ملنا چاہتی ہیں،
- آپ کو چھاتی یا پیڑو کا معائنہ کروانے کی ضرورت ہے۔

### خاندانی منصوبہ بندی

- آپ خاندانی منصوبہ بندی کی درج ذیل خدمات حاصل کر سکتے ہیں: پیدائش پر قابو پانے کے بارے میں مشورہ، پیدائش پر قابو پانے کے نسخے، مرد اور خواتین کے کنڈوم، حمل کے ٹیسٹ، نس بندی، یا اسقاط حمل۔ ان معاملات کے لیے اپنے وزٹس کے دوران، آپ جنسی طور پر منتقل ہونے والی انفیکشن کے ٹیسٹ، چھاتی کے کینسر کا معائنہ یا پیڑو کا معائنہ بھی کروا سکتے ہیں۔
- یہ خدمات حاصل کرنے کے لیے آپ اپنے PCP سے ریفرل کی ضرورت نہیں ہے۔ درحقیقت، آپ خود انتخاب کر سکتے ہیں کہ یہ خدمات کہاں سے حاصل کی جائیں۔ آپ ہمارے خاندانی منصوبہ بندی کے فراہم کنندگان میں سے کسی سے ملاقات کے لیے اپنا MetroPlusHealth آئی ڈی کارڈ استعمال کر سکتے ہیں۔ فراہم کنندہ کو تلاش کرنے میں مدد کے لیے پلان کی پرووائیڈر ڈائرکٹری چیک کریں یا ممبر سروسز کو کال کریں۔
- یا اگر آپ ہمارے پلان سے باہر کسی ڈاکٹر یا کلینک میں جانا چاہتے ہیں، تو آپ اپنا Medicaid کارڈ استعمال کر سکتے ہیں۔ اپنی PCP یا ممبر سروسز سے 1-800-303-9626 پر ان جگہوں کی فہرست کے لیے پوچھیں جہاں پر آپ کو یہ خدمات دستیاب ہو سکتی ہیں۔ آپ اپنے قریب موجود خاندانی منصوبہ بندی کے فراہم کنندہ کے ناموں کے لیے نیویارک اسٹیٹ گروونگ اپ ہیلتھی ہاٹ لائن (1-800-522-5006) پر بھی کال کر سکتے ہیں۔

### HIV اور STI سکریننگ

ہر ایک کو اپنی HIV کی حیثیت کا علم ہونا چاہیے۔ HIV اور جنسی طور پر منتقل ہونے والی انفیکشن کی اسکریننگ، آپ کی صحت کی باقاعدہ نگہداشت کا حصہ ہیں

- آپ کسی بھی وقت دفتر یا کلینک کے وزٹ کے دوران اپنا HIV یا STI ٹیسٹ کروا سکتے ہیں۔
- آپ جب بھی خاندانی منصوبہ بندی کی خدمات حاصل کرتے ہیں، تو آپ HIV یا STI ٹیسٹ کروا سکتے ہیں۔ آپ کو اپنے PCP (پرائمری کیئر پرووائیڈر) سے ریفرل کی ضرورت نہیں ہے۔ بس خاندانی منصوبہ بندی کے کسی بھی فراہم کنندہ سے اپنی اپوائنٹمنٹ کا وقت طے کریں۔ اگر آپ HIV یا STI ٹیسٹ کرانا چاہتے ہیں، لیکن فیملی پلاننگ سروس کے حصے کے طور پر نہیں، تو آپ کا PCP آپ کے لیے یہ فراہم کر سکتا ہے یا اس کا انتظام کر سکتا ہے۔
- یا اگر آپ ہمارے MetroPlusHealth فراہم کنندگان میں سے کسی سے بھی ملاقات نہیں کرنا چاہتے، تو آپ MetroPlusHealth سے باہر کسی فیملی پلاننگ فراہم کنندہ سے ملاقات کے لیے اپنا Medicaid کارڈ استعمال کر سکتے ہیں۔ خاندانی منصوبہ بندی کی خدمات کے لیے پلان فراہم کنندہ یا Medicaid فراہم کنندہ کو تلاش کرنے میں مدد کے لیے، ممبر سروسز کو 1-800-303-9626 پر کال کریں۔

ہر ایک کو اپنے ڈاکٹر سے HIV ٹیسٹ کروانے کے بارے میں بات کرنی چاہیے۔ مفت HIV ٹیسٹنگ یا ٹیسٹ کروانے کے لیے جہاں آپ کا نام نہ دیا گیا ہو، تو 1-800-541-AIDS (English) یا 1-800-233-SIDA (Spanish) پر کال کریں۔

کچھ ٹیسٹ "تیز رفتار ٹیسٹ" ہوتے ہیں اور آپ کے انتظار کے دوران ان کے نتائج تیار ہو جاتے ہیں۔ فراہم کنندہ جو آپ کو ٹیسٹ دیتا ہے وہ نتائج کی وضاحت کرے گا اور ضرورت پڑنے پر فالو اپ نگہداشت کا بندوبست بھی کرے گا۔

آپ اپنے ساتھی کی حفاظت کرنے کا طریقہ بھی سیکھیں گے۔ اگر آپ کا ٹیسٹ منفی ہو، تو ہم آپ کو اس طرح رہنا سیکھنے میں مدد کر سکتے ہیں۔

## آنکھوں کی دیکھ بھال

احاطہ کیے گئے فوائد میں ایک ماہر امراض چشم، آپٹومیٹرسٹ اور آپتھلمک ڈسپنسر کی ضروری خدمات شامل ہوتی ہیں اور اگر ضرورت ہو، تو آنکھوں کا معائنہ اور عینک کا ایک جوڑا بھی شامل ہے۔ عام طور پر، آپ یہ ہر دو سال میں ایک بار، یا اگر طبی طور پر ضرورت ہو، تو زیادہ بار بھی حاصل کر سکتے ہیں۔ ذیابیطس کی تشخیص کے حامل اندراج کنندگان 12 ماہ کی مدت میں کسی بھی وقت ایک بار آنکھوں کے مسائل (ریٹنا) کے معائنہ کے لیے خود بھی رجوع کر سکتے ہیں۔ آپ صرف ہمارے شریک فراہم کنندگان میں سے کسی ایک کا انتخاب کریں گے۔

Medicaid سے منظور شدہ فریموں کے ساتھ نئے چشمے عام طور پر ہر دو سال میں ایک بار فراہم کیے جاتے ہیں۔ نئے لینز زیادہ کثرت سے منگوائے جا سکتے ہیں، اگر، مثال کے طور پر، آپ کی بینائی آدھے سے زیادہ ڈائیپٹر میں بدل جاتی ہے۔ اگر آپ اپنے شیشے توڑ دیتے ہیں، تو ان کی مرمت کی جا سکتی ہے۔ کھوئے ہوئے چشمے، یا ٹوٹے ہوئے عینک جو ٹھیک نہ کیے جا سکتے ہوں، اسی نسخے اور فریموں کے انداز سے بدل دیے جائیں گے۔ اگر آپ کو آنکھوں کی بیماری یا کسی نقص کی دیکھ بھال کے لیے کسی ماہر امراض چشم سے ملنے کی ضرورت ہو، تو آپ کا PCP آپ کو ریفر کرے گا۔

## طرز عمل کی صحت (ذہنی صحت اور منشیات کا استعمال)

ہم دماغی صحت اور منشیات یا الکحل کے استعمال کی ایسی خدمات حاصل کرنے میں آپ کی مدد کرنا چاہتے ہیں، جن کی آپ کو ضرورت ہو سکتی ہے۔ اگر کسی بھی وقت آپ کو لگتا ہو کہ آپ کو دماغی صحت یا منشیات سے چھٹکارا حاصل کرنے میں مدد کی ضرورت ہے، تو آپ طرز عمل سے متعلق صحت کے کسی بھی فراہم کنندہ سے ملاقات کر سکتے ہیں جو Medicaid کو قبول کرتا ہو۔ اس میں کلینک اور ڈیٹوکس سروسز جیسی خدمات شامل ہیں۔ آپ کو اپنے PCP سے ریفرل کی ضرورت نہیں ہے۔

## تمباکو نوشی ترک کرنا

اگر آپ سگریٹ نوشی چھوڑنے میں مدد چاہتے ہیں، تو آپ ادویات، لوازمات اور مشاورت حاصل کر سکتے ہیں۔ یہ خدمات حاصل کرنے کے لیے آپ کو اپنے PCP سے ریفرل کی ضرورت نہیں ہے۔

## زچگی کے دوران ڈپریشن کی اسکریننگ

اگر آپ حاملہ ہیں اور سوچتی ہیں کہ آپ کو ڈپریشن میں مدد کی ضرورت ہے، تو آپ یہ دیکھنے کے لیے اسکریننگ کروا سکتی ہیں کہ آپ کو کن خدمات کی ضرورت ہو سکتی ہے۔ آپ کو اپنے PCP سے ریفرل کی ضرورت نہیں ہے۔ آپ حمل کے دوران اور بچے کی پیدائش کے بعد ایک سال تک ڈپریشن کی اسکریننگ کروا سکتی ہیں۔

## نقصان کو کم کرنے کی خدمات

اگر آپ کو منشیات کے استعمال کے مسئلے سے متعلق مدد کی ضرورت ہو، تو نقصان میں کمی کی خدمات آپ کی صحت اور تندرستی کے لیے مکمل طور پر مریض پر مبنی نقطہ نظر پیش کر سکتی ہیں۔ MetroPlusHealth ایسی خدمات کا احاطہ کرتی ہے جو منشیات کے استعمال اور متعلقہ نقصانات کو کم کرنے میں مدد فراہم کر سکتی ہیں۔ ان خدمات میں شامل ہیں:

- منشیات استعمال کرنے والوں کے ساتھ کام کرنے کا تجربہ رکھنے والے شخص کی جانب سے تیار کردہ نگہداشت کا منصوبہ۔
- انفرادی معاونتی مشاورت جو آپ کے مقاصد کو حاصل کرنے میں مفید ثابت ہو سکتی ہے۔
- آپ کی صحت اور تندرستی کو متاثر کرنے والے مسائل کے بارے میں دوسروں کے ساتھ بات چیت کرنے کے لیے ایک محفوظ جگہ پر گروپ معاون مشاورت۔
- آپ کی تجویز کردہ دوا لینے اور علاج جاری رکھنے میں آپ کی مدد کرنے کے لیے مشاورت۔
- منشیات کے استعمال کو بہتر طریقے سے سمجھنے اور نمٹنے کی تکنیکوں اور مہارتوں کی شناخت کرنے میں آپ کی مدد کے لیے معاون گروپس جو آپ کے لیے کارآمد ثابت ہوں گے۔

ان خدمات کے بارے میں مزید جاننے کے لیے، ممبر سروسز سے پر 1-800-303-9626 (TTY: 711)۔

### ہنگامی حالات

آپ ہمیشہ ہنگامی حالات کے لیے زیر تحفظ ہوتے ہیں۔ ہنگامی حالات کا مطلب طبی یا رویے کا کوئی درج ذیل مسئلہ ہو سکتا ہے:

- جو کہ اچانک واقع ہوتا، اور
- درد یا دیگر علامات ہوتی ہیں۔

ہنگامی صورتحال صحت کے بارے میں اوسط علم رکھنے والے لوگ ایسے خوف میں مبتلا ہو جاتے ہیں کہ کسی شخص کے جسم کے اعضاء یا افعال کو شدید نقصان پہنچ جائے گا یا فوری طور پر نگہداشت کے بغیر سنگین بگاڑ کی وجہ بنے گا۔ ہنگامی حالت کی مثالیں درج ذیل ہیں:

- دل کا دورہ یا سینے میں شدید درد
- خون بہنا جو بند نہ ہو رہا ہو یا بری طرح جل جانا
- ٹوٹی ہوئی ہڈیاں
- سانس لینے میں دشواری، دورے پڑنا یا بے ہوش ہو جانا
- جب آپ کو لگتا ہو کہ آپ اپنے آپ کو یا دوسروں کو نقصان پہنچا سکتے ہیں
- اگر آپ حاملہ ہوں اور درد، خون بہنا، بخار، یا الٹی جیسی علامات موجود ہوں
- منشیات کی زیادہ مقدار

**غیر ہنگامی حالات** کی مثالیں یہ ہیں: نزلہ، گلے کی سوزش، پیٹ کی خرابی، معمولی کٹ اور زخم، یا پٹھوں میں موچ آنا۔

غیر ہنگامی حالتیں خاندانی مسائل، تعلقات ختم ہو جانا یا الکحل یا دیگر منشیات کے استعمال کرنے کی خواہش بھی ہو سکتی ہیں۔ یہ ایمرجنسی کی طرح محسوس ہو سکتی ہیں، لیکن یہ ایمرجنسی روم میں جانے کی وجوہات نہیں ہیں۔

**اگر آپ کو کوئی ہنگامی صورت حال کا سامنا ہو، تو آپ کو درج ذیل کرنا چاہیے:**

اگر آپ کو لگتا ہے کہ آپ کو کوئی ایمرجنسی ہے، تو 911 پر کال کریں یا ایمرجنسی روم میں جائیں۔ ہنگامی نگہداشت؛ حاصل کرنے سے پہلے آپ کو اپنے پلانز یا اپنے PCP کی منظوری کی ضرورت نہیں ہوتی اور آپ کو ہمارے ہسپتالوں یا ڈاکٹروں کو استعمال کرنے کی ضرورت بھی نہیں ہے۔

- اگر آپ کو یقین نہیں ہے، تو اپنے PCP یا MetroPlusHealth کو کال کریں۔ اس شخص کو بتائیں جس سے آپ بات کر رہے ہیں کہ مسئلہ کیا ہے۔ آپ کا PCP یا ممبر سروسز کا نمائندہ درج ذیل کام کرے گا:
  - آپ کو بتائے گا کہ گھر میں کیا کرنا ہے،
  - آپ کو بتائے گا کہ PCP کے دفتر میں آنا ہے، یا
  - آپ کو بتائے گا کہ آپ قریب ترین ایمرجنسی روم میں جائیں۔
- اگر آپ ایمرجنسی کے وقت علاقے سے باہر ہیں، تو:
  - قریب ترین ایمرجنسی روم میں جائیں۔

**یاد رکھیں**

آپ کو ہنگامی خدمات کے لیے پیشگی منظوری کی ضرورت نہیں ہے۔ ایمرجنسی روم صرف اسی صورت میں استعمال کریں جب آپ کو واقعی کوئی ایمرجنسی ہو۔

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

اگر آپ کے سوالات ہیں، تو اپنے PCP کو یا MetroPlusHealth کو 1-800-303-9626 پر کال کریں۔

#### فوری نگہداشت

- آپ کو کوئی ایسی چوٹ یا بیماری ہو سکتی ہے جو ایمرجنسی نہیں ہے، لیکن پھر بھی فوری نگہداشت کی ضرورت ہو سکتی ہے۔
- مثال کے طور پر یہ کان میں درد والا ایسا بچہ ہو سکتا ہے جو آدھی رات کو جاگ جاتا ہے اور پھر رونا بند نہیں کرتا۔
  - یہ زکام ہو سکتا ہے یا اگر آپ کو ٹانگے لگانے کی ضرورت ہو۔
  - یہ ٹخنوں میں موچ ہو سکتی ہے یا جلد کوئی اکھڑا ہوا ٹکڑا ہو سکتا ہے جسے آپ ہٹا نہیں سکتے۔
- آپ اسی دن یا اگلے دن فوری نگہداشت کے وزٹ کے لیے ایک ایپوائنٹمنٹ لے سکتے ہیں۔ چاہے آپ گھر پر ہوں یا کہیں دور، اپنے PCP کو کسی بھی وقت، دن یا رات ہو کال کریں۔ اگر آپ کا رابطہ اپنے PCP سے نہ ہو رہا ہو، تو ہمیں 1-800-303-9626 پر کال کریں۔ اس شخص کو بتائیں جو جواب دیتا ہے اور مسئلہ پوچھتا ہے۔ وہ آپ کو بتائیں گے کہ کیا کرنا ہے۔

امریکہ سے باہر نگہداشت

اگر آپ امریکہ سے باہر سفر کرتے ہیں، تو آپ کو فوری اور ہنگامی نگہداشت صرف ڈسٹرکٹ آف کولمبیا، پیورٹو ریکو، ورجن آئی لینڈز، گوام، شمالی ماریانا جزائر اور امریکی سامووا میں ہی مل سکتی ہے۔ اگر آپ کو کسی دوسرے ملک (بشمول کینیڈا اور میکسیکو) میں طبی نگہداشت کی ضرورت ہو، تو آپ کو خود اس کی قیمت ادا کرنی ہو گی۔

### ہم آپ کو صحت مند رکھنا چاہتے ہیں

باقاعدگی سے چیک اپ کرانے اور اپنے آپ کو اور آپ کے خاندان کو درکار ٹیکوں کے علاوہ، آپ کو اچھی صحت میں رکھنے کے کچھ اور طریقے درج ذیل ہیں:

- آپ اور آپ کے خاندان کے لیے کلاسیں
- تمباکو نوشی ترک کرنے کی کلاسیں
- قبل از پیدائش کی دیکھ بھال اور غذائیت
- غم / صدمہ میں معاونت
- دودھ پلانا اور بچے کی نگہداشت
- ذہنی تناؤ سے نمٹنا
- وزن پر قابو پانا
- کولیسٹرول پر قابو پانا
- ذیابیطس سے متعلق مشاورت اور اس سے نمٹنے کی تربیت
- دمہ کی مشاورت اور اس سے نمٹنے کی تربیت
- جنسی طور پر منتقل ہونے والی انفیکشن (STI) کی جانچ اور STIs سے خود کو بچانا
- گھریلو تشدد کی خدمات

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



## حصہ II

### آپ کے بینیفٹس اور پلان کے طریقہ کار

اس ہینڈ بک کا باقی حصہ آپ کی معلومات کے لیے ہے، جب آپ کو ضرورت ہو۔ اس میں زیر تحفظ اور غیر تحفظ یافتہ خدمات کی فہرست موجود ہے۔ اگر آپ کو کوئی شکایت ہو، تو ہینڈ بک آپ کو بتاتی ہے کہ آپ کو کرنا چاہیے۔ ہینڈ بک میں ایسی دوسری معلومات بھی موجود ہیں، جو آپ کو مفید معلوم ہو سکتی ہیں۔ جب آپ کو ضرورت ہو، تو اس ہینڈ بک کو تیار رکھیں۔

\*\*\*\*\*

### بینیفٹس

Medicaid مینیجڈ کیئر آپ کو Medicaid کے ساتھ باقاعدہ طور پر ملنے والی خدمات کے علاوہ بہت سی دیگر خدمات بھی فراہم کرتی ہے۔ MetroPlusHealth زیادہ تر ایسی خدمات فراہم کرے گا یا ان کا انتظام کرے گا، جن کی آپ کو ضرورت ہو گی۔ تاہم، آپ اپنے PCP کے ذریعے جانے کے بغیر بھی کچھ خدمات حاصل کر سکتے ہیں۔ ان میں شامل ہیں ہنگامی نگہداشت؛ خاندانی منصوبہ بندی / HIV کی جانچ اور مشاورت؛ اور مخصوص سیلف ریفرل خدمات، بشمول وہ خدمات جنہیں آپ MetroPlusHealth میں سے حاصل کر سکتے ہیں اور کچھ ایسی خدمات جن کے لیے آپ سروس کے کسی بھی Medicaid فراہم کنندہ کے پاس جانے کا خود انتخاب کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کے پاس کوئی سوالات ہوں یا نیچے دی گئی کسی بھی خدمات میں مدد کی ضرورت ہو، تو براہ کرم ہمارے ممبر سروسز ڈیپارٹمنٹ کو 1-800-303-9626 پر کال کریں۔

### METROPLUSHEALTH کے زیر احاطہ سروسز

آپ کو یہ خدمات لازمی طور پر ان فراہم کنندگان سے ہی حاصل کرنا ہوں گی جو MetroPlusHealth میں موجود ہیں۔ تمام خدمات طبی یا معالجاتی لحاظ سے ضروری ہونی چاہیں اور آپ کے PCP (پرائمری کیئر پرووائیڈر) کے ذریعے فراہم کی جائیں یا ان کی جانب سے ریفر کی جائیں۔ اگر آپ کے پاس کوئی سوالات ہوں یا نیچے دی گئی کسی بھی خدمات میں مدد کی ضرورت ہو، تو براہ کرم ہمارے ممبر سروسز ڈیپارٹمنٹ کو 1-800-303-9626 پر کال کریں۔

### باقاعدہ طبی نگہداشت

- اپنے PCP کے دفتر میں جانا
- اسپیشلسٹس کی جانب ریفرلز
- آنکھ / کانوں کے معائنے

### تدارکی نگہداشت

- ویل بے بی کیئر
- ویل چائلڈ کیئر
- باقاعدہ معائنے
- پیدائش سے بچپن تک بچوں کے ٹیکے
- پیدائش سے لے کر 21 سال کی عمر تک اندراج شدہ افراد کے لیے ارلی اینڈ پیریڈک سکریننگ، ڈانگوسس اینڈ ٹریٹمنٹ (EPSDT) کی خدمات تک رسائی
- تمباکو نوشی ترک کرنے کی مشاورت۔
- سوئیوں اور سرنجوں کی مفت فراہمی

TTY 711

ممبر سروسز 1-800-303-9626

طرز عمل سے متعلق صحت کے کسی مسئلے کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری 1-866-728-1885 پر کال کریں

- تمباکو نوشی ترک کرنے کی مشاورت
- HIV سے آگاہی اور خطرے میں کمی لانا

### زچگی کی نگہداشت

- حمل کی نگہداشت
- ڈاکٹرز/مڈ وائف اور ہاسپٹل سروسز
- نوزائیدہ بچوں کی نرسری کیئر
- حمل کے دوران اور بچے کی پیدائش کے بعد ایک سال تک ڈپریشن کی اسکریننگ

### گھر پر صحت کی نگہداشت

- طبی طور پر لازمی ہو اور MetroPlusHealth کی جانب سے بندوبست شدہ ہو
- طبی طور پر ضروری بعد از زچگی گھر پر ایک ہیلتھ وزٹ، ایسی خواتین کے لیے طبی طور پر لازمی، اضافی وزٹس جن کو زیادہ خطرات لاحق ہوں
- زیادہ خطرے میں موجود نوزائیدہ (شیر خوار) بچوں کے لیے کم از کم دو وزٹس
- ضرورت کے مطابق یا آپ کے PCP/اسپیشلسٹ کی جانب سے آرڈر کردہ، گھر پر صحت کی نگہداشت کے مزید وزٹس

### ذاتی نگہداشت/ ہوم اٹینڈنٹ/ کنزیومر ڈائریکٹڈ پرسنل اسسٹنس سروسز (CDPAS)

- طبی طور پر لازمی ہو اور MetroPlusHealth کی جانب سے بندوبست شدہ ہو
- پرسنل کیئر/ہوم اٹینڈنٹ - نہانے، کپڑے پہننے اور کھانا کھلانے میں مدد اور کھانے کی تیاری اور گھر کو منتظم کرنے میں مدد۔
- CDPAS - نہانے، کپڑے پہننے اور کھانا کھلانے میں مدد، کھانے کی تیاری اور گھر کو منتظم کرنے، نیز گھر پر صحت کی معاونت اور نرسنگ کے کاموں میں مدد۔ یہ ایک معاون کے ذریعے ہوتا جس کو آپ خود منتخب کرتے ہیں اور ہدایات دیتے ہیں۔
- اگر آپ مزید معلومات چاہتے ہیں، تو MetroPlusHealth سے 1-800-303-9626 پر رابطہ کریں

### پرسنل ایمرجنسی رسپانس سسٹم (PERS)

- یہ ایک ایسی چیز ہے جسے آپ کسی ہنگامی صورت حال میں پہنتے ہیں۔
- اہل ہونے اور اس سروس کو حاصل کرنے کے لیے ضروری ہے کہ آپ کو ذاتی نگہداشت/ہوم اٹینڈنٹ یا CDPAS خدمات موصول ہو رہی ہوں۔

### ایڈلٹ ڈے ہیلتھ کیئر سروسز

- آپ کے پرائمری کیئر پرووائیڈر (PCP) کے ذریعے تجویز کرنا ضروری ہے۔
- صحت کی تعلیم، غذائیت، نرسنگ اور سماجی خدمات فراہم کرتا ہے، روزمرہ زندگی گزارنے میں مدد دیتا ہے، بحالی کی تھراپی، فارمیسی خدمات، نیز دانتوں اور دیگر خصوصی نگہداشت کے حوالے سے حوالہ جات فراہم کرتا ہے۔

## AIDS ایڈلٹ ڈے ہیلتھ کیئر سروسز

- آپ کے پرائمری کیئر پرووائیڈر (PCP) کے ذریعہ تجویز کرنا ضروری ہے۔
- عام طبی اور نرسنگ کی نگہداشت، منشیات کے استعمال کی معاون خدمات، دماغی صحت سے متعلق معاون خدمات، غذائی خدمات کے علاوہ گھل مل جانے، تفریح اور فلاح و بہبود/صحت کے فروغ کی سرگرمیاں فراہم کرتا ہے۔

## تھراپی فار ٹوبرکلوسیس

- یہ ٹی بی کے لیے آپ کی دوائی لینے اور اس کو فالو اپ کرنے میں مدد فراہم کرتا ہے۔

## ہوسپائیس کیئر

- ہوسپائیس مریضوں اور ان کے خاندانوں کو ان کی ایسی خصوصی ضروریات میں مدد فراہم کرتا ہے، جو بیماری کے آخری مراحل میں اور موت کے بعد آتی ہیں۔
- طبی طور پر لازمی ہو اور MetroPlusHealth کی جانب سے بندوبست شدہ ہو۔
- ایسے مریضوں کو امدادی خدمات اور کچھ طبی خدمات فراہم کرتا ہے، جو بیمار ہوں اور ایک سال یا اس سے کم عرصہ جینے کی توقع رکھتے ہوں۔
- آپ یہ خدمات اپنے گھر پر یا ہسپتال یا نرسنگ ہوم میں حاصل کر سکتے ہیں۔

اکیس (21) سال سے کم عمر کے بچے جو ہاسپائیس کی خدمات حاصل کر رہے ہوں وہ بھی طبی طور پر درکار علاج کی خدمات اور سکون بخش نگہداشت حاصل کر سکتے ہیں۔

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

## دانتوں کا علاج

MetroPlusHealth کا خیال ہے کہ آپ کو دانتوں کی اچھی دیکھ بھال فراہم کرنا آپ کی مجموعی صحت کی دیکھ بھال کے لیے اہم ہے۔ ہم HealthPlex کے ساتھ ایک معاہدے کے ذریعے دانتوں کی دیکھ بھال کی پیشکش کرتے ہیں، جو کہ اعلیٰ معیار کی دانتوں کی خدمات فراہم کرنے میں ماہر ہیں؛ یا ہم انفرادی ڈیٹنٹسٹ کے ساتھ معاہدوں کے ذریعے دانتوں کی دیکھ بھال کی پیشکش کرتے ہیں جو دانتوں کی اعلیٰ معیار کی خدمات فراہم کرتے ہیں۔ احاطہ شدہ خدمات میں باقاعدگی سے اور معمول کی دانتوں کی خدمات مثلاً دانتوں کا احتیاطی چیک اپ، صفائی، ایکس رے، بھرائی اور دیگر خدمات شامل ہیں، تاکہ کسی بھی تبدیلی یا غیر معمولی صورتحال کی جانچ کی جا سکے جس کے لیے علاج اور/یا آپ کو فالو اپ دیکھ بھال کی ضرورت پیش آ سکتی ہو۔ ڈیٹنٹسٹ سے ملنے کے لیے آپ کو اپنے PCP سے ریفرل کی ضرورت نہیں ہے!

دانتوں کی خدمات کیسے حاصل کی جائیں:

آپ اپنے لیے پرائمری کیئر ڈیٹنسٹ کا انتخاب کرتے ہیں۔ MetroPlusHealth دانتوں کی خدمات فراہم کرنے کے لیے HealthPlex کا استعمال کرتی ہے۔ HealthPlex میں حصہ لینے والے دانتوں کے ایسے ڈاکٹر ہوتے ہیں جو عمومی دندان سازی، بچوں کی دندان سازی، منہ کی سرجری اور مسوڑھوں کی بیماریوں میں مہارت رکھتے ہیں۔ پرائمری کیئر ڈیٹنسٹ کا انتخاب کرنے کے لیے HealthPlex کو 1-888-468-2189 پر کال کریں۔ آپ حصہ لینے والے ڈیٹنسٹ کی فہرست آن لائن طور پر [www.metroplus.org](http://www.metroplus.org) سے حاصل کر سکتے ہیں یا MetroPlusHealth کی ممبر سروسز کو 1-800-303-9626 پر کال کر کے بھی اس کی درخواست کر سکتے ہیں۔ اگر آپ ڈیٹنسٹ کا انتخاب خود نہیں کرتے ہیں، تو آپ کے لیے ایک کا انتخاب کر لیا جائے گا۔ آپ ہمیشہ اپنے دانتوں کا ڈاکٹر تبدیل کر سکتے ہیں۔ اپنے موجودہ دانتوں کے ڈاکٹر سے یہ پوچھنے کے لیے کال کریں کہ آیا وہ HealthPlex میں شرکت کرتا ہے۔

- اگر آپ کو دانتوں کا ڈاکٹر ڈھونڈنا ہو یا اپنا ڈیٹنسٹ تبدیل کرنا ہو، تو براہ کرم HealthPlex کو 1-888-468-2189 پر کال کریں یا MetroPlusHealth کو 1-800-303-9626 پر کال کریں۔ ممبر سروسز کے نمائندے آپ کی مدد کے لیے موجود ہیں۔ بہت سے لوگ آپ کی زبان بولتے ہیں یا ان کا لینگویج لائن سروسز کے ساتھ معاہدہ ہوتا ہے۔

- دانتوں کے فوائد تک رسائی حاصل کرنے کے لیے اپنا ممبر شناختی کارڈ دکھائیں۔ آپ کو دانتوں کا علیحدہ ڈیٹنسٹ آئی ڈی کارڈ نہیں ملے گا۔ جب آپ اپنے دانتوں کے ڈاکٹر کے پاس جاتے ہیں تو آپ کو اپنا پلان آئی ڈی کارڈ دکھانا چاہیے۔

آپ کسی حوالہ کے بغیر بھی دانتوں کے ایسے کلینک میں جا سکتے ہیں جو اکیڈمک ڈیٹنسٹ سینٹر چلاتا ہو۔

#### آرتھوڈونٹک کینر

**MetroPlusHealth** ایسے بچوں کے لیے بریسز لگوانے کو کور کرے گی جن کی عمر 21 سال ہو اور جن کے دانتوں میں کوئی شدید مسئلہ ہے، جیسے؛ بہت زیادہ ٹیڑھے دانتوں، پھٹے ہوئے تالو یا پھٹے ہوئے ہونٹوں کی وجہ سے وہ کھانا نہ چبا سکتے ہوں۔

#### بصارت کی دیکھ بھال

- ماہر امراض چشم، امراض چشم کے ڈسپنسر اور آپٹومیٹرسٹ کی خدمات اور کنٹیکٹ لینز، پولی کاربونیٹ لینز، مصنوعی آنکھیں اور گمشدہ عینک یا عینک کے خراب شیشوں کی تبدیلی، بشمول مرمت، جب طبی طور پر ضروری ہو، کی کوریج فراہم کی جاتی ہے۔ پلان کے فراہم کنندہ کے آرڈر کے تحت مصنوعی آنکھوں کو بھی کور حاصل ہے
- آنکھوں کے معائنے، عام طور پر ہر دو سال میں ایک مرتبہ، ماسوائے یہ کہ زیادہ نہ درکار ہوں
- چشمے (Medicaid) کی جانب سے منظور شدہ فریم میں نئی جوڑی ہر دو سال بعد یا زیادہ بار اگر طبی طور پر ضرورت ہو
- نظر کی کمزوری کا معائنہ اور آپ کے ڈاکٹر کی جانب سے آرڈر کردہ معاونتی آلات
- آنکھوں کی بیماریوں یا نقائص کے لیے اسپیشلسٹ کے ریفرلز

#### فارمیسی

- نسخہ کی ادویات
- بغیر نسخہ کی ادویات
- انسولین اور ذیابیطیس کے دیگر لوازمات
- ترک تمباکو نوشی کی اشیاء، بشمول OTC مصنوعات

TTY 711  
ممبر سروسز 1-800-303-9626  
طرز عمل سے متعلق صحت کے کسی مسئلے کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری 1-866-728-1885 پر کال کریں

- آلہ سماعت کی بیٹریاں
- اینٹرل فارمولا
- ایمرجنسی مانع حمل (فی تقویمی سال 6 عدد)
- میڈیکل اور سرجیکل اشیاء

طرز عمل کی صحت اور منشیات کے استعمال کے مسائل فارمیسی تک رسائی میں شامل ہیں:

- طرز عمل کی صحت کی تجویز کردہ ادویات کے لیے بغیر کسی پیشگی اجازت کے فوری رسائی
- 72 گھنٹے کی اشیاء
- افیون خوری ترک کرنے کے بعد کے اثرات سے نمٹنے/اور یا استحکام کے انتظام کے لیے تجویز کردہ دوا یا معالجہ جات کی 7 دن تک کی فراہمی۔

کچھ لوگوں کو، کچھ ادویات اور کچھ فارمیسی اشیاء حاصل کرنے کے لیے فارمیسی کو ایک معاون ادائیگی دینے کی ضرورت پڑ سکتی ہے۔ درج ذیل ممبران اور خدمات کے لیے کوئی معاون ادائیگیاں نہیں ہیں:

- 21 سال سے کم عمر صارفین۔
- ایسی صارفین جو حاملہ ہوں۔ حاملہ خواتین کو حمل کے دوران اور حمل ختم ہونے والے مہینے کے بعد کے دو مہینوں کے لیے اس سے مستثنیٰ قرار دیا جاتا ہے۔
- کسی OMH یا OPWDD ہوم اینڈ کمیونٹی ہیلتھ سروسز (HCBS) ویور پروگرام میں موجود صارفین۔
- ٹرامیٹک برین انجری (TBI) کے حامل افراد کے لیے DOH HCBS ویور پروگرام میں موجود صارفین۔
- خاندانی منصوبہ بندی کی دوائیں اور اشیاء جیسے پیدائش پر قابو پانے کی گولیاں اور مرد یا خواتین کے کنڈوم۔
- دماغی بیماری (سائیکو ٹراپک) اور تپ دق کے علاج کے لیے ادویات

نسخہ کی چیزیں	معاون ادائیگی کی رقم	معاون ادائیگی کی تفصیلات
برانڈ کے نام سے نسخہ کی ادویات	1.00\$/3.00\$	1 ہر نئے نسخے اور ہر نئے ریفل کے لیے معاون ادائیگی کی رقم
عام تجویز کردہ ادویات	1.00\$	
بغیر نسخہ کی ادویات مثلاً تمباکو نوشی ترک کرنے اور ذیابطیس کے لیے	0.50\$	

- ہر نئے نسخے اور ہر ریفل کے لیے معاون ادائیگی کرنی ہو گی
- اگر آپ کو معاون ادائیگی کرنی پڑتی ہے، تو فارمیسی کے لیے آپ کی زیادہ سے زیادہ معاون ادائیگی (co-pay) سال کی ہر سہ ماہی کے لیے 50\$ ہو گی۔ آپ نے پچھلی سہ ماہی میں جو بھی رقم ادا کی ہو، اس سے قطع نظر ہر سہ ماہی میں معاون ادائیگی کی زیادہ سے زیادہ حد دوبارہ سیٹ کی جاتی ہے۔

سہ ماہی یہ ہیں:

- پہلی سہ ماہی: 1 جنوری – 31 مارچ
- دوسری سہ ماہی: 1 اپریل – 30 جون
- تیسری سہ ماہی: 1 جولائی – 30 ستمبر
- چوتھی سہ ماہی: 1 اکتوبر – 31 دسمبر

TTY 711 ممبر سروسز 1-800-303-9626  
طرز عمل سے متعلق صحت کے کسی مسئلے کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری 1-866-728-1885 پر کال کریں

اگر آپ مطلوبہ معاون ادائیگیاں نہ دے سکتے ہوں، تو اس بارے میں فراہم کنندہ کو بتا دینا چاہیے۔ فراہم کنندہ اس وجہ سے آپ کو خدمات یا سامان دینے سے انکار نہیں کر سکتا کیونکہ آپ اپنے حصہ کی رقم ادا نہیں کر سکتے۔ (اگر آپ اپنے حصہ کی رقم ادا نہیں کرتے، تو آپ فراہم کنندہ کے قرض دار ہیں۔)

- اگر آپ نے کیلنڈر سال کے دوران اپنے پلان منتقل کیے ہوں، تو اپنی رسیدیں اپنی معاون ادائیگیوں کے ثبوت کے طور پر اپنے پاس رکھیں یا آپ اپنی فارمیسی سے ادا شدہ معاون ادائیگیوں کے ثبوت حاصل کرنے کی درخواست کر سکتے ہیں۔ آپ کو اپنے نئے پلان کی ایک کاپی دینے کی ضرورت ہو گی۔
- کچھ ادویات کے لیے ضروری ہو سکتا ہے کہ آپ کا ڈاکٹر آپ کا نسخہ لکھنے سے پہلے ہم سے پیشگی اجازت حاصل کرے۔ آپ کا ڈاکٹر MetroPlusHealth کے ساتھ مل کر اس بات کو یقینی بنا سکتا ہے کہ آپ کو وہ دوائیں مل جائیں جن کی آپ کو ضرورت ہے۔ اس ہینڈ بک میں، آنے والے صفحات میں پیشگی اجازت کے بارے میں مزید جانیں۔
- آپ کے پاس وہاں ایک انتخاب موجود ہوتا، ہے جہاں آپ اپنے نسخے بھرتے ہیں۔ آپ کسی بھی ایسی فارمیسی میں جا سکتے ہیں جو ہمارے پلان میں موجود ہو یا آپ میل آرڈر فارمیسی کا استعمال کر کے بھی اپنے نسخے منگوا سکتے ہیں۔ اپنے اختیارات کے بارے میں مزید معلومات کے لیے، براہ کرم ممبر سروسز سے 1-800-303-9626 پر رابطہ کریں۔

#### باسپائس کیئر

- داخل شدہ مریضوں کی نگہداشت
- بیرونی مریضوں کی نگہداشت
- لیبارٹری، ایکسرے، دیگر ٹیسٹ

#### ہنگامی نگہداشت

- ہنگامی نگہداشت کی خدمات وہ طریقہ کار، علاج یا خدمات ہیں جو کسی بھی ہنگامی صورتحال کا جائزہ لینے یا اسے مستحکم کرنے کے لیے درکار ہوتی ہیں۔
- ہنگامی نگہداشت حاصل کرنے کے بعد، آپ کو اس بات کو یقینی بنانے کے لیے کسی دوسری نگہداشت کی ضرورت پیش آ سکتی ہے تاکہ آپ مستحکم حالت میں رہیں۔ ضرورت کے مطابق، آپ کا علاج ایمرجنسی روم میں، ہسپتال کے اندرونی کمرے میں یا کسی اور ترتیب میں بھی ہو سکتا ہے۔ انہیں پوسٹ اسٹیبلانڈریشن سروسز کہتے ہیں۔
- ہنگامی خدمات کے بارے میں مزید جاننے کے لیے، حصہ 1 دیکھیں

#### خصوصی نگہداشت

اس میں دیگر معالجین کی خدمات شامل ہیں، بشمول ذیل

- فزیکل تھراپسٹ
- آکوپیشنل اینڈ سپیچ تھراپسٹ
- آڈیولوجسٹ
- مٹوائوز
- کارڈینک ریہیبیلیٹیشن
- پوڈیاٹر سٹس

TTY 711

ممبر سروسز 1-800-303-9626

طرز عمل سے متعلق صحت کے کسی مسئلے کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری 1-866-728-1885 پر کال کریں

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

### ربانثی سہولت گاہوں کے اندر صحت کی نگہداشت (نرسنگ ہوم)

- مختصر مدت، یا بحالی، قیام اور طویل مدتی نگہداشت شامل ہیں؛
- ایک معالج کی جانب سے لازمی طور پر آرڈر کیا جانا چاہیے اور MetroPlusHealth کی جانب سے مجاز ہونا چاہیے؛
- زیر تحفظ نرسنگ ہوم سروسز میں طبی نگرانی، 24 گھنٹے نرسنگ کیئر، روز مرہ زندگی گزارنے میں مدد، فزیکل تھراپی، پیشہ ورانہ تھراپی اور اسپیشل لینگویج پیتھالوجی شامل ہیں۔

اگر آپ کو نرسنگ ہوم میں طویل مدت تک رہنے کی ضرورت ہو، تو آپ کے سوشل سروسز کے مقامی محکمے کو اس بات کا تعین کرنا چاہیے کہ آیا آپ Medicaid کی آمدنی کے کچھ تقاضوں کو پورا کرتے ہیں۔ MetroPlusHealth اور نرسنگ ہوم درخواست دینے میں آپ کی مدد کر سکتے ہیں۔

آپ کو یہ نگہداشت ایسے نرسنگ ہوم سے حاصل کرنی چاہیے جو MetroPlusHealth کے فراہم کنندہ نیٹ ورک میں ہے۔ اگر آپ MetroPlusHealth کے نیٹ ورک سے باہر کسی نرسنگ ہوم کا انتخاب کرتے ہیں، تو آپ کو دوسرے پلان میں منتقل کرنا پڑ سکتا ہے۔ نرسنگ ہوم فراہم کنندگان اور پلان نیٹ ورکس کے بارے میں سوالات میں مدد کے لیے نیویارک Medicaid چوائس کو 1-800-505-5678 پر کال کریں۔

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

### رویے کی صحت کی نگہداشت

رویے سے متعلق صحت کی نگہداشت میں دماغی صحت اور منشیات کے استعمال (شراب اور منشیات) کے علاج اور اس سے بحالی کی خدمات شامل ہیں۔ ہمارے تمام اراکین کو جذباتی صحت، یا شراب نوشی یا دیگر منشیات کے استعمال کے مسائل میں مدد حاصل کرنے کے لیے خدمات تک رسائی حاصل ہے۔ ان خدمات میں شامل ہیں:

### دماغی صحت کی نگہداشت

- اندرونی اور بیرونی مریضوں کی ذہنی صحت کا علاج
- ہسپتال کی جزوی نگہداشت
- بحالی کی خدمات، اگر آپ کمیونٹی ہوم میں رہتے ہیں یا فیملی کے پاس علاج حاصل کر رہے ہیں
- کانٹینونگ ڈے ٹریٹمنٹ (CDT)
- پرسنلائزڈ ریکوری اورینٹڈ سروسز (PROS)
- اسرٹو کمیونٹی ٹریٹمنٹ سروسز (ACT)
- انفرادی اور گروپ میں مشاورت
- بحران میں معاونت کی خدمات
- کمپریہنسو سائیکیاٹرک ایمرجنسی پروگرام (CPEP) بشمول توسیعی مشاہداتی ہیڈ

### منشیات کے استعمال کے مسائل کی خدمات

- بحران کی خدمات

- میڈیکلی مینجڈ وڈڈرل منیجمنٹ
- میڈیکلی سپروائزڈ وڈڈرل منیجمنٹ (اندرونی/بیرونی مریضان\*)
- اندرونی مریضوں کے نشے کی لت کے علاج کی خدمات (ہسپتال میں یا کمیونٹی میں)
- رہائشی مریضوں کے نشے کی لت کے علاج کی خدمات
  - رہائشی ترتیب میں استحکامیت
  - رہائشی ترتیب میں دوبارہ بحالی
- بیرونی مریضوں کے نشے کی لت کے علاج کی خدمات
  - شدید بیرونی مریضوں کا علاج
  - بیرونی مریضوں کے لیے بحالی کی خدمات
  - \*اؤٹ پیسنٹ وڈڈرل منیجمنٹ
  - میڈیکیشن اسسٹڈ ٹریٹمنٹ
- اوپوائنٹ ٹریٹمنٹ پروگرام (OTP)

### چلٹرنز فیملی ٹریٹمنٹ اینڈ سپورٹ سروسز (CFTSS)

آپ اپنے اسٹیٹ Medicaid کارڈ کے ساتھ پہلے ہی ایسی خدمات حاصل کر سکتے ہیں۔ اب آپ یہ خدمات حاصل کرنے کے لیے اپنا MetroPlusHealth بینیفٹ کارڈ استعمال کر سکتے ہیں۔

بچوں اور خاندان کے علاج اور معاونت کی خدمات حاصل کرنے کے لیے اپنا MetroPlusHealth بینیفٹ کارڈ استعمال کریں۔ ان خدمات میں شامل ہیں:

- **ادر لائنسڈ پریکٹیشنر (OLP)** یہ فائدہ آپ کو ایسی انفرادی، گروپ میں یا فیملی تھراپی حاصل کرنے کے قابل بناتا ہے، جہاں آپ سب سے زیادہ آرام دہ ہوں۔
- **سائیکو سوشل ریہیبیلیٹیشن (PSR)**۔ یہ فائدہ آپ کو اپنی کمیونٹی میں مدد فراہم کرنے کے لیے مہارتوں کو دوبارہ سیکھنے میں مدد دیتا ہے۔ اس سروس کو "سکیل بلڈنگ" کہا جاتا تھا۔
- **کمیونٹی سائیکاٹرک سپورٹس اینڈ ٹریٹمنٹ (CPST)** یہ فائدہ آپ کو اپنے گھر میں رہنے اور خاندان، دوستوں اور دوسروں کے ساتھ بہتر طریقے سے بات چیت کرنے میں مدد فراہم کرتا ہے۔ اس سروس کو "انٹینسو ان ہوم سروسز"، "کرائسز اوئنڈینس منیجمنٹ اینڈ ٹریننگ" یا "انٹینسو ان ہوم سپورٹس اینڈ سروسز" کہا جاتا تھا۔

- اگر آپ کی عمر 21 سال سے کم ہے اور آپ کو فیڈرل سوشل سیکیورٹی انشورنس کی معذوری کا درجہ حاصل ہے یا آپ کو نیویارک اسٹیٹ کی جانب سے سوشل سیکیورٹی انشورنس متعین کیا گیا ہو، تو بچوں کے خاندانی علاج اور معاونت کی ان خدمات کے لیے اپنا اسٹیٹ Medicaid کارڈ استعمال کریں۔

یہ خدمات بچوں اور ان کے خاندانوں کو ان کی صحت، تندرستی اور معیار زندگی کو بہتر بنانے میں مدد فراہم کرتی ہیں۔ CFTSS رویوں کی صحت کے مسائل کے شکار 21 سال سے کم عمر بچوں کے لیے ہیں۔ یہ خدمات گھر پر یا کمیونٹی میں فراہم کی جا سکتی ہیں۔ دستیاب اضافی CFTSS خدمات میں درج ذیل شامل ہیں:

**فیملی پیئر سپورٹ اینڈ سروسز**۔ رسمی اور غیر رسمی سرگرمیوں اور معاونت کا ایک سلسلہ جو ایسے بچے کی دیکھ بھال/پرورش کرنے والے خاندانوں کو فراہم کیا جاتا ہے جو اپنے گھر، اسکول، جگہ اور/یا کمیونٹی میں سماجی،



جذباتی، طبی، نشوونما، منشیات کے استعمال اور/ یا رویے کے مسائل کا سامنا کر رہے ہوں۔ یہ خدمات فیملی یونٹ کو مضبوط بنانے، خاندان کے اندر بچے کے فائدے کے لیے مفید مہارتیں پیدا کرنے، خاندان کے اندر با اختیار بننے کو فروغ دینے اور بچے کے ماحول میں مجموعی معاونت کو مستحکم بنانے پر مرکوز ہیں۔

**یوتھ پیئر سپورٹ اینڈ ٹریننگ۔** یہ فائدہ ایک اسناد یافتہ یوتھ پیئر ایڈووکیٹ، یا سرٹیفائیڈ ریکوری پیئر ایڈووکیٹ کی جانب سے فراہم کیا جاتا ہے جس میں ایسے نوجوانوں پر توجہ مرکوز ہوتی ہے جن کے تجربات اسی طرح کے ہوتے ہیں۔

درج ذیل میں مدد اور معاونت حاصل کریں:

- صحت کے چیلنجوں سے نمٹنے اور خودمختار ہونے کے لیے مہارتوں کو فروغ دینا۔
- فیصلے کرنے کے لیے با اختیار محسوس کرنا
- قدرتی معاونت اور وسائل سے روابط بنانا
- جب وقت موزوں ہو، تو اس وقت بالغان کے صحت کے نظام میں منتقلی۔

**بحران کی معاونت۔** گھر یا کمیونٹی میں پیشہ وارانہ مدد جب کوئی بچہ یا نوجوان پریشان ہو اور جب خاندان، دوستوں اور دیگر معاونت سے اس کی مدد نہ کی جا سکے۔ بحران کو کم کرنے اور مستقبل کے بحرانوں کو روکنے یا کم کرنے کے لیے کرائسز پلان کے استعمال میں مدد اور معاونت شامل ہے۔

اگر آپ ابھی یہ خدمات حاصل کر رہے ہیں، تو آپ کی دیکھ بھال میں کوئی تبدیلی نہیں آئے گی۔

ان خدمات کے بارے میں مزید جاننے کے لیے، ممبر سروسز سے 1-800-303-9626 (TTY:711) پر

### بچوں کے رویوں سے متعلق صحت کی خدمات

**MetroPlusHealth** بچوں اور نوجوانوں کے لیے رویے سے متعلق صحت کی مزید خدمات کا احاطہ کرے گی۔ آپ اپنا ہیلتھ پلان کارڈ استعمال کرتے ہوئے یہ خدمات حاصل کر سکتے ہیں۔

ان میں سے کچھ خدمات پہلے ہی **MetroPlusHealth** کے ذریعے 21 سال سے کم عمر کے کچھ اہل بچوں کے لیے شامل ہو سکتی ہیں۔

21 سال سے کم عمر کے ممبران یہ خدمات حاصل کر سکتے ہیں:

- منشیات کے استعمال کے مسائل کی خدمات (آفس آف ایڈکشن سروسز اینڈ سپورٹ کے ذریعہ فراہم کردہ)
- بحران کی خدمات
- میڈیکلی مینجڈ ودڈرل منیجمنٹ
- میڈیکلی سپروائزڈ ودڈرل منیجمنٹ (اندرونی/بیرونی مریضان\*)
- اندرونی مریضوں کے نشے کی لت کے علاج کی خدمات (ہسپتال میں یا کمیونٹی میں)
- رہائشی مریضوں کے نشے کی لت کے علاج کی خدمات
- رہائشی ترتیب میں استحکامیت
- رہائشی ترتیب میں دوبارہ بحالی
- بیرونی مریضوں کے نشے کی لت کے علاج کی خدمات
- شدید بیرونی مریضوں کا علاج

TTY 711

ممبر سروسز 1-800-303-9626

طرز عمل سے متعلق صحت کے کسی مسئلے کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری 1-866-728-1885 پر کال کریں

- بیرونی مریضوں کے لیے بحالی کی خدمات
- \*آؤٹ پشٹنٹ وڈرل منیجمنٹ
- میڈیکیشن اسسٹنٹ ٹریٹمنٹ
- اوپوائنٹ ٹریٹمنٹ پروگرام (OTP)
- رویے سے متعلق صحت کے مسائل کے لیے انجیکشن
- چلڈرن اینڈ فیملی ٹریٹمنٹ اینڈ سپورٹ سروسز (CFTSS)، بشمول:
  - ادر لائنسنسڈ پریکٹیشنر (OLP)
  - سائیکو سوشل ریہیبیلیٹیشن (PSR)
  - کمیونٹی سائیکاٹرک سپورٹس اینڈ ٹریٹمنٹ (CPST)
  - فیملی پیئر سپورٹ اینڈ سروسز
- آفس آف مینٹل ہیلتھ (OMH) آؤٹ پشٹنٹ سروسز
- OMH نے سیریس ایموشنل ڈسٹربنس (SED) کلینک سروسز کو نامزد کیا ہے۔
- اسرٹو کمیونٹی ٹریٹمنٹ (ACT)
- دن کا مسلسل علاج
- پرسنلائزڈ ریکوری اورینٹڈ سروسز (PROS)
- ہسپتال میں جزوی داخلہ
- نفسیاتی خدمات
- سائیکولاجیکل تھراپی
- کمپریہنسو سائیکاٹرک ایمرجنسی پروگرام (CPEP) بشمول توسیعی مشاہداتی ہیڈ
- داخل شدہ مریضوں کی نفسیاتی خدمات

MetroPlusHealth ان خدمات کی فراہمی 21 سال سے کم عمر کے تمام اہل بچوں اور نوجوانوں کے لیے کرتی ہے، بشمول:

- سپلیمنٹری سیکورٹی انکم (SSI) کے ساتھ؛
- جن کے پاس فیڈرل سوشل سیکورٹی ڈس ایبلٹی انشورینس (SSDI) کا درجہ ہو؛ یا
- جنہیں نیو یارک اسٹیٹ میڈیکل ڈس ایبلٹی ریویو کے ذریعے مصدقہ معذور قرار دیا گیا ہو۔

#### انفرٹیلٹی سروسز

اگر آپ حاملہ نہیں ہو رہیں، تو MetroPlusHealth ایسی خدمات مہیا کرتی ہے جو آپ کی مدد کر سکتی ہیں۔

MetroPlusHealth بانجھ پن کے لیے کچھ ادویات مہیا کرے گی۔ یہ فائدہ زندگی بھر کے علاج کے 3 ادوار تک محدود رہے گا۔

MetroPlusHealth ایسی ادویات کے استعمال کی تجویز اور نگرانی سے متعلق خدمات بھی مہیا کرے گی۔ بانجھ پن کی خدمات میں درج ذیل شامل ہیں:

- آفس وزٹس
- بچہ دانی اور فیلوپین ٹیوبوں کا ایکسرے
- پیڑو کا الٹرا ساؤنڈ
- خون ٹیسٹ کرنا

## اہلیت

- آپ بانجھ پن کی خدمات کے لیے اہل ہیں، اگر آپ درج ذیل شرائط پر پورا اترتے ہیں:
- آپ کی عمر 21-34 سال ہو اور آپ 12 ماہ کے باقاعدہ، غیر محفوظ جنسی تعلقات کے بعد بھی حاملہ نہ رہی ہوں۔
- آپ کی عمر 35-44 سال ہو اور آپ 6 ماہ کے باقاعدہ، غیر محفوظ جنسی تعلقات کے بعد بھی حاملہ نہ رہی ہوں۔

ان خدمات کے بارے میں مزید جاننے کے لیے، ممبر سروسز سے 1-800-303-9626 (TTY:711) پر بات کریں۔

## نیشنل ڈائیبتیز پریوینشن پروگرام (NDPP) خدمات

اگر آپ کو ٹائپ 2 ذیابیطس ہونے کا خطرہ ہو، تو MetroPlusHealth ایسی خدمات فراہم کرتا ہے جو آپ کی مدد کر سکتی ہیں۔

MetroPlusHealth نیشنل ڈائیبتیز پریوینشن پروگرام (NDPP) کے ذریعے ذیابیطس سے بچاؤ کی خدمات فراہم کرے گا۔ اس میں 12 مہینوں کے دوران NDPP 22 گروپ ٹریننگ کی نشستیں فراہم کی جائیں گی۔

ذیابیطس سے بچاؤ کا قومی پروگرام ایک تعلیمی اور معاون پروگرام ہے جو ایسے لوگوں کے لیے تشکیل دیا گیا ہے جن کو ٹائپ 2 ذیابیطس لاحق ہونے کا زیادہ خطرہ ہو۔ یہ پروگرام گروپ تربیتی نشستوں پر مشتمل ہے جن میں صحت بخش کھانوں اور ورزش کے طویل مدتی، مثبت اثرات پر توجہ مرکوز کی جاتی ہے۔ طرز زندگی کی ان تبدیلیوں کے مقاصد میں وزن میں مناسب کمی اور جسمانی سرگرمی میں اضافہ کرنا شامل ہے۔ NDPP کی نشستوں میں طرز زندگی کے تربیت یافتہ کوچ سکھاتے ہیں۔

## اہلیت

- اگر آپ کے پاس کسی معالج یا دوسرے لائسنس یافتہ پریکٹیشنر کی طرف سے سفارش ہو، تو آپ ذیابیطس سے بچاؤ کی خدمات کے لیے اہل ہو سکتے ہیں اور درج ذیل شرائط پر پورا اترتے ہوں:
- کم از کم 18 سال عمر ہو،
- فی الحال حاملہ نہ ہوں،
- وزن زیادہ ہو، اور
- پہلے سے ٹائپ 1 یا ٹائپ 2 ذیابیطس کی تشخیص نہ ہوئی ہو۔

اور، آپ درج ذیل میں سے ایک معیار پر پورا اترتے ہوں:

- آپ کے خون کے ٹیسٹ کا نتیجہ پچھلے سال کے دوران پری ڈائیبتیز کی حد میں آیا ہو، یا
- آپ میں پہلے سے حمل کی ذیابیطس کی تشخیص ہو چکی ہو، یا
- آپ CDC/امیریکن ڈائیبتیز ایسوسی ایشن (ADA) پری ڈائیبتیز رسک ٹیسٹ میں 5 یا اس سے زیادہ اسکور کرتے ہوں۔

اپنے ڈاکٹر سے بات کریں کہ آیا آپ NDPP میں حصہ لینے کے لیے اہل ہیں یا نہیں۔

ان خدمات کے بارے میں مزید جاننے کے لیے، ممبر سروسز سے 1-800-303-9626 (TTY:711) پر بات کریں

بچوں اور بڑوں کے لیے بحران کے دوران اقامتی سروسز

MetroPlusHealth کرائسز ریزیڈنٹس سروسز کے لیے ادائیگی کرے گی۔ یہ رات کے دوران کی خدمات ہیں۔ یہ خدمات ان بچوں اور بڑوں کا علاج کرتی ہیں جو جذباتی بحران کا شکار ہوں۔ ان خدمات میں شامل ہیں:

#### ریزیڈنٹل کرائسز سپورٹ

یہ ان لوگوں کے لیے ایک پروگرام ہے جن کی عمریں 18 سال یا اس سے زیادہ ہوں اور جن میں جذباتی مسائل کی علامات موجود ہوں۔ ان علامات کا علاج گھر پر یا کمیونٹی میں مدد کے بغیر نہیں کیا جا سکتا۔

#### انٹینسو کرائسز ریزیڈنٹس

یہ ان لوگوں کے لیے علاج کا پروگرام ہے جن کی عمر 18 سال یا اس سے زیادہ ہو اور جنہیں شدید جذباتی مسائل کا سامنا ہو۔

#### چلڈرنز کرائسز ریزیڈنٹس

یہ 21 سال سے کم عمر کے لوگوں کے لیے معاونت اور علاج کا پروگرام ہے۔ یہ خدمات لوگوں کو جذباتی بحران سے نمٹنے اور اپنے گھر اور کمیونٹی میں واپس آنے میں مدد فراہم کرتی ہیں۔

ان خدمات کے بارے میں مزید جاننے کے لیے، ممبر سروسز سے 1-800-303-9626 (TTY:711) پر بات کریں۔

### **آرٹیکل 29-I والنٹری فوسٹر کیئر ایجنسی (VFCA) ہیلتھ فیسلٹی سروسز**

**1 جولائی 2021 سے،** MetroPlusHealth آرٹیکل VFCA 29-I ہیلتھ فیسلٹی سروسز فراہم کر رہا ہے، جو 21 سال سے کم عمر بچوں اور نوجوانوں کے لیے۔

VFCA 29-I ہیلتھ فیسلٹیز خاندانوں کے ساتھ مل کر کام کرتی ہیں تاکہ ان کی نگہداشت کی وجہ سے بچوں کی فلاح و بہبود کے مثبت نتائج برآمد ہوں۔ VFCA 29-I ہیلتھ فیسلٹی ہر بچے کی منفرد ضروریات کو پورا کرنے کے لیے صدمے سے آگاہی کے طریقوں کا استعمال کرتی ہیں۔

VFCA 29-I ہیلتھ فیسلٹی صرف ان بچوں اور نوجوانوں کو خدمات فراہم کر سکتی ہیں جنہیں سوشل سروسز کے مقامی ڈسٹرکٹ کی طرف سے حوالہ دیا گیا ہو۔

1 جولائی 2021 سے دستیاب ہونے والی VFCA 29-I ہیلتھ فیسلٹی خدمات میں درج ذیل شامل ہیں:

#### **دیگر لمیٹڈ ہیلتھ ریلیٹڈ سروسز**

1. ہنر کی تعمیر
2. نرسنگ کی معاونت اور ادویات کا نظم
3. Medicaid علاج کی منصوبہ بندی اور ڈسچارج کی منصوبہ بندی
4. طبی مشاورت اور نگرانی
5. منیجڈ کیئر لیزان/ایڈمنسٹریشن

اور

#### **کور لمیٹڈ ہیلتھ ریلیٹڈ سروسز**

TTY 711 ممبر سروسز 1-800-303-9626  
طرز عمل سے متعلق صحت کے کسی مسئلے کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری 1-866-728-1885 پر کال کریں

1. جسمانی صحت سے متعلق اسکریننگ، تشخیص اور علاج کی خدمات
2. بڑھوتری اور رویے کی صحت سے متعلق اسکریننگ، تشخیص، اور علاج کی خدمات
3. چلڈرن اینڈ فیملی ٹریٹمنٹ اینڈ سپورٹ سروسز (CFTSS)
4. چلڈرنز ہوم اینڈ کمیونٹی بیسڈ سروسز (HCBS)

MetroPlusHealth ایسے بچوں اور نوجوانوں کے لیے کور لمیٹڈ ہیلتھ ریلیٹڈ سروسز مہیا کرے گا جو A-29 VFCA ہیلتھ فیسیلیٹی میں رکھے گئے ہوں۔

MetroPlusHealth اہل بچوں اور نوجوانوں کو VFCA A-29 ہیلتھ فیسلٹی کے ذریعے فراہم کردہ صحت سے متعلق دیگر محدود خدمات فراہم کرے گی۔

ان خدمات کے بارے میں مزید جاننے کے لیے، ممبر سروسز سے 1-800-303-9626 (TTY:711) پر بات کریں۔

#### دیگر زیر احاطہ سروسز

- ڈوریل میڈیکل اکوئمنٹ (DME) / سماعت کے آلات / پروسٹھیٹکس / آرٹھوٹکس
- عدالت کی جانب سے آرڈر کردہ خدمات
- کیس مینجمنٹ
- سماجی معاونت کی خدمات حاصل کرنے میں مدد
- FQHC
- خاندانی منصوبہ بندی
- پوڈیاٹرسٹ کی خدمات۔

#### وہ فوائد جو آپ MetroPlusHealth یا اپنے Medicaid کارڈ کے ساتھ حاصل کر سکتے ہیں

کچھ خدمات کے لیے، آپ خود انتخاب کر سکتے ہیں کہ اپنی نگہداشت کہاں سے حاصل کی جائے۔ آپ اپنا MetroPlusHealth میڈیکل کارڈ استعمال کر کے یہ خدمات حاصل کر سکتے ہیں۔ آپ ایسے فراہم کنندگان کے پاس بھی جا سکتے ہیں جو آپ کا Medicaid بینیفٹ کارڈ لیں گے۔ یہ خدمات حاصل کرنے کے لیے آپ کو اپنے PCP سے ریفرل کی ضرورت نہیں ہے۔ اگر آپ کے کوئی سوالات ہوں، تو ہمیں کال کریں 1-800-303-9626۔

#### خاندانی منصوبہ بندی

آپ کسی بھی ایسے ڈاکٹر یا کلینک میں جا سکتے ہیں جو Medicaid لیتا ہو اور خاندانی منصوبہ بندی کی خدمات پیش کرتا ہو۔ آپ ہمارے خاندانی منصوبہ بندی فراہم کنندگان میں سے کسی کے پاس بھی جا سکتے ہیں۔ کسی بھی طرح سے، آپ کو اپنے PCP سے ریفرل کی ضرورت نہیں ہے۔

آپ برتھ کنٹرول ڈیوائسز (IUDs اور ڈایافرامز) حاصل کر سکتے ہیں جو نسخے کے ذریعے فراہم کی جائیں گی، نیز ہنگامی مانع حمل، نس بندی، حمل کی جانچ، قبل از پیدائش کی نگہداشت اور اسقاط حمل کی خدمات بھی دستیاب ہیں۔ آپ اپنے ٹیسٹ کے نتائج سے متعلق HIV اور جنسی طور پر منتقل ہونے والی انفیکشن (STI) کی جانچ اور علاج اور مشاورت کے لیے خاندانی منصوبہ بندی کے کسی بھی فراہم کنندہ کے پاس جا سکتے ہیں۔ خاندانی منصوبہ بندی کے ورژس میں کینسر اور دیگر متعلقہ مسائل کی اسکریننگ بھی شامل ہے۔

TTY 711

ممبر سروسز 1-800-303-9626  
طرز عمل سے متعلق صحت کے کسی مسئلے کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری 1-866-728-1885 پر کال کریں

اگر آپ کو مانع حمل ادویات کی ضرورت ہو، تو MetroPlusHealth اس کی ادویات، آلات اور مصنوعات مہیا کرتی ہے۔

آپ کو مانع حمل دوا، ڈیوائس، یا مصنوعہ کی پوری سپلائی (12 ماہ تک) ایک وقت میں ہی فراہم کی جا سکتی ہے۔ مانع حمل ادویات، آلات یا مصنوعات آپ کے لیے بغیر کسی قیمت کے دستیاب ہیں۔

اس بارے میں مزید جاننے کے لیے ممبر سروسز کو 1-800-303-9626 (TTY: 711) پر کال کریں۔

## HIV اور STI سکریننگ

آپ یہ سروس کسی بھی وقت اپنے PCP یا MetroPlusHealth ڈاکٹروں سے حاصل کر سکتے ہیں۔ جب یہ خدمت خاندانی منصوبہ بندی کے وزٹ کے حصے کے طور پر لے رہے ہوں، تو آپ کسی بھی ایسے ڈاکٹر کے پاس یا کلینک میں جا سکتے ہیں جو Medicaid قبول کرتا ہو اور خاندانی منصوبہ بندی کی خدمات پیش کرتا ہو۔ جب آپ یہ سروس فیملی پلاننگ کے وزٹ کے حصے کے طور پر حاصل کرتے ہیں، تو آپ کو ریفرل کی ضرورت نہیں ہوتی ہے۔

ہر ایک کو اپنے ڈاکٹر سے HIV ٹیسٹ کروانے کے بارے میں بات کرنی چاہیے۔ مفت HIV ٹیسٹنگ یا ٹیسٹ تک رسائی حاصل کرنے کے لیے جہاں آپ کا نام نہ دیا گیا ہو، تو 1-800-541-AIDS (English) یا 1-800-233-SIDA (Spanish) پر کال کریں۔

## ٹی بی کی تشخیص اور علاج

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

## صرف اپنا MEDICAID کارڈ استعمال کرنے کے فوائد

کچھ ایسی خدمات ہیں جو MetroPlusHealth فراہم نہیں کرتی۔ آپ اپنا Medicaid بینیفٹ کارڈ استعمال کر کے یہ خدمات ایسے فراہم کنندہ سے حاصل کر سکتے ہیں جو Medicaid قبول کرتا ہو۔

## نقل و حمل

ہنگامی اور/یا غیر ہنگامی طبی ضرورت کے تحت نقل و حمل کا باقاعدہ Medicaid کے ذریعے احاطہ کیا جائے گا۔ غیر ہنگامی نوعیت کی نقل و حمل حاصل کرنے کے لیے، آپ یا آپ کے فراہم کنندہ کو 1-844-666-6270 پر Medical Answering Services (MAS) کو کال کرنا چاہیے۔ اگر ممکن ہو، تو آپ یا آپ کے فراہم کنندہ کو آپ کی میڈیکل اپوائنٹمنٹ سے کم از کم 3 دن پہلے MAS کو کال کرنا چاہیے اور اپنا Medicaid شناختی نمبر فراہم کرنا چاہیے (مثال کے طور پر - AB12345C)، اپوائنٹمنٹ کی تاریخ اور وقت، پتہ جہاں آپ جا رہے ہیں اور وہ ڈاکٹر جس کے ساتھ آپ ملاقات کرنے جا رہے ہوں۔ غیر ہنگامی نوعیت کی طبی نقل و حمل میں شامل ہیں: ذاتی گاڑی، بس، ٹیکسی، ایمبولیٹ اور عوامی نقل و حمل کے ذرائع آمدورفت۔

نقل و حمل کی اپنی خدمات تک رسائی حاصل کرنے کے طریقوں کے بارے میں مزید معلومات کے لیے 1-844-666-6270 پر کال کریں یا ان کی ویب سائٹ ملاحظہ کریں: [www.medanswering.com](http://www.medanswering.com)

اگر آپ کو ایمرجنسی ہو اور آپ کو ایمبولینس کی ضرورت ہو، تو آپ کو 911 پر کال کرنی چاہیے۔

## نشوونما کی معذوری۔

- طویل مدتی علاج
- دن کا علاج
- پاؤسنگ سروسز
- Medicaid سروس کو آرڈینیشن (MSC) پروگرام
- ہوم اینڈ کمیونٹی بیسڈ سروسز ویور کے تحت موصول ہونے والی خدمات
- میڈیکل ماڈل (گھر پر نگہداشت) چھوٹ کی خدمات

## جو خدمات شامل نہیں ہیں:

یہ خدمات **MetroPlusHealth** یا **Medicaid** سے دستیاب نہیں ہیں۔ اگر آپ ان میں سے کوئی بھی خدمات حاصل کرتے ہیں، تو آپ کو بل ادا کرنا پڑ سکتا ہے۔

- ایسی کاسمیٹک سرجری جو طبی طور پر ضروری نہ ہو
- ذاتی استعمال کی اور آرام دہ اشیاء
- کسی ایسے فراہم کنندہ کی خدمات جو **MetroPlusHealth** کا حصہ نہ ہو، ماسوائے یہ کہ جس کے پاس آپ کے جانے کی اس ہینڈ بک میں کسی جگہ اجازت کا ذکر کیا گیا ہو یا **MetroPlusHealth** یا آپ کا PCP آپ کو اس فراہم کنندہ کے پاس بھیجے۔
- وہ خدمات جن کے لیے آپ کو پیشگی ریفرل (منظوری) کی ضرورت ہو اور آپ کو یہ نہ ملی ہوں۔

آپ کو کسی بھی ایسی خدمت کے لیے ادائیگی کرنی پڑ سکتی ہے، جسے آپ کا PCP منظور نہ کرتا ہو۔ یا اگر کوئی سروس حاصل کرنے سے پہلے، آپ "نجی ادائیگی" یا "خود ادا کرنے والے" مریض بننے سے اتفاق کرتے ہوں، تو آپ کو خدمت کے لیے ادائیگی کرنی ہو گی۔ اس میں شامل ہیں:

- غیر احاطہ شدہ خدمات (اوپر درج شدہ)
- غیر مجاز خدمات،
- ایسے فراہم کنندگان کے ذریعے فراہم کردہ خدمات، جو **MetroPlusHealth** کا حصہ نہیں ہیں۔

## اگر آپ کو بل ملتا ہے

اگر آپ کو کسی علاج یا خدمت کا بل ملتا ہے جس کے بارے میں آپ کو نہیں لگتا کہ آپ کو ادائیگی کرنی چاہیے، تو اسے نظر انداز نہ کریں۔ **MetroPlusHealth** کو 1-800-303-9626 پر فوراً کال کریں۔ **MetroPlusHealth** آپ کو یہ سمجھنے میں مدد کر سکتی ہے کہ آپ کو بل کیوں ملا ہے۔ اگر آپ ادائیگی کے ذمہ دار نہیں ہیں، تو **MetroPlusHealth** فراہم کنندہ سے رابطہ کرے گا اور آپ کا مسئلہ حل کرنے میں مدد فراہم کرے گا۔

اگر آپ کو لگتا ہے کہ آپ کو **Medicaid** یا **MetroPlusHealth** کو احاطہ کرنے والی کسی چیز کی ادائیگی کے لیے کہا جا رہا ہے، تو آپ کو منصفانہ سماعت کے لیے کہنے کا حق حاصل ہے۔ اس ہینڈ بک کا بعد میں آنے والا منصفانہ سماعت کا حصہ دیکھیں۔

اگر آپ کے پاس کوئی سوال ہو، تو آپ ممبر سروسز ڈیپارٹمنٹ کو 1-800-303-9626 پر کال کر سکتے ہیں۔

## سروس کے لیے اجازت

### پیشگی اجازت:

کچھ علاج اور خدمات ایسے ہیں، جنہیں آپسْمِ اللہ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ کی جانب سے موصول کیے جانے کے لیے یا آپ کو انہیں موصول کرنا جاری رکھنے کے لیے، منظوری کی ضرورت ہے۔ اسے پیشگی اجازت کہا جاتا ہے۔ آپ یا آپ کی جانب سے کوئی آپ کا بھروسے مند شخص اس کی درخواست کر سکتا ہے۔ درج ذیل علاج اور خدمات کو آپ کو دیے جانے سے پہلے منظوری کی ضرورت ہے۔

آپ کا PCP درج ذیل چیزوں کے لیے شراکت دار فراہم کنندگان کی جانب ریفرلز منظور کر سکتا ہے:

- خصوصی نگہداشت
- لیبارٹری کی خدمات

آپ یا آپ کے PCP کو اس صورت میں MetroPlusHealth سے اجازت چاہیے، اگر، آپ کو:

- کسی ایسے فراہم کنندہ کی جانب ریفر کیا جاتا ہے، جو MetroPlusHealth نیٹ ورک کا حصہ نہ ہو،
- ماسوائے یہ کہ آپ کو کسی ایمرجنسی روم میں نگہداشت کی ضرورت ہو
- ایک معینہ مدت کے لیے کسی اسپیشلسٹ کی جانب ریفرل دیا جاتا ہے۔
- کسی ہسپتال میں داخل کیا جاتا ہے، ماسوائے یہ کہ کوئی ہنگامی حالت یا بچے کی پیدائش ہو۔
- کسی HHC ہسپتال کے علاوہ کسی ہسپتال میں آؤٹ پشٹ سرجری کروانی ہوں۔
- ابھی جگہ پر ممکنہ کاسمیٹک پروسیجر کروانے ہوں
- اریکٹائل ڈس فنکشن ڈس آرڈرز کا علاج کروانے کی ضرورت ہو۔
- کیرو پریکٹنگ نگہداشت موصول کرنی ہو
- پری نیٹل یا جینیٹک ٹیسٹنگ کروانی ہو
- طبی تجربات میں شرکت کرنی ہو
- گھر پر انفیوژن تھراپی موصول کرنی ہو
- پیوند کاری کروانی ہو
- ہوائی سفر میں ہنگامی منتقلی موصول کرنی ہو
- غیر ہنگامی سفر موصول کرتے ہوں
- منہ کی سرجری کے لیے بے ہوشی وصول کرنی ہو
- کانٹیکٹ لینز کی ضرورت ہو
- ٹرانس جینڈر خدمات کی ضرورت ہوں
- ٹریٹمنٹ ایڈیٹورنس کی خدمات درکار ہوں
- ہسپتال میں ایک نجی ڈیوٹی نرس تقویض کر دی جاتی ہے
- نرسنگ کی ماہر سہولت گاہ یا فوری بحالی کی کسی سہولت گاہ میں داخل کیا جاتا ہے، بشمول نرسنگ کی ماہر سہولت گاہ میں داخلے کے دوران فراہم کردہ معالجہ جات کی تمام خدمات۔
- ٹیوبر کلاسز کی بیماری کے لیے ڈائریکٹری آبروڈ تھراپی کے لیے ہسپتال میں داخل کیا جاتا ہے
- گھر میں نگہداشت کی خدمات موصول ہوتی ہیں
- ہاسپٹالس سروسز موصول ہوتی ہیں
- پرسنل کیئر سروسز یا کنزیومر ڈائریکٹڈ پرسنل اسسٹنس پروگرام سروسز موصول ہوتی ہوں
- PERS (پرسنل ایمرجنسی رسپانس سسٹم) کی درخواست کرتے ہیں
- ایڈلٹ ڈے ہیلتھ کیئر یا AIDS ایڈلٹ ڈے ہیلتھ کیئر موصول کرتے ہیں
- لانگ ٹرم نرسنگ ہوم کیئر موصول کرتے ہیں



- پائیدار طبی آلات (DME) حاصل کرتے ہیں، بشمول آرتھٹکس، پراسٹیٹکس، اینٹیئرل فارمولا اور رسدات (فارمولا آپ کی فارمیسی ریاست کی جانب سے دیا جاتا ہے)، آئرم سپیکٹرم ڈس آرڈرز سے متعلقہ DME
- فزیکل، آکوپیشنل یا اسپیج تھراپی کے 20 سے زیادہ وزٹس حاصل کرتے ہوں۔

کسی علاج یا سروس کی منظوری مانگنا سروس کے لیے اجازت کی درخواست کہلاتا ہے۔ ان علاجوں یا خدمات کے لیے منظوری حاصل کرنے کے لیے، آپ کو:

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

آپ یا آپ کا ڈاکٹر بھی درج ذیل پتہ پر تحریری طور پر سروس کی اجازت کی درخواست جمع کروا سکتے ہیں:

MetroPlusHealth  
50 Water Street  
New York, New York 10004  
Attention: Prior Authorization

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

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

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

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

جب ہمیں آپ کی درخواست مل گئی، تو ہم ایک **معیاری** یا **تیز عمل** کے ذریعے اس پر نظر ثانی کریں گے۔ اگر یہ سمجھا جاتا ہے کہ تاخیر سے آپ کی صحت کو سخت نقصان پہنچے گا، تو آپ یا آپ کا ڈاکٹر ایک فاسٹ ٹریک ریویو

مانگ سکتے ہیں۔ اگر تیز نظر ثانی کے لیے آپ کی درخواست سے انکار کر دیا جاتا ہے، تو ہم آپ کو بتائیں گے اور آپ کا کیس نظر ثانی کے عمومی عمل کے تحت ہو گا۔

ہم آپ کی نظر ثانی جلدی کریں گے، اگر:

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

ہم آپ اور آپ کے فراہم کنندہ کو بذریعہ فون اور تحریری طور پر بتائیں گے کہ آیا آپ کی درخواست منظور یا مسترد ہو گئی ہے۔ ہم آپ کو فیصلے کی وجہ بھی بتائیں گے۔ ہم آپ کو وضاحت کریں گے کہ اگر آپ ہمارے فیصلے سے متفق نہیں ہیں، تو آپ کے پاس ایپلوں اور منصفانہ سماعتوں کے کیا آپشنز ہوں گے۔ (اس ہینڈ بک کے بعد کے حصے میں پلان ایپلز اور فیئر ہیئرنگ کے حصے بھی دیکھیں۔)

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

- **معیاری نظر ثانی:** جب ہمیں تمام مطلوبہ معلومات مل گئی، تو ہم آپ کی درخواست کے متعلق 3 ایام کار کے اندر فیصلہ کریں گے مگر آپ کو ہماری جانب سے جواب موصول ہونے میں 14 دن سے زیادہ نہیں لگیں گے۔ اگر ہمیں مزید معلومات درکار ہوئیں، تو ہم آپ کو 14 دن تک بتائیں گے۔
- **تیز نظر ثانی:** ہم فیصلہ کریں گے اور آپ کو ہماری جانب سے 72 گھنٹوں میں جواب موصول ہو گا۔ اگر ہمیں مزید معلومات درکار ہوئی، تو ہم آپ کو 72 گھنٹوں کے اندر بتائیں گے۔

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

- **معیاری نظر ثانی:** جب ہمیں تمام مطلوبہ معلومات مل گئی، تو ہم 1 یوم کار کے اندر فیصلہ کریں گے مگر آپ کو ہماری جانب سے جواب موصول ہونے میں 14 دن سے زیادہ نہیں لگیں گے۔ اگر ہمیں مزید معلومات درکار ہوئیں، تو ہم آپ کو 14 دن تک بتائیں گے۔
- **تیز نظر ثانی:** ہم تمام مطلوبہ معلومات ملنے کے بعد 1 یوم کار میں فیصلہ کریں گے۔ ہمیں آپ کی درخواست موصول ہو جانے کے بعد آپ کو 72 گھنٹوں کے اندر جواب ملے گا۔ اگر ہمیں مزید معلومات درکار ہوئی، تو ہم آپ کو 1 یوم کار کے اندر بتائیں گے۔

**دیگر درخواستوں کے لیے وقت کے خصوصی دورانیے:**

- اگر آپ ہسپتال میں ہیں یا ابھی ہی ہسپتال سے نکلے ہیں اور آپ گھر میں نگہداشت صحت کی درخواست کر رہے ہیں، تو ہم آپ کی درخواست کے 72 گھنٹوں کے اندر فیصلہ کریں گے۔
- اگر آپ کو ہسپتال میں داخل کر کے منشیات کے استعمال کے مسئلے کا علاج دیا جا رہا ہے اور آپ ڈسچارج ہونے سے کم از کم 24 گھنٹے پہلے مزید خدمات کی درخواست کرتے ہیں، تو ہم آپ کی درخواست کے 24 گھنٹوں کے اندر فیصلہ کریں گے۔
- اگر آپ دماغی صحت یا منشیات کے استعمال کے مسئلے کی سروسز مانگ رہے ہیں، جو کسی عدالتی پیشی سے متعلق ہوں، تو ہم آپ کی درخواست کے 72 گھنٹوں کے اندر فیصلہ کریں گے۔

- اگر آپ آؤٹ پشٹ میں نسخے کی دوا کی درخواست کر رہے ہیں، تو ہم آپ کی درخواست کے 24 گھنٹوں کے اندر فیصلہ کریں گے۔
- ایک اسٹیپ تھراپی پروٹوکول کا مطلب ہے کہ ہم آپ کی درخواست کردہ دوا کو منظور کرنے سے پہلے آپ سے پہلے کوئی دوسری دوا آزمانے کا تقاضہ کرتے ہیں۔ اگر آپ اسٹیپ تھراپی پروٹوکول کو منسوخ کرنے کی درخواست کر رہے ہیں، تو ہم آؤٹ پشٹ نسخے کی ادویات کے لیے 24 گھنٹوں کے اندر فیصلہ کریں گے۔ دیگر ادویات کے لیے ہم آپ کی درخواست کے 14 دن کے اندر فیصلہ کریں گے۔

تمام صورتوں میں، ہمیں آپ کی درخواست موصول ہو جانے کے بعد آپ کو 3 ایام کار کے اندر جواب ملے گا۔ اگر ہمیں مزید معلومات درکار ہوئیں، تو ہم آپ کو تیسرے یوم کار تک بتائیں گے۔

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

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

آپ، آپ کا فراہم کنندہ یا آپ کا کوئی بھی قابل بھروسہ شخص، فیصلے کے لیے مزید وقت مانگ سکتے ہیں۔ یہ اس وجہ سے ہو سکتا ہے کیونکہ آپ اپنے کیس کے فیصلے میں مدد دینے کے لیے، پلان کو مزید معلومات فراہم کر سکتے ہیں۔ ایسا 1-800-303-9626 پر کال کر کے یا درج ذیل پتہ پر خط لکھ کر کیا جا سکتا ہے:

MetroPlusHealth  
50 Water Street  
New York, New York 10004  
Attention: Prior Authorization

اگر آپ اپنی درخواست کی نظر ثانی میں زیادہ وقت لینے کے ہمارے فیصلے سے اتفاق نہیں کرتے، تو آپ یا آپ کا نمائندہ پلان کے پاس شکایت جمع کروا سکتے ہیں۔ آپ یا آپ کا کوئی بھی قابل بھروسہ شخص، 1-800-206-8125 پر کال کر کے نظر ثانی کے وقت کے متعلق نیو یارک اسٹیٹ Department of Health کے پاس بھی شکایت درج کروا سکتا ہے۔

ہم آپ کو اس تاریخ تک مطلع کر دیں گے، جب تک نظر ثانی کے لیے ہمارا وقت ختم ہو جائے گا۔ لیکن اگر کسی وجہ سے، آپ کو ہم سے کوئی جواب موصول نہیں ہوا، تو اس کا مطلب یہی ہے کہ ہم نے آپ کی سروس کی اجازت کی درخواست پر انکار کر دیا۔ اگر ہم کسی اسٹیپ تھراپی پروٹوکول کو منسوخ کرنے کی کسی درخواست کا جواب نہیں دیتے، تو آپ کی درخواست منظور ہو جائے گی۔

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

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

بعض اوقات، ہم اس بات کا تعین کرنے کے لیے آپ کی نگہداشت پر ایک متوازی نظر ثانی کریں گے کہ آیا آپ کو اس نگہداشت کی اب بھی ضرورت ہے یا نہیں۔ ہم ایسے دیگر علاجوں اور سروسز پر بھی نظر ثانی کر سکتے ہیں،

جو آپ پہلے سے موصول کر چکے ہوں۔ اسے ریٹروسپیکٹو ریوو کہا جاتا ہے۔ اگر ہم نے یہ اقدامات کیے، تو ہم آپ کو بتائیں گے۔

### دیگر اقدامات کے نوٹس کے وقت کا دورانیہ:

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

### ہمارے فراہم کنندگان کو ادائیگی کیسے کی جاتی ہے

آپ کو ہم سے یہ پوچھنے کا حق حاصل ہے کہ کیا ڈاکٹروں کے ساتھ ہمارے کوئی ایسے خاص مالی انتظامات موجود ہیں جو آپ کی صحت کی نگہداشت کی خدمات کے استعمال کو متاثر کر سکتے ہوں۔ اگر آپ کو کوئی مخصوص خدشات ہوں، تو آپ ممبر سروسز کو 1-800-303-9626 پر کال کر سکتے ہیں۔ ہم یہ بھی چاہتے ہیں کہ آپ جان لیں کہ ہمارے زیادہ تر فراہم کنندگان کو درج ذیل میں سے ایک یا زیادہ طریقوں سے ادائیگی کی جاتی ہے۔

- اگر ہمارے PCPs کسی کلینک یا ہیلتھ سینٹر میں کام کرتے ہوں، تو شاید انہیں تنخواہ ملتی ہے۔ مریضوں کی جو تعداد وہ دیکھتے ہیں، اس پر کوئی اثر نہیں پڑتا۔
- ہمارے PCPs جو اپنے اپنے دفاتر سے کام کرتے ہیں ہر ماہ ہر مریض کے لیے ایک مقررہ فیس وصول کر سکتے ہیں جس کے لیے وہ مریض کے PCP ہیں۔ فیس یکساں رہتی ہے چاہے مریض کو ایک وزٹ کی ضرورت ہو یا زیادہ -- یا یہاں تک کہ کوئی نہیں۔ اسے بالائی حد مقرر کرنا کہتے ہیں۔
- بعض اوقات فراہم کنندگان اپنے مریضوں کی فہرست میں شامل ہر فرد کے لیے ایک مقررہ فیس وصول کرتے ہیں، لیکن کچھ رقم (شاید 10%) ایک ترغیبی فنڈ کے لیے واپس رکھی جا سکتی ہے۔ سال کے آخر میں، اس فنڈ کا استعمال ایسے PCPs کو انعام دینے کے لیے کیا جاتا ہے جو اضافی معاوضہ حاصل کرنے کے ان معیار پر پورا اترے ہوں، جو پلان میں طے کیے گئے تھے۔
- فراہم کنندگان کو سروس کے لیے فیس کے ذریعے بھی ادائیگی کی جا سکتی ہے۔ اس کا مطلب ہے کہ وہ اپنی فراہم کردہ ہر خدمت کے لیے منصوبہ بندی کے مطابق فیس وصول کرتے ہیں۔

### آپ پلان کی پالیسیوں میں مدد دے سکتے ہیں

ہم آپ کے خیالات کی قدر کرتے ہیں۔ آپ ایسی پالیسیاں تیار کرنے میں ہماری مدد کر سکتے ہیں جو ہمارے ممبروں کی بہترین ہوں۔ اگر آپ کے پاس خیالات ہیں، تو ہمیں ان کے بارے میں بتائیں۔ ہو سکتا ہے کہ آپ ہمارے کسی ممبر

ایڈوائزری بورڈ یا کمیٹیوں کے ساتھ مل کر کام کرنا چاہیں۔ یہ جاننے کے لیے کہ آپ کس طرح مدد کر سکتے ہیں، ممبر سروسز کو 1-800-303-9626 پر کال کریں۔

### ممبر سروسز کی جانب سے معلومات

- ذیل میں وہ معلومات ہیں، جو آپ ممبر سروسز کو 1-800-303-9626 پر کال کر کے حاصل کر سکتے ہیں
- MetroPlusHealth کے بورڈ آف ڈائریکٹرز، آفیسرز، کنٹرولنگ پارٹنرز، مالکان اور شراکت داروں کے ناموں، پتے اور عنوانات کی فہرست۔
  - حالیہ مالیاتی اسٹیٹمنٹس/بیلنس شیٹس، آمدنی اور اخراجات کے خلاصے کی ایک عدد نقل۔
  - براہ راست تنخواہ پر کام کرنے والے سبسکرائبر کے کنٹریکٹ کی حالیہ ترین نقل۔
  - MetroPlusHealth کے بارے میں صارفین کی شکایات کے بارے میں ڈیپارٹمنٹ آف فنانشل سروسز سے معلومات۔
  - ہم آپ کے میڈیکل ریکارڈ اور ممبر کی معلومات کو کس طرح نجی رکھتے ہیں۔
  - تحریری طور پر، ہم آپ کو بتائیں گے کہ MetroPlusHealth ہمارے اراکین کی دیکھ بھال کے معیار کو کیسے چیک کرتا ہے۔
  - ہم آپ کو بتائیں گے کہ ہمارے ہیلتھ پرووائیڈرز کن ہسپتالوں کے ساتھ کام کرتے ہیں۔
  - اگر آپ ہم سے تحریری طور پر پوچھتے ہیں، تو ہم آپ کو وہ رہنما خطوط بتائیں گے جن کا استعمال ہم MetroPlusHealth کے تحت آنے والے حالات یا بیماریوں کا جائزہ لینے کے لیے کرتے ہیں۔
  - اگر آپ تحریری طور پر پوچھیں گے، تو ہم آپ کو بتائیں گے کہ درکار قابلیت اور صحت کی دیکھ بھال فراہم کرنے والے MetroPlusHealth کا حصہ بننے کے لیے کس طرح درخواست دے سکتے ہیں۔
  - اگر آپ پوچھیں گے، تو ہم آپ کو بتائیں گے: (1) آیا ہمارے معاہدوں یا ذیلی معاہدوں میں معالج کے لیے ایسے ترغیبی منصوبے شامل ہیں جو حوالہ جاتی خدمات کے استعمال کو متاثر کر سکتے ہوں، اور اگر ایسا ہے تو، (2) استعمال شدہ ترغیبی انتظامات کی قسم کے بارے میں معلومات؛ اور (3) آیا ڈاکٹروں اور معالجین کے گروپوں کے لیے نقصان ہونے سے تحفظ فراہم کیا گیا ہے۔
  - اس بارے میں معلومات کہ ہماری کمپنی کیسے منظم ہے اور یہ کیسے کام کرتی ہے۔

### ہمیں آگاہ رکھیں

جب بھی آپ کی زندگی میں درج ذیل تبدیلیاں آئیں، تو ممبر سروسز کو 1-800-303-9626 پر کال کریں:

- اگر آپ کا نام، پتہ یا ٹیلی فون نمبر تبدیل ہو گئے ہوں
- اگر آپ کی Medicaid اہلیت میں کوئی تبدیلی آئی ہو
- آپ حاملہ ہوں
- اگر آپ کے ہاں بچے کی پیدائش ہوئی ہو
- اگر آپ یا آپ کی فیملی کی انشورینس میں کوئی تبدیلی ہو گئی ہو

اگر آپ کو مزید Medicaid نہ ملتی ہو، تو نیویارک اسٹیٹ آف ہیلتھ سے رجوع کریں۔ آپ کسی دوسرے پروگرام میں داخلہ لے سکتے ہیں۔

### نام کا اخراج اور تبدیلیاں

#### 1. اگر آپ پلان کو چھوڑنا چاہتے ہوں

آپ ہمیں 90 دنوں تک آزما سکتے ہیں۔ آپ اس وقت کے دوران کسی بھی وقت MetroPlusHealth کو چھوڑ سکتے ہیں اور کسی دوسرے ہیلتھ پلان میں شامل ہو سکتے ہیں۔ اگر آپ پہلے 90 دنوں میں نہیں

ممبر سروسز 1-800-303-9626  
TTY 711  
طرز عمل سے متعلق صحت کے کسی مسئلے کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری 1-866-728-1885 پر کال کریں

چھوڑتے، تو ایسی صورت میں آپ کو مزید نو ماہ تک MetroPlusHealth میں لازمی رہنا ہو گا، ماسوائے یہ کہ آپ کے پاس کوئی معقول وجہ (اچھی وجہ) موجود نہ ہو۔

معقول وجوہات کی مثالیں درج ذیل ہیں:

- ہمارا ہیلتھ پلان نیویارک ریاست کی شرائط پر پورا نہ اترتا ہو اور اس کی وجہ سے اراکین کو کسی قسم کا کوئی نقصان پہنچتا ہو۔
- آپ ہمارے سروس ایریا سے باہر چلے جائیں۔
- آپ، آپ کا پلان اور مقامی سوشل ویلفیئر ڈیپارٹمنٹ سب اس بات سے اتفاق کرتے ہوں کہ آپ کے لیے اخراج بہترین ہے۔
- آپ منظم نگہداشت سے مستثنیٰ ہوں یا خارج ہو گئے ہوں۔
- ہم Medicaid کے زیر انتظام نگہداشت کی ایسی خدمت پیش نہیں کرتے جو آپ اپنے علاقے میں کسی دوسرے ہیلتھ پلان سے حاصل کر سکتے ہوں۔
- آپ کو ایک ایسی خدمت کی ضرورت ہو جو اس فائدے سے متعلق ہو جسے ہم نے احاطہ نہ کرنے کے لیے منتخب کیا ہو اور سروس کو الگ سے حاصل کرنا آپ کی صحت کو خطرے میں ڈال سکتا ہو۔
- ہم آپ کو خدمات فراہم کرنے کے قابل نہ ہوں جیسا کہ ریاست کے ساتھ طے پانے والے اپنے معاہدے کے تحت ہمیں کرنا ضروری ہے۔

منصوبوں کو تبدیل کرنے کے لیے:

- نیویارک اسٹیٹ آف ہیلتھ کے مینیجڈ کیئر اسٹاف کو کال کریں۔
  - اگر آپ بروئکس، کنگز، نیویارک، رچمونڈ یا کوئینز میں رہتے ہیں، تو نیویارک Medicaid چوائس کو 1-800-505-5678 پر کال کریں۔ نیویارک Medicaid چوائس کونسلرز آپ کی صحت کے منصوبوں کو تبدیل کرنے میں مدد فراہم کر سکتے ہیں۔
- آپ فون کے ذریعے کسی بھی دوسرے پلان میں منتقل ہو سکتے ہیں۔ اگر آپ کو منظم نگہداشت میں رہنا ہو، تو آپ کو ایک اور ہیلتھ پلان کا انتخاب کرنا ہو گا۔

آپ کی درخواست موصول ہونے پر، منحصر ہے کہ اس پر کارروائی میں دو سے چھ ہفتے تک کا وقت لگ سکتا ہے۔ آپ کو ایک نوٹس ملے گا کہ مذکورہ تبدیلی ایک مخصوص تاریخ تک ہو جائے گی۔ MetroPlusHealth اس وقت تک آپ کو درکار نگہداشت فراہم کرے گا۔

اگر آپ کو یقین ہو کہ معمول کی کارروائی کا وقت آپ کی صحت کو مزید نقصان پہنچا سکتا ہے، تو آپ نیز تر کارروائی کے لیے کہہ سکتے ہیں۔ کیونکہ آپ اندراج سے متفق نہیں تھے اور اگر آپ نے شکایت کی ہو، تو آپ تیز کارروائی کے لیے بھی کہہ سکتے ہیں۔ محض نیویارک اسٹیٹ آف ہیلتھ یا نیویارک Medicaid چوائس کو کال کریں۔

## 2. آپ Medicaid کے زیر انتظام نگہداشت کے لیے نااہل ہو سکتے ہیں

- آپ یا آپ کے بچے کو MetroPlusHealth چھوڑنا پڑ سکتا ہے، اگر آپ یا بچہ:

- کاؤنٹی یا سروس ایریا سے باہر چلے جائیں
- دوسرے منظم دیکھ بھال کے منصوبے میں تبدیلی کرا لیں،

- کام کے ذریعے HMO یا دیگر انشورنس پلان میں شامل ہو جائیں،
- جیل چلے جائیں،
- کسی دوسری صورت میں اہلیت کھو دیں؛

• درج ذیل صورتوں میں آپ کو MetroPlusHealth چھوڑنا پڑے گا یا \*اپنا پلان تبدیل کرنا پڑے گا، اگر وہ:

- جسمانی طور پر معذور بچوں کے پروگرام میں شامل ہوتا ہے، یا
- ایک ایسی ایجنسی کے ذریعے رضاعی نگہداشت میں رکھا گیا ہو جس کے پاس نیویارک سٹیٹ آف ہیلتھ کے لیے یہ خدمت فراہم کرنے کا معاہدہ موجود ہو، بشمول نیو یارک سٹی میں فوسٹر کیئر میں تمام بچوں کے لیے، یا
- \* نیو یارک اسٹیٹ آف ہیلتھ کے ذریعے رضاعی نگہداشت میں ایک ایسے علاقے میں رکھا گیا ہو جو آپ کے بچے کے موجودہ منصوبے کے تحت پیش نہیں کیا جاتا ہے۔

اگر آپ کو MetroPlusHealth چھوڑنا پڑے یا Medicaid کے لیے نا اہل ہو جائیں، تو آپ کی تمام خدمات غیر متوقع طور پر بند ہو سکتی ہیں، بشمول آپ کو گھر پر ملنے والی ہر قسم کی نگہداشت۔ اگر ایسا ہوتا ہے تو فوراً نیویارک Medicaid چوائس کو 1-800-505-5678 پر کال کریں۔

### 3. ہم بھی آپ سے MetroPlusHealth چھوڑنے کے لیے کہہ سکتے ہیں

آپ اپنی MetroPlusHealth کی رکنیت بھی کھو سکتے ہیں، اگر آپ اکثر:

- اپنی نگہداشت کے سلسلے میں اپنے PCP کے ساتھ تعاون کرنے سے انکار کر دیتے ہیں،
- اپوائنٹمنٹس پر نہیں آتے،
- غیر ہنگامی نگہداشت کے لیے بھی ایمرجنسی روم میں جاتے ہیں،
- MetroPlusHealth کے قواعد پر عمل نہ کرتے،
- ایمانداری سے فارم کو پُر نہیں کرتے یا صحیح معلومات نہ دیں (دھوکہ دہی کا ارتکاب کریں)،
- پلان کے ارکان، فراہم کنندگان یا عملے کے ساتھ بدسلوکی کریں یا نقصان پہنچائیں، یا
- ایسے طریقوں سے کام کریں جو ہمارے لیے آپ کے لیے اور دیگر اراکین کے لیے اپنی پوری کوشش کرنا مشکل بنا دیں یہاں تک کہ ہم نے مسائل کو حل کرنے کی کوشش بھی کی ہو۔

### پلان اپیلز

کچھ علاج اور خدمات ایسے ہیں، جنہیں آپ کی جانب سے موصول کیے جانے کے لیے یا آپ کو انہیں موصول کرنا جاری رکھنے کے لیے، منظوری کی ضرورت ہے۔ اسے پیشگی اجازت کہا جاتا ہے۔ کسی علاج یا سروس کی منظوری مانگنا سروس کے لیے اجازت کی درخواست کہلاتا ہے۔ اس عمل کو ہینڈ بک میں سابقہ طور پر بیان کر دیا گیا ہے۔ کسی سروس کی اجازت کی درخواست سے انکار کرنے یا اسے اس کی درخواست کردہ مقدار سے کم منظور کرنے کے فیصلے کے نوٹس کو ایک انیشیئل ایڈورس ڈیٹرمینیشن کہا جاتا ہے۔

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

آپ کا فراہم کنندہ دوبارہ غور کیے جانے کا کہہ سکتا ہے:

اگر ہم فیصلہ کرتے ہیں کہ آپ کی سروس کی اجازت کی درخواست طبی طور پر ضروری نہیں تھی یا تجرباتی یا

تحقیقی تھی؛ اور ہم نے آپ کے ڈاکٹر سے اس کے بارے میں بات نہیں کی، تو آپ کا ڈاکٹر پلان کے میڈیکل ڈائریکٹر کے ساتھ بات کرنے کا کہہ سکتا ہے۔ میڈیکل ڈائریکٹر آپ کے ڈاکٹر سے ایک یوم کار کے اندر بات کرے گا۔

### آپ ایک پلان اپیل داخل کروا سکتے ہیں:

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

### آپ کی نگہداشت کے متعلق فیصلے کے خلاف اپیل کرتے ہوئے جاری رکھنے میں مدد:

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

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

اگر آپ کی پلان اپیل پر دوبارہ انکار ہو جاتا ہے، تو آپ کو موصول ہونے والے کسی قسم کے جاری شدہ بینیفٹس کے خرچ کی ادائیگی کرنی پڑ سکتی ہے۔

آپ پلان اپیل کی درخواست کے لیے کال کر سکتے ہیں یا خط لکھ سکتے ہیں۔ جب آپ پلان اپیل کے لئے مطالبہ کرتے ہیں تو اس وقت، یا اس کے بعد جلد ہی، آپ کو ہمیں مندرجہ ذیل دینے کی ضرورت ہو گی:

- آپ کا نام اور پتہ
- اندراج کار کا نمبر
- وہ خدمات جن کا آپ نے مطالبہ کیا اور اپیل کرنے کی وجوہات
- ایسی معلومات جن پر آپ نظر ثانی چاہتے ہیں مثلاً طبی ریکارڈز، ڈاکٹروں کے خط یا دیگر ایسی معلومات، جو اس بات کی وضاحت کرتی ہوں کہ آپ کو اس سروس کی کیوں ضرورت ہے۔
- کوئی مخصوص معلومات، جس کے بارے میں ہم نے انیشیئل ایڈورس ڈیٹرمینیشن میں کہا ہو کہ ہمیں درکار ہے۔
- اپنی پلان اپیل کی تیاری میں مدد کے لیے، آپ رہنما ہدایات، طبی ریکارڈز اور دیگر ایسی دستاویزات دیکھنے کا کہہ سکتے ہیں، جو ہم نے انیشیئل ایڈورس ڈیٹرمینیشن میں استعمال کی ہوں۔ اگر آپ کی پلان اپیل تیز رفتار والی ہوتی ہے تو، جس معلومات پر آپ ہم سے نظر ثانی کرانا چاہتے ہیں، اسے ہمیں دینے کے لیے وقت مختصر ہو سکتا ہے۔ آپ یہ دستاویزات دیکھنے کے لئے کہہ سکتے ہیں یا 1-800-303-9626 پر کال کر کے ایک مفت نقل کے لئے کہہ سکتے ہیں۔



ہمیں بذریعہ فون، فیکس یا ڈاک اپنی معلومات اور مواد دیں:  
فون..... 1-800-303-9626  
فیکس..... 1-212-908-8824  
میل..... Appeals Coordinator.....  
50 Water Street  
New York, NY 10004

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

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

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

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

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

- 15 دن کے اندر، ہم آپ کو اس بارے میں مطلع کرنے کے لیے ایک خط بھیجیں گے کہ ہم آپ کی پلان اپیل پر کام کر رہے ہیں۔
- ہم آپ کو طبی ریکارڈز اور دیگر ایسی معلومات کی ایک مفت نقل بھیجیں گے، جو ہم اپیل کا فیصلہ کرنے کے لیے استعمال کریں گے۔ اگر آپ کی پلان اپیل تیز رفتار والی ہوتی ہے تو، اس معلومات پر نظر ثانی کرنے کے لئے وقت مختصر ہو سکتا ہے۔

- آپ فیصلہ سازی میں استعمال ہونے والی معلومات ذاتی یا تحریری طور پر بھی فراہم کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کو اس بارے میں یقین نہیں کہ ہمیں کون سی معلومات دینی ہے، تو MetroPlusHealth کو 1-800-303-9626 پر کال کریں۔
- طبی معاملات کی پلان اپیلز کا فیصلہ نگہداشت صحت کے اہل ماہرین کریں گے، جنہوں نے پہلا فیصلہ نہیں کیا ہو گا اور ان میں سے کم از کم ایک کلینیکل پیئر ریویوور ہو گا۔
- غیر-طبی فیصلے ایسے لوگوں کی جانب سے کیے جائیں گے، جو ان لوگوں کی نسبت اعلیٰ درجے پر کام کرتے ہیں، جنہوں نے آپ کے پہلے فیصلے پر کام کیا تھا۔
- آپ کو ہمارے فیصلے کے لیے وجوہات اور اگر اطلاق ہوتا ہو، تو طبی دلائل دیے جائیں گے۔ آپ کی درخواست سے انکار کرنے یا اسے اس کی درخواست کردہ مقدار سے کم منظور کرنے کے پلان اپیل کے فیصلے کے نوٹس، کو ایک فائنل ایڈورس ڈیٹرمینیشن کہا جاتا ہے۔
- اگر آپ سمجھتے ہیں کہ ہماری فائنل ایڈورس ڈیٹرمینیشن غلط ہے، تو:
  - آپ ایک منصفانہ سماعت مانگ سکتے ہیں۔ اس ہینڈ بک کا منصفانہ سماعت والا حصہ دیکھ سکتے ہیں۔
  - کچھ فیصلوں کے لیے، ہو سکتا ہے کہ آپ ایک بیرونی اپیل مانگنے کے قابل ہوں۔ اس ہینڈ بک میں بیرونی اپیل کا حصہ دیکھیں۔
- آپ 1-800-206-8125 پر نیویارک سٹیٹ ڈیپارٹمنٹ آف ہیلتھ کے پاس شکایت درج کروا سکتے ہیں۔

### پلان اپیلز کے لیے وقت کے دورانیے:

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

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

- اگر آپ یا آپ کا ڈاکٹر تیز عمل درآمد کے تحت آپ کی پلان اپیل پر نظر ثانی کی درخواست کرتے ہیں۔ آپ کے ڈاکٹر کو وضاحت کرنی ہو گی کہ تاخیر سے آپ کی صحت کو کیسے نقصان پہنچے گا۔ اگر تیز نظر ثانی کے لیے آپ کی درخواست سے انکار کر دیا جاتا ہے، تو ہم آپ کو اس بارے میں بتائیں گے اور آپ کے پلان اپیل کی نظر ثانی عمومی عمل کے تحت ہو گی؛ یا
- اگر آپ کی درخواست سے انکار کر دیا گیا تھا، جب آپ نے اس نگہداشت کو وصول کرنا جاری رکھنے کی درخواست کی تھی جو آپ کو ابھی موصول ہو رہی ہے یا آپ کو ایسی سروس کی توسیع کی ضرورت ہے، جو فراہم کی جا چکی ہے؛ یا
- اگر آپ کی درخواست سے انکار کر دیا گیا تھا، جب آپ نے ہسپتال میں رہنے کے بعد گھر میں نگہداشت

### صحت کی درخواست کی؛ یا

- اگر آپ کی درخواست سے انکار کر دیا گیا تھا، جب آپ نے ہسپتال جانے سے کم از کم 24 گھنٹے پہلے منشیات کے استعمال کے مسئلہ کے ان پیشنت علاج کی درخواست کی ہو۔

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

آپ یا آپ کا نمائندہ بھی ہم سے فیصلہ کرنے میں مزید وقت لینے کا کہہ سکتے ہیں۔ یہ اس وجہ سے ہو سکتا ہے کیونکہ آپ اپنے کیس کے فیصلے میں مدد دینے کے لیے، پلان کو مزید معلومات فراہم کر سکتے ہیں۔ ایسا 1-800-303-9626 پر کال کر کے یا خط لکھ کر کیا جا سکتا ہے۔

اگر آپ اپنی پلان اپیل کی نظر ثانی میں زیادہ وقت لینے کے ہمارے فیصلے سے اتفاق نہیں کرتے، تو آپ یا آپ کا نمائندہ پلان کے پاس شکایت جمع کروا سکتے ہیں۔ آپ یا آپ کا کوئی بھی قابل بھروسہ شخص، 1-800-206-8125 پر کال کر کے نظر ثانی کے وقت کے متعلق نیو یارک اسٹیٹ Department of Health کے پاس بھی شکایت درج کروا سکتا ہے۔

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

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

### بیرونی اپیلز

آپ کے پاس اپیل کرنے کے دیگر حقوق بھی موجود ہیں، اگر آپ کی مطلوبہ سروس:

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

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

اس سے پہلے کہ آپ ایک بیرونی اپیل مانگیں:

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

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

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

درخواست حاصل کرنے کے کچھ طریقے یہ ہیں:

- Department of Financial Services کو 1-800-400-8882 پر کال کریں
- ڈیپارٹمنٹ آف فنانشل سروسز کی ویب سائٹ [www.dfs.ny.gov](http://www.dfs.ny.gov) پر جائیں۔
- ہیلتھ پلان سے 1-800-303-9626 پر رابطہ کریں

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

آپ جلدی فیصلہ حاصل کر سکتے ہیں، اگر:

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

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

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

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

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

بیرونی اپیل کی نظر ثانی کرنے والا شخص آپ اور پلان کو فوراً ہی بذریعہ فون یا فیکس فیصلے کے متعلق بتائے گا۔

بعد میں، آپ کو فیصلہ سنانے والا ایک خط بھیجا جائے گا۔

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

### منصفانہ سماعتیں

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

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

آپ کو پہلے ایک پلان اپیل کی درخواست کرنی ہو گیا اور فائنل ایڈورس ڈیٹرمنیشن موصول کرنی ہو گی۔ آپ کے پاس فائنل ایڈورس ڈیٹرمنیشن نوٹس کی تاریخ کے بعد منصفانہ سماعت کی درخواست کرنے کے لیے 120 تقویمی دن موجود ہوں گے۔

اگر آپ نے ایک پلان اپیل کی درخواست کی اور آپ کو ایک فائنل ایڈورس ڈیٹرمنیشن ملی، جو آپ کو موجودہ طور پر ملنے والی نگہداشت کو کم، معطل یا ختم کرتی ہو، تو آپ اس دوران اپنے ڈاکٹر کی جانب آرڈر کردہ سروسز حاصل کرنا جاری رکھ سکتے ہیں، جب آپ اپنی منصفانہ سماعت کے فیصلے کا انتظار کر رہے ہوں۔ آپ کو فائنل ایڈورس ڈیٹرمنیشن کی تاریخ کے 10 دن کے اندر یا عمل کے مؤثر ہونے کے وقت تک، جو بھی بعد میں آتا ہو، ایک منصفانہ

سماعت کی درخواست لازمی طور پر کرنی ہو گی۔ تاہم، اگر اگر آپ سروسز کو جاری رکھے جانے کی درخواست کرنے کا انتخاب کرتے ہیں اور آپ اپنی منصفانہ سماعت میں ہار جاتے ہیں، تو آپ کو ان سروسز کا خرچ ادا کرنا پڑ سکتا ہے، جو آپ نے فیصلے کے انتظار کے دوران موصول کیں۔

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

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

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

- بذریعہ فون – ٹول فری کال کریں 1-800-342-3334
- بذریعہ فیکس – 518-473-6735
- بذریعہ انٹرنیٹ – [www.otda.state.ny.us/oah/forms.asp](http://www.otda.state.ny.us/oah/forms.asp)
- بذریعہ ڈاک – NYS Office of Temporary and Disability Assistance  
Office of Administrative Hearings  
Managed Care Hearing Unit  
P.O. Box 22023  
Albany, New York 12201-2023

جب آپ MetroPlusHealth کے کسی فیصلے کے متعلق منصفانہ سماعت کی درخواست کرتے ہیں، تو ہمیں آپ کو لازمی طور پر ثبوتوں کے پیکٹ کی ایک نقل بھیجی ہوتی ہے۔ یہ وہ معلومات ہے جو ہم نے آپ کی نگہداشت کے متعلق فیصلہ کرنے کے لیے استعمال کی۔ پلان ہمارے اقدامات کی وضاحت کے لیے یہ معلومات سماعت کے افسر کو دے گا۔ اگر اسے میل کرنے کے لئے کافی وقت نہ ہوا، تو ہم ثبوت کے پیکٹ کی ایک نقل سماعت میں آپ کے لیے ساتھ لائیں گے۔ اگر آپ کو اپنی سماعت سے پچھلے ہفتے اپنا ثبوتوں کا پیکٹ نہیں ملتا، تو آپ یہ مانگنے کے لیے 1-800-303-9626 پر کال کر سکتے ہیں۔

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

## شکایت کا عمل

### شکایات:

ہم امید کرتے ہیں کہ ہمارا صحت کا پلان آپ کی اچھی خدمت کرتا ہے۔ اگر آپ کو کوئی مسئلہ ہے، تو اپنے PCP سے بات کریں یا ممبر سروسز کو کال کریں یا خط لکھیں۔ زیادہ تر مسائل فوراً حل ہو سکتے ہیں۔ اگر آپ کو اپنی نگہداشت یا سروسز کے متعلق کوئی مسئلہ ہو یا تنازعہ ہو، تو آپ پلان کے پاس شکایت درج کروا سکتے ہیں۔ ایسے مسائل، جو فون پر فوراً حل نہیں ہوتے اور ایسی شکایت، جو بذریعہ ڈاک آتی ہے، اس سے ذیل میں بیان کردہ ہمارے شکایات کے عمل کے ذریعے سے نمٹا جائے گا۔

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

TTY 711

ممبر سروسز 1-800-303-9626  
طرز عمل سے متعلق صحت کے کسی مسئلے کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری 1-866-728-1885 پر کال کریں

ہم شکایت درج کروانے کی وجہ سے آپ کے لیے کوئی مشکل پیدا نہیں کریں گے یا اقدام نہیں اٹھائیں گے۔

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

اس کے بجائے آپ شکایات کے لیے نیویارک اسٹیٹ آفس آف مینٹل ہیلتھ سے فون نمبر 1-800-597-8481 پر رابطہ کر سکتے ہیں۔

آپ اپنی شکایت کے ساتھ کسی بھی وقت اپنے مقامی Department of Social Services سے بھی رابطہ کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کی شکایت میں بل کا مسئلہ شامل ہے، تو آپ نیو یارک اسٹیٹ Department of Financial Services کو (1-800-342-3736) پر کال کر سکتے ہیں۔

#### ہمارے پلان کے پاس شکایت کیسے درج کروائیں:

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

فون کے ذریعے فائل کرنے کے لیے، ممبر سروسز کو 1-800-303-9626 پر پیر - جمعہ صبح 8 سے شام 8 بجے تک اور ہفتہ کو صبح 9 سے شام 5 بجے تک کال کریں۔ اگر آپ ہمیں اوقات کار کے بعد کال کرتے ہیں، تو پیغام چھوڑ دیں۔ ہم آپ کو اگلے یوم کار پر واپس کال کر لیں گے۔ اگر ہمیں فیصلہ کرنے کے لیے مزید معلومات درکار ہوئی، تو ہم آپ کو بتائیں گے۔

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

MetroPlusHealth  
50 Water Street  
New York, New York 10004  
Attention: Complaints Manager

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

MetroPlusHealth  
50 Water Street  
New York, New York 10004

#### اس کے بعد کیا ہوتا ہے:

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

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

TTY 711  
ممبر سروسز 1-800-303-9626  
طرز عمل سے متعلق صحت کے کسی مسئلے کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری 1-866-728-1885 پر کال کریں

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

آپ کی شکایت پر ایک یا زیادہ اہل افراد نظرثانی کریں گے۔ اگر آپ کی شکایت میں طبی معاملات شامل ہیں، تو آپ کے کیس کی نظر ثانی نگہداشت صحت کے ایک یا زیادہ اہل پیشہ ورانہ ماہرین کریں گے۔

### جب ہم نے آپ کی شکایت کی نظر ثانی کر لی:

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

### شکایات کی اپیلیں:

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

### شکایت کی اپیل کیسے کرنی ہے:

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

MetroPlusHealth  
50 Water Street  
New York, New York 10004  
Attention: Complaints Manager

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

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



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

آپ کی شکایت کی اپیل کی نظرثانی ایک یا زیادہ اہل لوگ کریں گے، جن کا درجہ ان لوگوں سے اونچا ہو گا جنہوں نے آپ کی شکایت کے متعلق پہلا فیصلہ دیا۔ اگر آپ کی شکایت کی اپیل میں طبی معاملات شامل ہیں، تو آپ کے کیس کی نظرثانی ایک یا زیادہ اہل پیشہ ورانہ طبی ماہرین کریں گے، جن میں کم از کم ایک کلینیکل پیئر ریویوور ہو گا، جو آپ کی شکایت کے متعلق پہلا فیصلہ کرنے میں شامل نہیں تھے۔

اگر ہمارے پاس تمام مطلوبہ معلومات ہوں، تو آپ کو 30 ایام کار میں فیصلے کے بارے میں پتہ چل جائے گا۔ اگر تاخیر سے آپ کی صحت کو خطرہ ہوا، تو ہمیں اپیل کا فیصلہ کرنے کے لیے درکار تمام معلومات مل جانے کے بعد، آپ کو 2 ایام کار میں فیصلہ مل جائے گا۔ آپ کو ہمارے فیصلے کے لیے وجوہات اور اگر اطلاق ہوتا ہو، تو طبی دلائل دیے جائیں گے۔ اگر آپ پھر بھی مطمئن نہ ہوں، تو آپ یا آپ کی جانب سے کوئی دوسرا شخص کسی بھی وقت نیو یارک اسٹیٹ Department of Health کے پاس 1-800-206-8125 پر شکایت جمع کروا سکتا ہے۔

## ممبران کے حقوق اور ذمہ داریاں

### آپ کے حقوق

ممبر کے طور پر، MetroPlusHealth آپ کے پاس درج ذیل چیزوں کا حق ہے:

- صحت کی حیثیت، جنس، نسل، رنگ، مذہب، قومی اصلیت، عمر، ازدواجی حیثیت یا جنسی رجحان کی پرواہ کیے بغیر، احترام کے ساتھ آپ کا خیال رکھا جائے۔
- آپ کو یہ بتایا جائے کہ MetroPlusHealth سے آپ کو مطلوبہ خدمات کہاں، کب اور کیسے حاصل کی جائیں۔
- آپ کے PCP کے ذریعے بتایا جائے کہ کیا غلط ہے، آپ کے لیے کیا کیا جا سکتا ہے اور یہ کہ آپ کی سمجھ میں آنے والی زبان میں کیا نتیجہ نکلے گا۔
- اپنی دیکھ بھال کے بارے میں دوسری رائے حاصل کریں۔
- جب پلان کے بارے میں آپ کو مکمل وضاحت پیش کر دی جائے، تو اس کے بعد آپ اپنے کسی بھی علاج یا پلان کے بارے میں اپنا فیصلہ دیں۔
- نگہداشت سے انکار کریں اور آپ کو بتایا جائے کہ اگر آپ ایسا کرتے ہیں تو آپ کو کیا خطرہ ہو سکتا ہے۔
- اپنے میڈیکل ریکارڈ کی ایک کاپی حاصل کریں اور اپنے PCP سے اس کے بارے میں بات کریں، اور اگر ضرورت ہو تو کہیں کہ آپ کے میڈیکل ریکارڈ میں ترمیم کی جائے یا اسے درست کیا جائے۔
- اس بات کا یقین رکھیں کہ آپ کا میڈیکل ریکارڈ نجی رہے گا اور اسے کسی کے ساتھ شیئر نہیں کیا جائے گا ماسوائے یہ کہ قانون، معاہدہ، یا آپ کی جانب سے اس کی منظوری دی جائے۔
- کسی بھی شکایت کو حل کرنے کے لیے MetroPlusHealth شکایت کا نظام استعمال کریں، یا آپ جب بھی محسوس کریں کہ آپ کے ساتھ مناسب سلوک نہیں کیا گیا تو آپ نیویارک اسٹیٹ ڈیپارٹمنٹ آف ہیلتھ یا مقامی محکمہ سماجی خدمات سے شکایت بھی کر سکتے ہیں۔
- ریاستی منصفانہ سماعت کا نظام استعمال کریں
- اگر آپ اپنی دیکھ بھال اور علاج کے بارے میں اپنے لیے بات کرنے سے قاصر ہیں، تو آپ کی جانب سے بات کرنے کے لیے کسی (رشتہ دار، دوست، وکیل وغیرہ) کو مقرر کریں۔
- غیر ضروری رکاوٹوں سے پاک ایک صاف اور ایک محفوظ ماحول میں اچھے رویے اور احترام کے ساتھ نگہداشت وصول کرنا۔

### آپ کی ذمہ داریاں

MetroPlusHealth کے ممبر کے طور پر، آپ درج ذیل سے متفق ہوتے ہیں:

- اپنی صحت کی حفاظت اور بہتری کے لیے اپنے PCP کے ساتھ تعاون کریں۔
- معلوم کریں کہ آپ کا ہیلتھ کیئر سسٹم کیسے کام کرتا ہے۔
- اپنے PCP کا مشورہ سنیں اور جب آپ کو شک ہو، تو سوال پوچھیں۔
- اگر آپ بہتر نہیں ہوتے، تو اپنے PCP کو کال کریں یا اس سے رابطہ کریں، یا دوسرے ڈاکٹر کی رائے حاصل کریں۔
- صحت کی نگہداشت کے عملے کے ساتھ ایسا احترام کا سلوک کریں، جیسا آپ ان سے توقع کرتے ہیں۔
- اگر نگہداشت صحت کے عملے کے ساتھ آپ کے کوئی مسائل ہوں، تو ہمیں بتائیں۔ ممبر سروسز کو کال کریں۔
- اپنی اپوائنٹمنٹس پر جائیں۔ اگر آپ کو منسوخ کرنا پڑے، تو جتنی جلدی ہو سکے کال کریں۔
- ایمرجنسی روم کو صرف حقیقی ہنگامی حالات کے لیے استعمال کریں۔

- جب آپ کو طبی نگہداشت کی ضرورت ہو، تو اپنے PCP کو کال کریں، چاہے یہ اوقات کار کے بعد ہی کیوں نہ ہو۔

## پیشگی ہدایات

ایسا وقت بھی آ سکتا ہے جب آپ خود اپنی صحت کی نگہداشت کے بارے میں فیصلہ نہیں کر سکیں گے۔ پیشگی منصوبہ بندی کر کے، آپ اپنی خواہشات پر عمل درآمد کا بندوبست کر سکتے ہیں۔ سب سے پہلے، خاندان، دوستوں اور اپنے ڈاکٹر کو یہ بتائیں کہ آپ کس قسم کا علاج چاہتے ہیں اور کس قسم کا نہیں۔ دوسرا، آپ اپنے لیے فیصلے کرنے کے لیے کسی ایسے بالغ کو مقرر کر سکتے ہیں جس پر آپ کو اعتماد ہو۔ اپنے PCP، اپنے خاندان یا اپنے قریبی لوگوں سے اس بارے میں بات کرنا یقینی بنائیں تاکہ انہیں معلوم ہو کہ آپ کیا چاہتے ہیں۔ تیسرا، یہ بہتر ہے کہ آپ اپنے خیالات کو تحریری طور پر قلمبند کر لیں۔ ذیل میں درج شدہ دستاویزات مدد کر سکتی ہیں۔ آپ کو وکیل استعمال کرنے کی ضرورت نہیں ہے، لیکن آپ اس بارے میں کسی سے بات کر سکتے ہیں۔ آپ کسی بھی وقت اپنا ذہن اور ان دستاویزات کو تبدیل کر سکتے ہیں۔ ہم ان دستاویزات کو سمجھنے یا حاصل کرنے میں آپ کی مدد کر سکتے ہیں۔ یہ صحت کی معیاری نگہداشت کے فوائد کے آپ کے حق کو متاثر نہیں کرتے۔ مقصد صرف یہ ہے کہ اگر آپ اپنے لیے بات نہ کر سکتے ہوں، تو دوسروں کو بتائیں کہ آپ کیا چاہتے ہیں۔

## ہیلتھ کیئر پراکسی

اس دستاویز میں، آپ کسی دوسرے ایسے بالغ شخص کا نام بتائیں جس پر آپ بھروسہ کرتے ہوں (عام طور پر ایک دوست یا خاندان کا رکن) جو آپ کے لیے صحت کی نگہداشت کے بارے میں فیصلہ کر سکے، اگر آپ ایسا کرنے کے قابل نہ ہوں۔ اگر آپ ایسا کرتے ہیں، تو آپ کو اس شخص سے بات کرنی چاہیے تاکہ وہ جان سکے کہ آپ کیا چاہتے ہیں۔

## DNR اور CPR

آپ کو یہ فیصلہ کرنے کا حق حاصل ہے کہ اگر آپ کی سانسیں یا خون کی گردش رک جاتی ہے، تو کیا آپ چاہتے ہیں کہ آپ کے دل یا پھیپھڑوں کے افعال کو دوبارہ شروع کرنے کے لیے کوئی خاص یا ہنگامی علاج کیا جائے۔ اگر آپ خصوصی علاج نہیں چاہتے، بشمول کارڈیو پلمونری ریسسیٹیشن (CPR)، تو آپ کو اپنی خواہشات کو تحریری طور پر بتانا چاہیے۔ آپ کا PCP آپ کے میڈیکل ریکارڈز کے لیے DNR (ڈو ناٹ ریسسیکیٹ) آرڈر فراہم کرے گا۔ آپ اپنے ساتھ لے جانے کے لیے ایک DNR فارم اور/یا پہننے کے لیے ایک کڑا بھی حاصل کر سکتے ہیں، جو کسی بھی ہنگامی طبی فراہم کنندہ کو آپ کی خواہشات کے بارے میں بتائے گا۔

## آؤگن ڈونر کارڈ

بٹوے کے سائز کا یہ کارڈ یہ بتاتا ہے کہ جب آپ فوت ہو جاتے ہیں، تو آپ دوسروں کی مدد کے لیے اپنے جسم کے حصے عطیہ کرنے کے لیے تیار ہیں۔ اس کے علاوہ، دوسروں کو یہ بتانے کے لیے کہ آپ اپنے اعضاء کا عطیہ دینا چاہتے ہیں یا نہیں، اپنے ڈرائیونگ لائسنس کے پچھلے حصے پر ٹک کریں۔

## اہم فون نمبر

آپ کا PCP:

MetroPlusHealth

ممبر سروسز: 1-800-303-9626

ممبر سروسز TTY/TDD: 711

دیگر یونٹس (مثلاً نرس ہاٹ لائن، یوٹیلائزیشن ریوو وغیرہ)

آپ کے قریب ترین ایمرجنسی روم:

### حوالہ نمبرز:

نیویارک سٹیٹ ڈیپارٹمنٹ آف ہیلتھ (شکایات): 1-800-206-8125

DOH – ڈیپارٹمنٹ آف ہیلتھ

[/https://www.health.ny.gov](https://www.health.ny.gov)

کاؤنٹی ڈیپارٹمنٹ آف سوشل سروسز:

<https://www1.nyc.gov/site/hra/index.page> 718-557-1399

ہیومن ریسورسز ایڈمنسٹریشن:

کنزیومر انفو لائن: 718-557-1399

انڈیپنڈنٹ کنزیومر ایڈووکیسی نیٹ ورک (ICAN):

<https://www.icannys.org> / 1-844-614-8800 (TTY: 711) / Email: ican@cssny.org

نیویارک Medicaid چوائس:

<https://www.nymedicaidchoice.com/> 1-800-505-5678

Medicaid ٹرانسپورٹیشن:

<https://www.medanswering.com/> 844-666-6270

OMH – آفس آف مینٹل ہیلتھ

<https://omh.ny.gov>

○ Medicaid مینیجڈ کیئر کے بارے میں سوالات پوچھنے یا شکایت جمع کرانے کے لیے،

1-800-597-8481 پر کال کریں

○ OCFS – آفس آف چلڈرن اینڈ فیملی سروسز:

<https://ocfs.ny.gov/main>

OASAS – آفس آف ایڈکشن سروسز اینڈ سپورٹس آفس آف ایڈکشن سروسز اینڈ سپورٹس | آفس آف ایڈکشن سروسز اینڈ

سپورٹس (ny.gov):

<https://oasas.ny.gov>

○ مریضوں اور خاندانوں کے لیے، مریض کی حمایت کے لنکس کے لیے

OPWDD – آفس فار پیپل ود ڈیولپمنٹل ڈس ایبلٹیز (ny.gov) <https://opwdd.ny.gov/>

اومبڈسمین پروگرام کنٹیکٹ، [Ombuds@oasas.ny.gov](mailto:Ombuds@oasas.ny.gov), CHAMP 1-888-614-5400

TTY 711

ممبر سروسز 1-800-303-9626

طرز عمل سے متعلق صحت کے کسی مسئلے کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری 1-866-728-1885 پر کال کریں

مقامی فارمیسی:

---

دیگر ہیلتھ پرووائیڈرز:

---

---

---



### نوٹس برائے غیر امتیازی سلوک

**MetroPlusHealth** شہری حقوق کے وفاقی قوانین پر عمل کرتی ہے۔ **MetroPlusHealth** لوگوں کو ان کے رنگ، نسل، قومیت، عمر، معذوری یا صنف کی بنیاد پر محروم نہیں کرتی اور ان سے کوئی امتیازی سلوک نہیں ہوتا۔

### **MetroPlusHealth** درج ذیل فراہم کرتی ہے:

- ہمارے ساتھ مؤثر طریقے سے بات چیت کرنے کے لئے معذوری کے حامل افراد کو مفت معاون آلات اور خدمات، جیسا کہ:
  - کوالیفائیڈ علامتی زبان کے ترجمان
  - دیگر وضعات میں تحریری معلومات (بڑے پرنٹ، آڈیو، قابل رسائی الیکٹرانک وضعات، دیگر وضعات)

- ان لوگوں کے لئے مفت زبان کی خدمات، جن کی بنیادی زبان انگریزی نہیں ہے، جیسا کہ:
  - کوالیفائیڈ مترجمین
  - دیگر زبانوں میں لکھی گئی معلومات

اگر آپ کو ان سروسز کی ضرورت ہو، تو **MetroPlusHealth** کو 1-800-303-9626 پر کال کریں۔ TTY/TDD سروسز کے لیے 711 پر کال کریں۔

اگر آپ سمجھتے ہوں کہ **MetroPlusHealth** نے آپ کو یہ سروسز نہ دی ہوں یا آپ کے ساتھ آپ کے رنگ، نسل، قومیت، عمر، معذوری یا صنف کی بنیاد پر کوئی امتیازی سلوک کیا گیا ہو، تو آپ درج ذیل طریقوں سے **MetroPlusHealth** کے پاس اپنی شکایت درج کرا سکتے ہیں:

میل: 50 Water Street, 7th Floor, New York, NY 10004  
فون: 1-800-303-9626 (برائے TTY/TDD سروسز 711 پر کال کریں)  
فیکس: 1-212-908-8705  
ذاتی طور پر: 50 Water Street, 7th Floor, New York, NY 10004  
ای میل: Grievancecoordinator@metroplus.org

آپ امریکی محکمہ صحت اور انسانی خدمات، دفتر برائے شہری حقوق کے پاس شہری حقوق کی شکایت درج کرا سکتے ہیں۔

ویب: آفس فار سول رائٹس کمپلینٹس کی پورٹل پر

<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building  
Washington, DC 20201

میل:

شکایت کے فارم یہاں دستیاب ہیں

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

(TTY/TDD 800-537-7697) 1-800-368-1019

فون:

## Language Assistance

ATTENTION: Language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-303-9626 (TTY: 711) .	English
ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-303-9626 (TTY: 711).	Spanish
注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-303-9626 (TTY: 711)。	Chinese
ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فان خدمات المساعدة اللفوية متوفرة لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-303-9626 (TTY: 711) رقم هاتف الصم والبكم	Arabic
주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-303-9626 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.	Korean
ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-303-9626 (телетайп: TTY: 711).	Russian
ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 1-800-303-9626 (TTY: 711).	Italian
ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-800-303-9626 (TTY: 711).	French
ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-800-303-9626 (TTY: 711).	French Creole
אויפמערקזאם: אויב איר רעדט אידיש, זענען פארהאן פאר אייך שפראך הילף סערוויסעס פריי פון אפצאל. רופט 1-800-303-9626 (TTY: 711).	Yiddish
UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-800-303-9626 (TTY: 711)	Polish
PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-303-9626 (TTY: 711).	Tagalog
লক্ষ্য করুনঃ যদি আপদন বাংলা, কথা বলতে পাতনে, হেতল দনঃখচোয় ভাষা সহায়তা পদতেষবা উপলব্ধ আতে ফ ন করুন ১-800-303-9626 (TTY: 711)	Bengali
KUJDES: Nëse flitni shqip, për ju ka në dispozicion shërbime të asistencës gjuhësore, pa pagesë. Telefononi në 1-800-303-9626 (TTY: 711).	Albanian
ΠΡΟΣΟΧΗ: Αν μιλάτε ελληνικά, στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε 1-800-303-9626 (TTY: 711).	Greek
خبردار: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات مفت میں دستیاب ہیں۔ کال کریں 1-800-303-9626 (TTY: 711)	Urdu