نیویارک سٹیٹ
ہیلتھ اینڈ ریکوری پلان
ممبر ہینڈ بک

نظرثانی شدہ دسمبر 2021

یہ ہینڈبک آپ کو بتائے گی کہ اپنا MetroPlus Enhanced پلان کیسے استعمال کرنا ہے۔

براہ کرم اس ہینڈبک کو کسی ایسی جگہ پر رکھیں جہاں سے یہ آپ کو بوقت ضرورت مل جائے۔

خوش آمدید 3
ہیلتھ اینڈ ریکوری پلان کیسے کام کرتے ہیں 3
اس ہینڈ بک کو کیسے استعمال کیا جائے 5
ممبر سروسز کی جانب سے مدد 5
آپ کا ہیلتھ پلان آئی ڈی کارڈ 6
حصہ I - پہلی چیزیں جو آپ کو جاننی چاہیں 6
اپنا PCP کیسے منتخب کریں 6
گھر پر صحت کی نگہداشت کا انتظام 8
صحت کی باقاعدہ نگہداشت کیسے حاصل کی جائے 9
سپیشیالٹی کیئر کیسے حاصل کی جائے 10
آپ یہ خدمات MetroPlus Enhanced سے حاصل کر سکتے ہیں۔ 11
ہنگامی حالات 15
فوری نگہداشت 16
ہم آپ کو صحت مند رکھنا چاہتے ہیں 17
حصہ 2 - آپ کے بینیفٹس اور پلان کے طریقہ کار 18
بینیفٹس 18
MetroPlus Enhanced میں زیر احاطہ خدمات 18
بیہیوریل ہیلتھ ہوم اینڈ کمیونٹی بیسڈ سروسز 24
وہ فوائد جو آپ MetroPlus Enhanced *یا* اپنے Medicaid کارڈ کے ساتھ حاصل کر سکتے ہیں 31
صرف اپنا MEDICAID کارڈ استعمال کرنے کے فوائد 32
جو خدمات شامل نہیں ہیں 33
سروس کے لیے اجازت 34
پیشگی اجازت اور وقت کے دورانیے 34
سابقہ جائزہ اور وقت کے دورانیے 37
ہمارے فراہم کنندگان کو ادائیگی کیسے کی جاتی ہے 38
آپ پلان کی پالیسیوں میں مدد دے سکتے ہیں 39
ممبر سروسز کی جانب سے معلومات 39
ہمیں آگاہ رکھیں 40
نام کا اخراج اور تبدیلیاں 40
1. اگر آپ پلان کو چھوڑنا چاہتے ہوں 40
2. آپ Medicaid کے زیر انتظام نگہداشت کے لیے نااہل ہو سکتے ہیں 41
3. ہم آپ کو MetroPlus Enhanced کو چھوڑنے کا کہہ سکتے ہیں 41
4. اگر آپ Medicaid، ADAP اور APIC کو کھو دیتے ہیں 42
پلان اپیلز 42
بیرونی اپیلز 46
منصفانہ سماعتیں 47
شکایت کا عمل 49
شکایت کیسے درج کرائی جائے 50
آگے کیا ہو گا 50
شکایات کی اپیلیں 51
ممبران کے حقوق اور ذمہ داریاں 53
پیشگی ہدایات 54
اہم فون نمبر 56
اہم ویب سائٹس 57

ہیلتھ اینڈ ریکوری پلان ممبر ہینڈ بک

MetroPlus Enhanced ہیلتھ اینڈ ریکوری پلان میں خوش آمدید

ہمیں خوشی ہے کہ آپ نے MetroPlus Enhanced میں اپنا اندراج کرا لیا ہے۔ MetroPlus Enhanced ایک ہیلتھ اینڈ ریکوری پلان ہے، یا نیویارک سٹیٹ کی جانب منظور شدہ HARP ہے۔ HARPs ایک نئی قسم کا پلان ہے جو Medicaid کے اراکین کو ان کی صحت کی نگہداشت کے علاوہ طرز عمل کی صحت کی نگہداشت بھی فراہم کرتا ہے۔ اس ہینڈ بک میں، رویے کی صحت کا مطلب دماغی صحت، مشیات کے استعمال کی وجہ سے پیدا ہونے والے مسائل اور بحالی کا عمل ہے۔
ہم فراہم کنندگان کے ساتھ صحت کی نگہداشت کا ایک خصوصی منصوبہ ہیں جن کے پاس ایسے افراد کے علاج کا کافی تجربہ موجود ہے جنہیں صحت مند رہنے کے لیے ذہنی صحت اور/ یا منشیات کے استعمال کی نگہداشت کی ضرورت ہو سکتی ہے۔ ہم آپ کو اور آپ کی صحت کی نگہداشت کرنے والی ٹیم کی مدد کے لیے نگہداشت کے انتظام کی خدمات بھی فراہم کرتے ہیں تاکہ آپ کو زیادہ سے زیادہ صحت مند رکھنے کے لیے ہم مل کر کام کریں۔

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 MetroPlus انہانسڈ کے ایک نئے ممبر کے طور پر آپ اچھی شروعات کریں۔ آپ کو بہتر طریقے سے جاننے کے لیے، ہم اگلے دو 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 ہم سے جلد بات کرنا چاہتے ہوں، تو ہمیں بس 1-800-303-9626پر کال کریں۔ MetroPlus Enhanced کے بارے میں مزید معلومات حاصل کرنے کے لیے، آپ ہماری ویب سائٹ www.metroplus.org/enhanced ملاحظہ کر سکتے ہیں۔

ہیلتھ اینڈ ریکوری 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 MetroPlus Enhanced کے ذریعے دستیاب ہو سکتی ہیں۔

MetroPlus Enhanced کے ایک رکن کے طور پر، آپ کو باقاعدہ Medicaid میں دستیاب تمام فوائد حاصل ہوں گے، اس کے علاوہ آپ اپنی صحت کے اہداف کے حصول میں مدد کے لیے خصوصی خدمات بھی حاصل کر سکتے ہیں۔ ہم آپ کو صحت مند ہونے اور صحت مند رہنے میں مدد کے لیے توسیعی خدمات پیش کرتے ہیں۔

MetroPlus Enhanced نئی خدمات پیش کرتا ہے، جسے بیہیوریل ہیلتھ ہوم اینڈ کمیونٹی بیسڈ سروسز (BHHCBS) کہا جاتا ہے، ان ممبران کو جو اہل ہیں۔

BHHCBS آپ کی درج ذیل مدد کر سکتا ہے:

- رہائش تلاش کرنا۔
- خودمختار طور پر رہنا۔
- اسکول واپسی۔
- نوکری تلاش کرنا۔
- ان لوگوں سے مدد حاصل کرنا جو وہاں رہے ہوں۔
- تناؤ کو منتظم کرنا۔

- بحران کی روک تھام۔

MetroPlus Enhanced کے ممبر کے طور پر، آپ کے پاس ہیلتھ ہوم کیئر مینیجر بھی ہوگا جو آپ کی جسمانی اور رویے سے متعلق صحت کے تمام فراہم کنندگان کے ساتھ کام کرے گا تاکہ آپ کی صحت کی دیکھ بھال کی تمام ضروریات پر خصوصی توجہ دی جا سکے۔ ہیلتھ ہوم کیئر منیجر اس بات کو یقینی بنانے میں مدد فراہم کرے گا کہ آپ کو طبی، رویوں سے متعلق صحت اور سماجی خدمات حاصل ہوں جن کی آپ کو ضرورت ہو سکتی ہے، جیسا کہ رہائش اور کھانے کی امداد حاصل کرنے میں مدد دینا۔

ہو سکتا ہے کہ کوئی ایسی سروس حاصل کرنے کے لیے جو اب MetroPlus Enhanced کے ذریعے دستیاب ہو، کے لیے آپ اپنا Medicaid کارڈ استعمال کر رہے ہوں۔ یہ جاننے کے لیے کہ آیا آپ کو جو سروس پہلے سے ملتی ہے وہ اب MetroPlus Enhanced کے ذریعے فراہم کی جاتی ہے، 1-800-303-9626 پر ممبر سروسز سے رابطہ کریں۔

- آپ اور آپ کی صحت کی نگہداشت کرنے والی ٹیم اس بات کو یقینی بنانے کے لیے مل کر کام کرے گی کہ آپ ایک بہترین جسمانی اور جذباتی صحت سے لطف اندوز ہوں۔ آپ صحت مند زندگی گزارنے کے لیے خصوصی خدمات حاصل کر سکتے ہیں، جیسا کہ نیوٹریشن کلاسز اور سگریٹ نوشی کو ترک کرنے میں مدد کی فراہمی۔

- MetroPlus Enhanced کا Medicaid کے ذریعے لوگوں کی نگہداشت صحت کی ضروریات کو پورا کرنے کے لیے نیویارک 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 صحت، دماغی صحت اور منشیات میں مدد کے فراہم کنندگان، کا ایک گروپ منتخب کرتے ہیں۔ یہ ڈاکٹر اور ماہرین، ہسپتال، کلینک، لیبز، کیس منیجر اور دیگر صحت کی دیکھ بھال کی سہولیات ہمارے **فراہم کنندگان کا نیٹ ورک** بناتے ہیں۔ آپ کو ہماری پرووائیڈر ڈائریکٹری میں ایک فہرست ملے گی۔ اگر آپ کے پاس پرووائیڈر ڈائرکٹری موجود نہیں ہے، تو ایک کاپی حاصل کرنے کے لیے ممبر سروسز کو 1-800-303-9626 پر کال کریں یا ہماری ویب سائٹ www.metroplus.org/enhanced پر دیکھیں۔

- جب آپ MetroPlus Enhanced 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۔** آپ اپنی ذہنی صحت یا ترک منشیات کے کلینک سے PCP کا انتخاب کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کو کوئی ٹیسٹ کروانے کی ضرورت ہو، کسی ماہر سے ملنا ہو یا ہسپتال جانا ہو، تو آپ کا پرائمری کیئر پرووائیڈر اس کا انتظام کرے گا۔

- آپ کا پرائمری کیئر پرووائیڈرآپ 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 پرائمری کیئر پرووائیڈر ممکنہ حد تک جلد از جلد آپ سے رابطہ کرے گا۔ اگرچہ آپ کا پرائمری کیئر پرووائیڈر 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 13 دیکھیں۔

- درج ذیل صورتوں میں آپ کو پلان کے مخصوص فراہم کنندگان تک محدود 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۔ MetroPlus Enhanced آپ، آپ کے خاندان، آپ کے ڈاکٹروں اور دیگر نگہداشت فراہم کنندگان کے درمیان درکار اعتماد کو تسلیم کرتا ہے۔ MetroPlus Enhanced 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 MetroPlus Enhanced، آپ کا پرائمری کیئر پرووائیڈر، آپ کا ہیلتھ ہوم 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 پرووائیڈراور/یا آپ کے ہیلتھ ہوم کیئر منیجر، کی جانب سے آپ کے ساتھ ہمیشہ پیشگی بات چیت کی جائے گی۔ MetroPlus Enhanced کے عملے کو رکن کی سخت رازداری رکھنے کی تربیت دی گئی ہے۔

اس ہینڈ بک کو کیسے استعمال کیا جائے

- یہ آپ کو بتائے گا کہ آپ کا نیا ہیلتھ کیئر سسٹم کس طرح کام کرے گا اور یہ کہ آپ MetroPlus Enhanced 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 گا۔

- پہلے کئی صفحات آپ کو یہ بتائیں گے کہ آپ کو فورًا 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 1-800-303-9626 پر کال کریں۔ آپ نیویارک Medicaid چوائس ہیلپ لائن کو 1-800-505-5678 پر بھی 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 ہفتہ، صبح 8 تا شام 8 بجے تک
ہمیں ٹول فری کال کریں: 1-800-303-9626
اگر آپ سماعت سے محروم ہیں (سماعت کا مسئلہ ہے) اور TTY/~~TDD~~ 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۔

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 *(مختصراً PCP)* کو منتخب کرنے یا تبدیل کرنے، بینیفٹس اور سروسز 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 کے فوائد کو متاثر کر سکتی ہو۔

- 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 سے بات کر سکے۔

- **معذور افراد کے لیے:** اگر آپ وہیل چیئر استعمال کرتے ہیں، یا نابینا ہیں، یا سننے 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/~~TDD~~ مشین (ہمارا TTY فون نمبر ہے 711)
  - 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 اپنے گھر پر نگہداشت حاصل کر رہے ہوں،** تو ہو سکتا ہے آپ کی نرس یا اٹینڈنٹ 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 MetroPlus آئی ڈی 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 موجو ہوتا ہے۔ اس میں آپ کا کلائنٹ آئیڈینٹیفیکیشن نمبر (CIN) بھی موجود ہو گا۔ اگر آپ کے MetroPlus آئی ڈی 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 MetroPlus Enhanced 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 MetroPlus Enhanced کے ایک رکن ہیں۔ آپ کو اپنا Medicaid بینیفٹ کارڈ بھی پاس رکھنا چاہیے۔ آپ کو ان خدمات کے حصول کے لیے Medicaid کارڈ کی ضرورت ہو گی، جو MetroPlus Enhanced میں شامل نہیں ہیں۔

حصہ I - پہلی چیزیں جو آپ کو جاننی چاہیں

اپنا پرائمری کیئر پرووائیڈر (PCP) کیسے منتخب کریں)

- ہو سکتا ہے آپ نے پہلے ہی اپنا PCP (پرائمری کیئر پرووائیڈر) چن لیا ہو۔ **اگر آپ نے PCP کا انتخاب نہیں کیا، تو آپ کو فوراً ایسا کرنا چاہیے۔** اگر آپ 30 دنوں کے اندر ڈاکٹر کا انتخاب نہیں کرتے، تو ہم آپ کے لیے ایک کا انتخاب کریں گے۔ 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 اپنے رویے کی صحت کے کلینک میں PCP کا انتخاب بھی کر سکتے ہیں۔**

آپ www.metroplus.org/enhanced پر اپنی پرووائیڈر ڈائرکٹری تک آن لائن رسائی حاصل کر سکتے ہیں۔ پرووائیڈر ڈائریکٹری میں MetroPlus 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 کرسکتے ہیں جہاں آپ رہتے ہیں یا اس کاؤنٹی کے لیے جہاں آپ MetroPlus ویب سائٹ www.metroplus.org/enhanced پر فراہم کنندہ سے ملنا چاہتے ہیں یا آپ ممبر سروس 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،
- وہ آپ کے ساتھ آپ کی ترجیحی زبان میں بات کر سکتے ہیں،
- جس کے پاس جانا آسان ہو،
- وہ اس کلینک میں ہو، جہاں آپ جاتے ہیں۔

- خواتین، عورتوں کی نگہداشت صحت کی ہماری OB/GYN ڈاکٹروں میں سے کسی ایک کا انتخاب بھی کر سکتی ہیں۔

- ہمارے معاہدے کئی 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۔ ہوسکتا 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 صرف ہمارے فراہم کنندگان میں سے کسی ایک کا انتخاب کریں گے۔ یا آپ FQHCs میں سے کسی ایک میں PCP کے ساتھ سائن اپ کر سکتے ہیں جو ہمارے ساتھ کام کرتا ہو، جو ذیل میں درج ہیں۔ مدد کے لیے، بس ممبر سروسز کو 1-800-303-9626 پر کال کریں۔

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

- تقریباً تمام صورتوں میں، آپ کے ڈاکٹر MetroPlus Enhanced 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 MetroPlus Enhanced میں شامل ہونے سے پہلے موجود تھا۔** ان صورتوں میں، آپ کے فراہم کنندہ کو MetroPlus Enhanced کے ساتھ کام کرنے سے متفق ہونا لازمی ہو گا۔ آپ اپنے فراہم کنندہ سے ملنا جاری رکھ سکتے ہیں، اگر:

- جب آپ MetroPlus Enhanced میں شامل ہوتی 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 ڈاکٹر کو پوسٹ پارٹم کیئر کے ذریعے اپنی ڈیلیوری کے بعد تک رکھ سکتی ہیں۔
- جس وقت آپ MetroPlus Enhanced 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 MetroPlus Enhanced 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۔ MetroPlus Enhanced 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 MetroPlus Enhanced میں شامل ہوتے ہیں، تو آپ کی اور آپ کے گھر کی نگہداشت کے لیے باقاعدہ Medicaid ادا کی جاتی ہے کم از کم 120 دنوں تک یہ نگہداشت جاری رکھنے کی ضرورت 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، MetroPlus Enhanced آپ کو ان تبدیلیوں کے بارے میں لازمی بتائے 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** MetroPlus Enhanced چھوڑ دیتا ہے، تو ہم آپ کو اس کے بارے میں معلوم ہونے کے 5 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 پوسٹ پارٹم کیئر کے ذریعے اپنے ڈاکٹر سے ملنا جاری رکھ سکتی ہیں۔ اگر آپ کسی جاری مسئلے 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 MetroPlus Enhanced کے ساتھ کام کرنے سے متفق ہونا چاہیے۔ اگر ان شرائط میں سے کوئی بھی آپ پر لاگو ہوتی ہوں، تو اپنے PCP سے چیک کریں یا ممبر سروسز کو 1-800-303-9626 پر کال کریں۔

گھر پر صحت کی نگہداشت کا انتظام

MetroPlus Enhanced آپ کی جسمانی صحت کی دیکھ بھال اور آپ کے رویوں سے متعلق صحت کی خدمات فراہم کرنے اور ان میں ہم آہنگی پیدا کرنے کا ذمہ دار ہے۔ ہم اپنے اراکین کے لیے خدمات کو مربوط کرنے کے لیے ہیلتھ ہومز کا استعمال کرتے ہیں۔ اگر آپ ہیلتھ ہوم میں شامل ہونا چاہتے ہیں، تو یہ آپ کا اپنا انتخاب ہے مگر ہم آپ کو اپنی نگہداشت کے نظم کے لیے ہیلتھ ہوم میں شامل ہونے کی ترغیب دیتے ہیں۔

MetroPlus Enhanced آپ کو ہیلتھ ہوم کے ساتھ اندراج میں مدد فراہم کر سکتا ہے، جو آپ کے ذاتی ہیلتھ ہوم کیئر منیجر کو تفویض کرے گا۔ آپ کا ہیلتھ ہوم کیئر منیجر آپ کی اپوائنٹمنٹس میں مدد کر سکتا ہے، سماجی خدمات حاصل کرنے میں آپ کی مدد کر سکتا ہے اور آپ کی پیشرفت پر نظر رکھتا ہے۔

آپ کا ہیلتھ ہوم آپ کو اس بارے میں ایک اندازہ دے سکتا ہے تاکہ آپ یہ دیکھ سکیں کہ رویوں سے متعلق ہیلتھ ہوم اور کمیونٹی بیسڈ سروسز کی آپ کو کیا ضرورت ہو سکتی ہے۔ تشخیص کا استعمال کرتے ہوئے، آپ اور آپ کا ہیلتھ ہوم کیئر منیجر مل کر نگہداشت کا ایک منصوبہ بنائیں گے جو خاص طور پر آپ کی انفرادی ضروریات کے لیے ڈیزائن کیا گیا ہو۔

آپ کا ہیلتھ ہوم کیئر منیجر درج ذیل کر سکتا ہے:

- آپ کی جسمانی اور رویوں کے متعلق 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؛
- سماجی خدمات، جیسے SNAP (فوڈ سٹیمپس) اور دیگر سماجی خدمات کے فوائد حاصل کرنے میں آپ کی مدد کرتا ہے؛
- آپ کی ضروریات اور اہداف کی شناخت میں مدد کے لیے آپ کے ساتھ مل کر نگہداشت کا منصوبہ تیار کرنا؛
- آپ کی سماجی خدمت کی ضروریات کا تعین کرنے کے لیے ایک تشخیص انجام دینا؛

- آپ کے PCP اور دوسرے فراہم کنندگان کے ساتھ اپوائنٹمنٹس میں مدد کرنا؛
- ذیابیطس، دمہ اور ہائی بلڈ پریشر جیسے جاری طبی مسائل سے نمٹنے میں مدد فراہم کرنا؛
- وزن میں کمی، صحت بخش کھانے، ورزش اور سگریٹ نوشی کو ترک کرنے کے لیے خدمات تلاش کرنے میں آپ کی مدد کرنا؛
- علاج کے دوران آپ کی مدد کرنا؛
- ان وسائل کی شناخت کرنا جن کی آپ کو ضرورت ہو اور جو آپ کی کمیونٹی میں موجود ہوں؛
- مستحکم رہائش تلاش کرنے یا درخواست دینے میں آپ کی مدد کرنا؛
- ہسپتال میں قیام کے بعد بحفاظت گھر واپس آنے میں آپ کی مدد کرنا؛ اور
- یقینی بنانا کہ آپ فالو اپ کیئر، ادویات اور دیگر ضروری خدمات حاصل کریں۔

آپ کا ہیلتھ ہوم کیئر منیجر یہ جاننے کے لیے کہ آپ کو کس نگہداشت کی ضرورت ہے اور اپوائنٹمنٹس میں آپ کی مدد کرنے کے لیے آپ سے فوراً رابطہ کرے گا۔ آپ کا ہیلتھ ہوم کیئر منیجر یا آپ کے ہیلتھ ہوم فراہم کنندہ کا کوئی شخص آپ کے لیے دن کے 24 گھنٹے، ہفتے کے 7 دن دستیاب ہو گا۔ آپ ممبر سروسز سے 1-800-303-9626 پر پیر تا ہفتہ صبح 8 سے شام 8 بجے تک رابطہ کر سکتے ہیں یا اگر آپ کو اوقات کار کے بعد، اتوار، چھٹیوں کے دوران یا اگر آپ کسی بحران کا شکار ہوں، تو 1-855-371-9228 پر کال کریں۔

صحت کی باقاعدہ نگہداشت کیسے حاصل ہو

- آپ کی صحت کی نگہداشت میں آپ کی صحت کی دیکھ بھال کی تمام ضروریات کے لیے باقاعدہ چیک اپ شامل ہوں گے۔ ہم ہسپتالوں یا ماہرین کو ریفرل فراہم کرتے ہیں۔ ہم چاہتے ہیں کہ نئے ممبران MetroPlus Enhanced میں اندراج کے فوراً بعد اپنے پرائمری کیئر پرووائیڈر سے پہلے طبی وزٹ کے لیے ملاقات کریں۔ اس سے آپ کو اپنے پرائمری کیئر پرووائیڈر سے اپنی صحت کے ماضی کے مسائل، آپ جو دوائیں لیتے ہیں اور آپ کے کسی بھی قسم کے سوالات کے بارے میں بات چیت کرنے کا موقع ملے گا۔
- 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 اپنے PCP کو 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۔

- اگر آپ کے پاس خدمات حاصل کرنے کے بارے میں سوالات ہوں یا اگر کسی وجہ سے آپ کا اپنے پرائمری کیئر پرووائیڈر سے رابطہ نہ ہو رہا ہو، تو آپ MetroPlus Enhanced کو دن میں چوبیس (24) گھنٹے، ہفتے میں سات (7) دن 1-800-303-9626 پر کال کر سکتے ہیں۔

- آپ کی نگہداشت **طبی لحاظ سے ضروری** ہونی چاہیے -- آپ کو جو خدمات ملتی ہیں ان کی ضرورت ہونی چاہیے:

  - اس کی روک تھام یا تشخیص اور درستگی کے لیے، جو آپ کے لیے زیادہ تکلیف کا سبب بن سکتی ہے، یا
  - یا آپ کی زندگی کو درپیش خطرے سے نمٹنے کے لیے، یا
  - یا کسی ایسے مسئلے سے نمٹنے کے لیے جو بیماری پیدا کر سکتا ہے، یا
  - 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۔ آپ کو اپنے PCP سے ملاقات کے لیے اپوائنٹمنٹ کا وقت لینا چاہیے۔ 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 چار ہفتوں کے اندر ہونا چاہیے۔ اگر آپ کو آنے والے ہفتوں میں علاج کی ضرورت ہو، تو MetroPlus Enhanced میں شمولیت کے پہلے ہفتے میں اپنی پہلی اپوائنٹمنٹ رکھیں۔ آپ کا ہیلتھ ہوم کیئر منیجر آپ کی پہلی ملاقات کے لیے تیار ہونے میں مدد فراہم کر سکتا ہے۔

- **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۔ اس خدشے کی وجہ سے، 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 گائیڈ اس حوالے سے استعمال کریں کہ آپ کو اپنی پہلی اپوائنٹمنٹ کے بعد کتنا طویل انتظار کرنا پڑ سکتا ہے۔ آپ کا کیئر منیجر آپ کو اپوائنٹمنٹ لینے اور اُس پر جانے میں بھی مدد دے سکتا ہے۔

  - فوری نگہداششت: 24 گھنٹے کے اندر
  - غیر ہنگامی بیماری: 3 دن کے اندر
  - معمول، احتیاطی نگہداشت: 4 ہفتوں کے اندر
  - پیدائش سے پہلے کا پہلا وزٹ: اپنی پہلی سہ ماہی کے دوران 3 ہفتوں کے اندر (دوسری کے دوران 2 ہفتے، تیسری کے دوران 1 ہفتہ)
  - 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 ہفتوں کے اندر
  - بالغوں کے بنیادی اور معمول کے جسمانی معائنے: 4 ہفتوں کے اندر

رویے سے متعلق صحت کی نگہداشت اور گھر اور کمیونٹی پر مبنی خدمات (BHHCBS)

رویے سے متعلق صحت کی نگہداشت میں دماغی صحت اور منشیات کے استعمال کے علاج کی خدمات شامل ہیں۔ آپ کو ایسی خدمات تک رسائی حاصل ہے جو جذباتی صحت میں آپ کی مدد کر سکتی ہیں۔ آپ الکحل یا دیگر منشیات کے استعمال کے مسائل میں بھی مدد حاصل کر سکتے ہیں۔

اگر آپ کو کمیونٹی میں اپنی زندگی گزارنے کے لیے مدد کی ضرورت ہو، تو MetroPlus Enhanced اضافی خدمات فراہم کرتا ہے، جنہیں بیہویریل ہیلتھ ہوم اینڈ کمیونٹی بیسڈ سروسز (BHHCBS) کہا جاتا ہے۔ یہ خدمات آپ کو ہسپتال سے باہر رہنے اور کمیونٹی میں رہنے میں مدد فراہم کر سکتی ہیں۔ کچھ خدمات آپ کو ملازمت، اسکول یا اپنی زندگی کے دیگر شعبوں کے لیے زندگی کے اہداف تک پہنچنے میں مدد فراہم کر سکتی ہیں جن پر آپ کام کرنا پسند کر سکتے ہیں۔

ان خدمات کے اہل ہونے کے لیے، آپ کو ایک تشخیص حاصل کرنے کی ضرورت ہو گی۔ مزید جاننے کے لیے، ہمیں 1-800-303-9626 پر کال کریں یا اپنے کیئر منیجر سے ان خدمات کے بارے میں پوچھیں۔

ان خدمات کے بارے میں مزید معلومات اور انہیں حاصل کرنے کے طریقے کے لیے اس ہینڈ بک کا صفحہ 27 دیکھیں۔

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 MetroPlus Enhanced 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 MetroPlus Enhanced 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 ہوا، جو آپ کو ضرورت نگہداشت آپ کو فراہم کر سکے، تو ہم آپ کو اپنے پلانسے 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* MetroPlus Enhanced سے لازمی طور پر پوچھنا چاہیے۔ اگر آپ یا یا آپ کا PCP یا پلان فراہم کنندہ آپ کو کسی ایسے فراہم کنندہ کی جانب ریفر کرتا ے، 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 MetroPlus Enhanced 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 40 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 MetroPlus Enhanced 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 44 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، یا
- آپ کو OB/GYN خدمات کی ضرورت ہے، یا
- آپ کو خاندانی منصوبہ بندی کی خدمات درکار ہیں، یا
- آپ ایک مڈ وائف سے ملنا چاہتی ہیں، یا
- 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 کو 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 MetroPlus 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۔ گر 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 MetroPlus Enhanced فراہم کنندگان میں سے کسی سے بھی ملاقات نہیں کرنا چاہتے، تو آپ MetroPlus Enhanced 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 1-800-303-9626پر 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۔

HIV سے روک تھام کی خدمات

آپ کو HIV سے روک تھام کی کئی خدمات دستیاب ہیں۔ ہم آپ سے کسی بھی ایسی سرگرمیوں کے بارے میں بات کریں گے جو آپ کو یا دوسروں کو HIV کی منتقلی یا جنسی طور پر منتقل ہونے والی بیماریوں کے خطرے میں ڈال سکتی ہوں۔ ہم یہ جاننے میں آپ کی مدد کر سکتے ہیں کہ اپنے آپ کو کیسے بچایا جائے۔ ہم مرد اور خواتین کے مفت کنڈوم اور صاف سرنجیں حاصل کرنے میں بھی آپ کی مدد کر سکتے ہیں۔

اگر آپ HIV پازیٹیو ہیں، تو ہم آپ کے پارٹنر سے بات کرنے میں آپ کی مدد کر سکتے ہیں۔ ہم آپ کے خاندان اور دوستوں سے بات کرنے میں آپ کی مدد کر سکتے ہیں اور انہیں HIV اور ایڈز کو سمجھنے میں مدد فراہم کر سکتے ہیں اور یہ کہ علاج کیسے کرایا جائے۔ اگر آپ کو مستقبل کے پارٹنر کے ساتھ اپنے HIV کی حیثیت کے بارے میں بات کرنے میں مدد کی ضرورت ہو، تو MetroPlus Enhanced عملہ آپ کی مدد کرے گا۔ ہم آپ کو اپنے بچوں سے HIV کے بارے میں بات کرنے میں بھی مدد کر سکتے ہیں۔

آنکھوں کی دیکھ بھال

احاطہ کی گئی خدمت 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 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 مشنیات سے چھٹکارا حاصل کرنے میں مدد کی ضرورت ہے، تو آپ طرز عمل سے متعلق صحت کے کسی بھی ایسے 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 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۔ MetroPlus انہانسڈ ایسی خدمات کا احاطہ کرتی ہے جو منشیات کے استعمال اور متعلقہ نقصانات کو کم کرنے میں مدد فراہم کر سکتی ہیں۔
نقصانات۔ 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 میں آپ کی مدد کرنے کے لیے سپورٹ گروپس
- تکنیک اور مہارتیں جو آپ کے کام آئیں گی۔

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

ہنگامی حالات

آپ ہمیشہ ہنگامی حالات کے لیے زیر تحفظ ہوتے ہیں۔ نیویارک سٹیٹ میں، 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 بھی 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 / 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۔

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 MetroPlus Enhanced 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** MetroPlus Enhanced کو کال کریں۔

اس شخص کو بتائیں جس سے آپ بات کر رہے ہیں کہ مسئلہ کیا ہے۔ آپ کا PCP یا MetroPlus Enhanced کا نمائندہ درج ذیل کام کرے گا:

- آپ کو بتائے گا کہ گھر میں کیا کرنا ہے، یا
- آپ کو بتائے گا کہ PCP کے دفتر میں آنا ہے،
- آپ کو ایسی کمیونٹی سروسز کے بارے میں بتانا جو آپ حاصل کر سکتے ہیں، جیسے 12 مراحل پر مشتمل میٹنگز یا پناہ گاہ، یا
- آپ کو بتائے گا کہ آپ قریب ترین ایمرجنسی روم میں جائیں۔

آپ MetroPlus Enhanced ممبر سروسز سے بھی 1-800-303-9626 پر رابطہ کر سکتے ہیں، 24 گھنٹے روزانہ، ہفتے کے 7 دن اگر آپ بحران میں ہوں یا آپ کو ذہنی صحت یا منشیات کے استعمال کی صورت حال میں مدد کی ضرورت ہو۔

- *اگر آپ ایمرجنسی کے وقت **علاقے سے باہر** ہیں، تو:*

- قریب ترین ایمرجنسی روم میں جائیں یا 911 پر کال کریں۔
- MetroPlus Enhanced کو جتنا جلدی ہو سکے، کال کریں (48 گھنٹے کے اندر اگر آپ کر سکتے ہوں)۔

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 ہمارے پلان کو 1-800-303-9626 پر کال کریں۔

BH کرائسز سروسز فون نمبر 1-855-371-9228

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۔

- یہ زکام ہوسکتا ہے یا اگر آپ کو ٹانکے 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 اپوائنٹمنٹ لے سکتے ہیں۔ 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 آئیلینڈز، گوام، شمالی ماریانا جزائر اور امریکی ساموا 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 آپ کو درکار ٹیکوں کے علاوہ، ذیل میں کچھ دوسری خدمات ہیں جو ہم فراہم کرتے ہیں اور آپ کو اچھی صحت میں رکھنے کے طریقے بھی ہیں:

- 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/enhanced پر جائیں۔

ہینڈ بک-- حصہ 2
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

ہیلتھ اینڈ ریکوری پلانز آپ کو باقاعدہ Medicaid کے ساتھ ملنے والی خدمات کے علاوہ دیگر متعدد خدمات بھی فراہم کرتے ہیں۔ ہم زیادہ تر ایسی خدمات فراہم کریں گے یا ان کا انتظام کریں گے، 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؛ موبائل کرائسز سروسز؛ اور مخصوص سیلف ریفرل خدمات، بشمول وہ خدمات جنہیں آپ MetroPlus Enhanced 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۔

ہمارے پلان کی جانب سے پیش کی جانے والی خدمات

آپ کو یہ خدمات لازمی طور پر ان فراہم کنندگان سے ہی حاصل کرنا ہوں گی جو ہمارے پلان 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
- ادویات کو شیڈول کے مطابق لینے میں مدد
- نگہداشت اور فوائد میں ربط

تدارکی نگہداشت

- باقاعدہ معائنے
- سوئیوں اور سرنجوں کی مفت فراہمی
  تمباکو نوشی ترک کرنے کی مشاورت
- HIV سے آگاہی اور خطرے میں کمی لانا
- امدادی نگہداشت کے لیے کمیونٹی بیسڈ آرگنائزیشنز (CBOs) کا ریفرل
- تمباکو نوشی ترک کرنے کی نگہداشت

زچگی کی نگہداشت

- حمل کی نگہداشت
- ڈاکٹرز/مڈ وائف اور ہاسپٹل سروسز
- 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 MetroPlus Enhanced 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
- 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 MetroPlus Enhanced 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 کی فراہمی۔
- 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 کی سہولیات 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 MetroPlus Enhanced 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 اور جب آپ کو مدد کی ضرورت ہوتی ہے۔ 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۔ PERS کا بندوبست MetroPlus Enhanced کی جانب سے ہو گا۔

ایڈلٹ ڈے ہیلتھ کیئر

- آپ کے پرائمری کیئر پرووائیڈر(PCP) کے ذریعہ تجویز کردہ اور MetroPlus Enhanced کی جانب بندوبست کیا جانا چاہیے۔
- صحت کی تعلیم، غذائیت، نرسنگ اور سماجی نگہداشت 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۔

تھراپی فار ٹوبرکلوسِز

- 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 MetroPlus Enhanced 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۔

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

دانتوں کا علاج

MetroPlus Enhanced 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 ہیلتھ پلیکس کے ساتھ ایک معاہدے کے ذریعے دانتوں کی نگہداشت کی پیشکش کرتے ہیں، جو اعلیٰ معیار کی دانتوں کی خدمات فراہم کرنے میں ماہر ہیں۔ احاطہ شدہ خدمات میں باقاعدگی سے اور معمول کی دانتوں کی خدمات مثلاً دانتوں کا احتیاطی چیک اپ، صفائی، ایکسرے، 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۔ *ڈینٹسٹ 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 ڈینٹسٹ کا انتخاب کرتے ہیں۔ MetroPlus Enhanced دانتوں کی خدمات فراہم کرنے کے لیے ہیلتھ پلیکس کا استعمال کرتا 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 ڈینٹسٹ کا انتخاب کرنے کے لیے HealthPlex کو 1-888-468-2189 پر کال کریں۔ آپ حصہ لینے والے ڈینٹیسٹ کی فہرست آن لائن طور پر www.metroplus.org سے حاصل کر سکتے ہیں یا MetroPlus کی ممبر سروسز کو 1-800-303-9626 پر کال کر کے بھی اس کی درخواست کر سکتے ہیں۔ اگر آپ ڈینٹسٹ 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 ڈینٹسٹ تبدیل کرنا ہو، تو براہ کرم ہیلتھ پلیکس کو 1-888-468-2189 پر کال کریں یا MetroPlus Enhanced 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 علیحٰدہ ڈینٹل 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 ڈینٹل سینٹر چلاتا ہو۔ اگر آپ کو اکیڈمک ڈینٹل سنٹر کلینک تلاش کرنے میں مدد کی ضرورت ہو، تو ممبر سروسز کو 1-800-303-9626 پر کال کریں۔

بصارت کی دیکھ بھال

- ماہر امراض چشم، امراض چشم کے ڈسپنسر اور آپٹومیٹرسٹ کی خدمات۔
- 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 کوّر 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 ذیابطیس کے دیگر لوازمات
- ترک تمباکو نوشی کی اشیاء، بشمول OTC مصنوعات
- آلہ سماعت کی بیٹریاں
- ایمرجنسی مانع حمل (فی تقویمی سال 6 عدد)
- میڈیکل اور سرجیکل اشیاء

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:

- ایسی صارفین جو حاملہ ہوں: حمل کے دوران اور اس مہینے کے بعد کے دو مہینوں کے لیے جس میں حمل ختم ہوتا ہے۔
- خاندانی منصوبہ بندی کی دوائیں اور اشیاء جیسے پیدائش پر قابو پانے کی گولیاں اور مرد یا خواتین کے کنڈوم، سرنجیں اور سوئیاں۔
- کمپریہینسو Medicaid کیئر منیجمنٹ (CMCM) یا سروس کوآرڈینیشن پروگرام میں موجود صارفیں۔
- کسی OMH یا OPWDD بیہیوریل ہیلتھ ہوم اینڈ کمیونٹی بیسڈ سروسز (BHHCBS) ویور پروگرام میں موجود صارفین۔
- ٹرامیٹک برین انجری (TBI) کے حامل افراد کے لیے کسی DOH BHHCBS 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 ریفِل 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$	

- اگر آپ کسی معاون ادائیگی میں شریک ہوں، تو ہر نئے نسخے *اور* ہر ریفِل کے لیے معاون ادائیگی کرنی ہو گی۔
- اگر آپ کسی مشترکہ ادائیگی میں ہوں، تو آپ سال کی ہر سہ ماہی میں زیادہ سے زیادہ $50 کے لیے ذمہ دار ہوں گے۔ 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: 1 جنوری - 31 مارچ; 1 اپریل - 30 جون؛ 1 جولائی - 30 ستمبر؛ اور 1 اکتوبر - 31 دسمبر۔
- 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 اگر ادا نہیں کرتے، تو آپ فراہم کنندہ کے قرض دار ہیں۔)
- ان خدمات کے بارے میں مزید جاننے کے لیے، ممبر سروسز کو 1-800-303-9626 (TTY: 711) پر کال کریں۔
- 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 مخصوص 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 MetroPlus Enhanced 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۔

ہاسپائس 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۔ آپ کی 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 اسٹیبلائزیشن سروسز** کہتے ہیں۔

- ہنگامی خدمات کے بارے میں مزید جاننے کے لیے، صفحہ 15 دیکھیں

خصوصی نگہداشت

اس میں دیگر معالجین کی خدمات شامل ہیں، بشمول ذیل
- فزیکل تھراپسٹ
- آکوپیشنل اینڈ سپیچ تھراپسٹ
- آڈیولوجسٹ
- مڈوائوز
- کارڈیئک ریہبلیٹیشن
- دیگر سپیشیالٹی، مثلاً
  ریوماٹالوجی، گیسٹرو انٹرالوجی، ENT، ہیماٹالوجی/آنکالوجی، پلمونالوجی، الرجی/امیونالوجی، نیورالوجی

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

رہائشی 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 MetroPlus Enhanced 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 اسپیچ لینگویج پیتھالوجی شامل ہیں۔

اگر آپ کو نرسنگ ہوم میں طویل مدت تک (مستقل) 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۔
MetroPlus Health انہانسڈ اور نرسنگ ہوم درخواست دینے میں آپ کی مدد کر سکتے ہیں۔ نرسنگ ہوم میں طویل مدتی (مستقل) قیام کی سہولت MetroPlus Health Plan HARP پروڈکٹ میں شامل فائدہ نہیں ہے۔ اگر آپ مستقل طویل مدتی رہائش کے لیے اہل ہوں، تو آپ کو MetroPlus Health Plan HARP پلان سے اپنا نام خارج کرانا ہو گا۔ جب تک کہ آپ Medicaid کے مینیجڈ کیئر پلان میں اندراج نہیں کر لیتے، تو تب تک یہ فائدہ Medicaid فیس فار سروس کے ذریعے مہیا کیا جائے گا۔

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

- انٹینسِو سائیکاٹرک ریہیب ٹریٹمنٹ (IPRT)
- بیرونی مریضوں کے لیے خدمات
- داخل شدہ مریضوں کی ذہنی صحت کا علاج
- ہسپتال کی جزوی نگہداشت

- دن کا مسلسل علاج
- پرسنلائزڈ ریکوری اورینٹڈ سروسز (PROS)
- اسرٹِو کمیونٹی ٹریٹمنٹ سروسز (ACT)
- انفرادی اور گروپ میں مشاورت
- بحران میں معاونت کی خدمات

منشیات کے استعمال کے مسائل کی خدمات

- بحران کی خدمات
  - میڈیکلی مینجڈ ودڈرال منیجمنٹ
  - میڈیکلی سپروائزڈ ودڈرال 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
  - *آؤٹ پیشنٹ ودڈرال منیجمنٹ
  - میڈیکیشن اسسٹِڈ ٹریٹمنٹ
- اوپوائڈ ٹریٹمنٹ پروگرام (OTP)

بیہیوریل ہیلتھ ہوم اینڈ کمیونٹی بیسڈ سروسز (BHHCBS)

BHHCBS زندگی کے اہداف جیسا کہ ملازمت، اسکول یا آپ کی زندگی کے دیگر شعبوں میں آپ کی مدد کر سکتا ہے جن پر آپ کام کرنا چاہتے ہوں۔ یہ معلوم کرنے کے لیے کہ آیا آپ اہل ہیں، ہیلتھ ہوم کیئر منیجر کو آپ کے ساتھ ایک مختصر اسکریننگ مکمل کرنی ہو گی جو یہ ظاہر کرے گی کہ آیا آپ ان خدمات سے فائدہ اٹھا سکتے ہیں یا نہیں۔ اگر اسکریننگ سے معلوم ہوتا ہے کہ آپ فائدہ اٹھا سکتے ہیں، تو کیئر منیجر آپ کے ساتھ مل کر مکمل جائزہ لے گا تاکہ یہ معلوم کیا جا سکے کہ آپ کی صحت کی ضروریات کون سی ہیں جن میں جسمانی، رویوں اور بحالی کی خدمات شامل ہیں۔

BHHCBS میں شامل ہیں:

- سائیکو سوشل ریہیبلیٹیشن (PSR) - آپ کو اپنے مقاصد تک پہنچنے کے لیے اپنی صلاحیتوں کو بہتر بنانے میں مدد دیتا ہے۔

- کمیونٹی سائیکاٹرک سپورٹ اینڈ ٹریٹمنٹ (CPST) - علاج کی خدمات حاصل کرنے کا ایک طریقہ ہے جس کی آپ کو اپنی پسند کی جگہ، جیسا کہ آپ کے اپنے گھر پر مختصر وقت کے لیے ضرورت ہو۔ CPST آپ کو لائسنس یافتہ علاج کے پروگرام سے منسلک کرنے میں مدد کرتا ہے۔

- ہیبیلیٹیشن سروسز - کمیونٹی میں آزادانہ طور پر رہنے کے لیے آپ کو نئی مہارتیں سیکھنے میں مدد کرتی ہیں۔

- فیملی سپورٹ اینڈ ٹریننگ - آپ کی زندگی میں موجود لوگوں کو آپ کی صحت یابی میں آپ کی مدد کرنے کے

لیے ہنر سکھاتا ہے۔

- شارٹ ٹرم ریسپائٹ۔ جب آپ کو دباؤ کی صورتحال سے نکلنے کی ضرورت ہو، تو آپ کو نکلنے کے لیے ایک محفوظ جگہ فراہم کرتا ہے۔
- انٹینسِو ریسپائٹ۔ جب آپ کو کسی بحران کا سامنا ہو، تو آپ کو ہسپتال سے دور رہنے میں مدد فراہم کرتا ہے اور رہنے کے لیے ایک ایسی محفوظ جگہ فراہم کرتا ہے جس میں آپ کا علاج ہو سکتا ہو۔
- ایجوکیشن سپورٹ سروسز - آپ کو تعلیم اور تربیت حاصل کرنے کے لیے اسکول واپس جانے کے طریقے تلاش کرنے میں مدد کرتی ہیں، جس سے آپ کو ملازمت حاصل کرنے میں مدد ملے گی۔
- پری ووکیشنل سروسز - ملازمت کی تیاری کے لیے درکار مہارتوں میں آپ کی مدد کرتی ہیں۔
- ٹرانزیشنل ایمپلائمنٹ سروسز - مختلف ملازمتوں کے لیے کوشش کرتے ہوئے آپ کو مختصر وقت کے لیے مدد فراہم کرتی ہیں۔ اس میں کام کی مہارتوں کو مضبوط بنانے کے لیے ملازمت کی تربیت بھی شامل ہے تاکہ کسی کام کو کم از کم اجرت پر یا اس سے زیادہ پر لے جانے میں مدد مل سکے۔
- انٹینسیو سپورٹڈ ایمپلائمنٹ سروسز۔ آپ کو کم از کم اجرت پر یا اس سے زیادہ کی نوکری تلاش کرنے اور اسے برقرار رکھنے میں مدد کرتی ہیں۔
- آن گوئنگ سپورٹڈ ایمپلائمنٹ سروسز۔ آپ کو اپنا کام برقرار رکھنے اور اس میں کامیاب ہونے میں مدد کرتی ہیں۔
- ایمپاورمنٹ سروسز پیئر سپورٹس - وہ لوگ جو وہاں موجود ہیں، وہ آپ کی بحالی کے اہداف تک پہنچنے میں آپ کی مدد کرتے ہیں۔
- نان میڈیکل ٹرانسپورٹیشن - آپ کی نگہداشت کے منصوبے میں ایک مقصد سے متعلق غیر طبی سرگرمیوں کے لیے نقل و حمل کی سہولیات۔

<u>ایڈلٹ بیہیوریل ہیلتھ ہوم اینڈ کمیونٹی بیسڈ سروسز (HARP – (BH ممبران HCBS</u>

بیہیوریل ہیلتھ ہوم اینڈ کمیونٹی بیسڈ سروسز MetroPlusHealth HARP (BHHCBS) ممبران کو ان کے زندگی کے اہداف حاصل کرنے اور کمیونٹی میں زیادہ شامل ہونے میں مدد فراہم کر سکتی ہیں۔ یہ خدمات درج ذیل میں مدد کر سکتی ہیں:

- خودمختاری: روز مرہ کی زندگی اور سماجی مہارتیں
- تعلیم اور روزگار
- پیئر اینڈ فیملی سپورٹ
- بحرانوں سے نمٹنا - کرائسز ریسپائٹ سروسز محفوظ ماحول میں دماغی صحت اور منشیات کے استعمال کی وجہ سے بحرانوں سے نمٹنے میں مدد فراہم کرتی ہیں۔

BHHCBS اہلیت اور درجات

ہیلتھ ہوم کیئر منیجرز (HHCMs) اس بات کا تعین کرنے NYS اہلیت کی تشخیص کا استعمال کرتے ہیں کہ آیا HARP کے اہل/HIV SNP کے اندراج شدہ افراد بالغ BHHCBS کے لیے اہل ہیں یا نہیں اور اگر ایسا ہے، تو وہ کس درجے کی خدمات کے لیے اہل ہیں۔

- تشخیص سے پہلے، HHCM کو موجودہ HARP یا HIV SNP اندراج کی تصدیق لازمی کرنی چاہیے۔ بذریعہ ~~EPACES/EMEDNY~~.

- ٹائر 1 خدمات درج ذیل خدمات پیش کرتی ہیں:
  - تعلیم
  - ملازمت
  - ساتھیوں کی معاونت

- ٹائر 2 سروسز میں ٹائر 1 کے تمام آئٹمز شامل ہیں، بمعہ
  - بحالی/رہائشی معاونت
  - نفسیاتی بحالی
  - کمیونٹی سائیکاٹرک سپورٹس اینڈ ٹریٹمنٹ
  - فیملی سپورٹ اینڈ ٹریننگ

- نوٹ: BHHCBS کی تشخیص کے عمل کو NYS تبدیل کرنے کے عمل میں ہے اور BHHCBS خدمات کو CORE (کمیونٹی اورینٹڈ ریکوری اینڈ ایمپاورمنٹ) خدمات کے طور پر دوبارہ برانڈ کر رہا ہے۔ اس کا مقصد خدمات کے بڑھتے ہوئے استعمال کو فروغ دینے کے لیے ریفرل نیٹ ورک تک رسائی کی راہ میں حائل رکاوٹوں کو ختم کرنا اور اسے وسیع کرنا ہے۔

- HARP کے لیے اہلیت بعض مخصوص عوامل پر مبنی ہے، جیسے Medicaid میں رویے سے متعلق صحت کی خدمات کا ماضی میں استعمال۔

آپ اپنے علاج فراہم کرنے والوں سے اپنی اہلیت کی حیثیت دیکھنے کے لیے کہہ سکتے ہیں یا آپ 1-855-789-42771 پر نیویارک Medicaid چوائس کو کال کر سکتے ہیں۔ TTY صارفین کے لیے: 1-888-329-1541

HARP کے لیے اہل اراکین کا HARP میں اندراج کرنا

- NYS اس بات کا تعین کرتا ہے کہ کون HARP کے لیے اہل ہے اور ہر دوسرے مہینے ممکنہ اندراج کرنے والوں کی ایک تازہ ترین فہرست تیار کرتا ہے۔
  - NY Medicaid Choice @ 1-855-789-4277 پر کال کرکے (TTY صارفین: 1-888-329-1541)، آپ یہ جان سکتے ہیں کہ آیا آپ اہل ہیں یا نہیں ہیں۔
- چونکہ HARP میں اندراج کرانا رضاکارانہ ہے، لہٰذا اہل اراکین کسی بھی وقت HARP میں اندراج کا انتخاب کر سکتے ہیں۔ آپ کو صرف NY Medicaid چوائس کو کال کرنا ہے۔
  - اپنا Medicaid CIN یا SSN، پورا نام، تاریخ پیدائش، گھر کا پتہ اور فون نمبر اپنے پاس رکھنا یاد رکھیں
- اہل اراکین کی عمر 21 سال یا اس سے زیادہ ہونی چاہیے اور صرف Medicaid کے ذریعے بیمہ شدہ ہونا چاہیے
- انشورنس کمپنیوں بشمول MetroPlusHealth کو HARP پلانز میں براہ راست مریض کا اندراج کرنے کی اجازت نہیں ہے۔ یہ عمل آپ کو اکیلے یا آپ کے فراہم کنندہ کے ساتھ مل کر شروع کرنا چاہیے۔

ایڈلٹ BHHCBS کی تفصیل

صحت اور انسانی خدمات کی کئی ایسی اقسام ہیں جو بیہیوریل ہیلتھ ہوم اینڈ کمیونٹی بیسڈ سروسز کے ذریعے فراہم کی جا سکتی ہیں، جو دستیاب ہیں اور یہ آپ کی زندگی کے اہداف کو حاصل کرنے اور آپ کی کمیونٹی میں زیادہ فعال ہونے میں آپ کی مدد کر سکتی ہیں۔ اگر آپ اہل ہیں، تو آپ درج ذیل خدمات حاصل کر سکتے ہیں:

پیئر سپورٹ سروسز:

- وہ ممبران جو ایسے ممبران کو ترجیح دیتے ہوں جن کا اسی طرح کا تجربہ ہو، جیسا کہ رویے کی صحت کی ہسٹری اور/یا منشیات کے بے جا استعمال، ہسپتال میں داخل ہونا اور قید کاٹنا
- خدمات میں شامل ہوسکتی ہیں:
- وکالت، جیسے کہ رکن کو فوڈ سٹیمپس حاصل کرنے کے لیے پبلک بینیفٹس کے نظام کو دریافت کرنے میں مدد فراہم کرنا؛
- سیلف ہیلپ ٹولز پر تعلیم؛
- ہسپتال یا قید سے منتقلی کے دوران مدد کی فراہمی؛
- بحران یا بحران سے پہلے کی صورتحال کے دوران مدد

ایجوکیشن سپورٹ سروسز:

- وہ اراکین جو مسابقتی طور پر ملازمت حاصل کرنے کے لیے باضابطہ تعلیم حاصل کرنا چاہتے ہیں۔ (مسابقتی ملازمت سے مراد وہ ملازمتیں ہیں جن کے لیے کمیونٹی کا کوئی بھی عام شخص درخواست دے سکتا ہے اور کم از کم اجرت حاصل کر سکتا ہے۔)
- خدمات میں شامل ہیں:
  - مالی امداد اور اسکولوں کے لیے درخواست دینے میں معاونت؛
  - اسکول رجسٹریشن؛
  - اسکول کے نظام کی چھان بین کرنا؛
  - مناسب رہائش پر بات چیت کرنا؛
  - ٹیوٹرنگ وسائل کی شناخت کرنا۔

روزگار کی خدمات:

پری ووکیشنل سروسز

- مسابقتی روزگار کے لیے ممبران کی تیاری، جن کے پاس کام کا کوئی تجربہ موجود نہ ہو یا انہوں نے طویل عرصے سے کوئی کام نہ کیا ہو۔
- مواقع ایک مربوط کام کی جگہ کی ایسی ترتیب میں موجود ہونے چاہئیں، جہاں کمیونٹی کے عام لوگ ملازم ہوں۔

عبوری روزگار:

- عام کمیونٹی میں مسابقتی روزگار کے لیے ارکان کو تیار کرنا جن کے پاس کام کا کوئی تجربہ موجود نہ ہو یا انہوں نے طویل عرصے سے کوئی کام نہ کیا ہو۔
- BHHCBS فراہم کنندہ کے ذریعہ عام کمیونٹی میں لوگوں کی خدمات حاصل کرنے والے کاروباری اداروں کے ساتھ باضابطہ معاہدے کے ذریعے عبوری روزگار کی گنجائش کا انتظام کیا جاتا ہے۔

بحالی (رہائشی معاونت):

- بنیادی زندگی، فعالیاتی اور سماجی مہارتوں کی تعمیر کی ضرورت کے حامل ممبران۔
- ممبر کو مہارتیں حاصل کرنے میں مدد فراہم کرنا جس میں کمیونٹی میں مؤثر مواصلات اور تعلقات کے فروغ کے ساتھ ساتھ کمیونٹی وسائل کا استعمال بھی شامل ہے۔
- طویل مدت تک بے گھر رہنے، ہسپتال میں داخل ہونے یا قید میں رہنے کے بعد بحالی کی خدمات مددگار ثابت ہو سکتی ہیں۔

سائیکو سوشل ریہیبلیٹیشن (PSR):

- وہ ممبران جنہیں وہ فعالیاتی اور سماجی مہارتیں دوبارہ حاصل کرنے کی ضرورت ہو، جو ان کے پاس پہلے موجود تھیں۔

خدمات میں شامل ہوسکتی ہیں:

- بحالی کی مشاورت؛
- مسئلہ دوبارہ پیدا ہونے سے روک تھام؛
- ذہنی تناؤ سے نمٹنا؛
- غصے سے نمٹنا؛
- ذاتی مفادات کی شناخت اور تعاقب؛
- ادویات کا انتظام؛
- اپوائنٹمنٹس شیڈول کرنا؛
- صحت مند زندگی کے انتخابات

کمیونٹی سائیکاٹرک سپورٹس اینڈ ٹریٹمنٹ (CPST):

- وہ ممبران جو رویے یا جسمانی مسائل کی وجہ سے سائٹ پر مبنی خدمات سے منقطع ہوں۔
- طبی علاج جس میں تجویز کردہ ادویات اور سائیکو تھراپی کے ساتھ ساتھ نفسیاتی و سماجی بحالی / آباد کاری کی قسم کی خدمات شامل ہیں۔
- CPST کا مطلب جاری یا طویل مدتی نہیں ہے، لیکن اس وقت تک جب تک کوئی شخص کمیونٹی میں سروس فراہم کنندہ کے پاس نہیں جا سکتا۔

فیملی سپورٹ اینڈ ٹریننگ:

- وہ ممبران جو اپنی خاندان اور دیگر اہم افراد کو تعلیم، علاج کی منصوبہ بندی اور جاری خدمات میں شامل کرانا چاہتے ہوں۔
- یہ فیملی تھراپی نہیں ہے۔ ممبر کو اس سروس کے ساتھ رضامندی اور اس سے متفق ہونا ضروری ہے، لیکن حاضر ہونے کی ضرورت نہیں ہے۔

خدمات میں تربیت اور مشاورت شامل ہے

- دماغی صحت اور مشنیات کے استعمال کی وجہ سے مسائل؛
- علاج کی فراہمی؛
- ادویات کا انتظام؛
- رویے کی بہتری کے لیے حکمت عملیاں؛
- بحالی میں معاونت کے اختیارات؛
- بحالی کے تصورات۔
- فیملی سپورٹ اینڈ ٹریننگ کمیونٹی میں انضمام، رہائش کے اختیارات، وکالت کے علاوہ فوائد اور استحقاق کے بارے میں بھی تربیت فراہم کر سکتی ہے۔

شارٹ ٹرم کرائسز ریسپائٹ:

* تمام HARP اندراج کنندگان کے لیے دستیاب ہے، BHHCBS اہلیت کے جائزے کی ضرورت نہیں ہے۔ ہیلتھ ہوم میں اندراج کی ضرورت نہیں ہے۔

- وہ ممبران جو روزمرہ کی زندگی میں چیلنجز کا سامنا کر رہے ہوں اور بیماری کی علامات میں اضافے کے خطرے میں ہوں۔
- ایسے ممبران جو محسوس کرتے ہوں کہ وہ گھر یا کمیونٹی کے ماحول میں مسائل سے نمٹ نہیں کر سکتے۔

خدمات میں شامل ہوسکتی ہیں:

- ساتھیوں کی معاونت؛
- دوسرے فراہم کنندگان کے ساتھ ہم آہنگی؛
- صحت اور تندرستی کی تربیت؛
- بحران کی روک تھام کی منصوبہ بندی؛
- سیلف ہیلپ ٹولز پر تعلیم؛

- تنازعات کے حل؛
- خاندان کے ساتھ وابستگی اور دیگر قدرتی معاونتیں؛
- کمیونٹی فراہم کنندگان سے حوالہ جات یا ربط

انٹینسِو کرائسز ریزیڈینس؛

* تمام HARP اندراج کنددگان کے لیے دستیاب ہے، BHHCBS اہلیت کے جائزے کی ضرورت نہیں ہے۔

- وہ ممبران جو دماغی صحت کی علامات میں شدید اضافہ کا سامنا کر رہے ہوں اور انہیں رویے سے متعلق صحت کے بحران کو مستحکم کرنے کے لیے مدد کی ضرورت ہو۔
- ان ممبران کے لیے ڈیزائن کیا گیا ہے، جو ہم مرتبہ سپورٹ کے ساتھ گھر جیسی سیٹنگ میں رہنا پسند کر سکتے ہوں۔
- انٹینسِو کرائسز ریسپائٹس بند سہولیات ہیں۔

خدمات میں شامل ہوسکتی ہیں:

- نفسیاتی تشخیص؛
- جسمانی صحت کے مسائل کے لیے اسکریننگ بشمول جامع تشخیص؛
- خطرے کا جائزہ؛
- ادویات کا انتظام؛
- انفرادی اور گروپ میں مشاورت؛
- خاندان کی معاونتیں؛
- ساتھیوں کی معاونت؛
- کمیونٹی فراہم کنندگان سے حوالہ جات یا ربط

بڑوں کے لیے بحران کے دوران اقامتی سروسز

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

<u>ریزیڈینشل کرائسز سپورٹ</u>

یہ ان لوگوں کے لیے ایک پروگرام ہے جن کی عمریں 21 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۔

<u>انٹینسِو کرائسز ریزیڈینس</u>

یہ ان لوگوں کے لیے علاج کا پروگرام ہے جن کی عمر 21 سال یا اس سے زیادہ ہو اور جنہیں شدید جذباتی مسائل کا سامنا ہو۔

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

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 پا رہی ہوں۔
- آپ کی عمر 35-44 سال ہو اور آپ 6 ماہ کے باقاعدہ، غیر محفوظ جنسی تعلقات کے بعد بھی حاملہ نہ پا رہی ہوں۔

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

نیشنل ڈائبٹیز 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 ڈائبٹیز پریوینشن پروگرام (NDPP) کے ذریعے، ذیابیطس سے بچاؤ کی خدمات فراہم کرے گا۔ اس میں 12 مہینوں کے دوران 22 NDPP 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 اہل ہو سکتے ہیں اور درج ذیل شرائط پر پورا اترتے ہوں:

- کم از کم 21 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 ڈائبٹیز کی حد میں آیا ہو، **یا**
- آپ میں پہلے سے حمل کی ذیابیطس کی تشخیص ہو چکی ہو، **یا**
- آپ CDC/امیریکن ڈائبٹیز ایسوسی ایشن (ADA) پری ڈائبٹیز رسک ٹسیٹ میں 5 یا اس سے زیادہ اسکور کرتے ہوں۔

اپنے ڈاکٹر سے بات کریں کہ آیا آپ NDPP میں حصہ لینے کے 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۔

دیگر زیر احاطہ سروسز

- ڈوریبل میڈیکل اکوئپمنٹ (DME) / سماعت کے آلات / پروستھیٹکس/ آرتھوٹکس
- 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 ہمارے پلان 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 کریں۔ آپ اپنا MetroPlus Enhanced ممبرشپ 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 سوالات ہوں، تو ممبر سروسز کو 1-800-303-9626 پر کال کریں۔

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۔
یا آپ ہمارے خاندانی منصوبہ بندی فراہم کنندگان میں سے کسی کے پاس جا سکتے ہیں۔ کسی بھی طرح سے، آپ کو اپنے PCP سے ریفرل کی ضرورت نہیں ہے۔

آپ مانع حمل ادویات، 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 وزٹس میں کینسر اور دیگر متعلقہ مسائل کی اسکریننگ بھی شامل ہے۔

HIV اور STI سکریننگ

آپ یہ سروس کسی بھی وقت اپنے PCP یا MetroPlus Enhanced 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 MetroPlus Enhanced 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 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)) سے رابطہ 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۔ 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

غیر ہنگامی نوعیت کی طبی نقل و حمل میں شامل ہیں: ذاتی گاڑی، بس، ٹیکسی، ایمبولیٹ اور عوامی نقل و حمل کے ذرائع آمدورفت۔

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
- ہاؤسنگ سروسز
- Medicaid سروس کوآرڈینیشن (MSC) پروگرام
- بیہیوریل ہیلتھ 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 MetroPlus Enhanced 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 MetroPlus Enhanced 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 MetroPlus Enhanced یا آپ کا PCP آپ کو اس فراہم کنندہ کے پاس بھیجے۔

آپ کو کسی بھی ایسی خدمت کے لیے ادائیگی کرنی پڑ سکتی ہے، جسے آپ کا PCP منظور نہ کرتا ہو۔ یا اگر 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 MetroPlus Enhanced 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۔ MetroPlus Enhanced کو 1-800-303-9626 پر فوراً کال کریں۔ MetroPlus Enhanced 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 MetroPlus Enhanced 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 MetroPlus Enhanced 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 آپکی 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 MetroPlus سے اجازت چاہیے، اگر، آپ کو:

- کسی ایسے فراہم کنندہ کی جانب ریفر کیا جاتا ہے، جو MetroPlus 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 اپیشلسٹ کی جانب ریفرل دیا جاتا ہے۔
- کسی ہسپتال میں داخل کیا جاتا ہے، ماسوائے یہ کہ اکوئی ہنگامی حالت یا بچے کی پیدائش ہو۔
- کسی HHC ہسپتال کے علاوہ کسی ہسپتال میں آؤٹ پیشنٹ سرجری کروانی ہوں۔
- آبھی جگہ پر ممکنہ کاسمیٹک پروسیجر کروانے ہوں
- اریکٹائل ڈس فنکشن ڈس آرڈرز کا علاج کروانے کی ضرورت ہو۔
- کیرو پریکٹک نگہداشت موصول کرنی ہو
- پری نیٹل یا جینیٹک ٹیسٹنگ کروانی ہو
- طبی تجربات میں شرکت کرنی ہو
- گھر پر انفیوژن تھراپی موصول کرنی ہو
- پیوند کاری کروانی ہو
- ہوائی سفر میں ہنگامی منتقلی موصول کرنی ہو
- غیر ہنگامی سفر موصول کرتے ہوں
- منہ کی سرجری کے لیے بےہوشی وصول کرنی ہو
- کانٹیکٹ لینزز کی ضرورت ہو

- ٹرانس جینڈر خدمات کی ضرورت ہوں
- ٹریٹمنٹ ایڈہیئرنس کی خدمات درکار ہوں
- ہسپتال میں ایک نجی ڈیوٹی نرس تقویض کر دی جاتی ہے
- کسی مہارت یافتہ نرسنگ کی سہولت گاہ یا شدید بحالی کی سہولت گاہ میں داخل ہیں، بشمول مہارت یافتہ نرسنگ کی کسی سہولت گاہ میں داخلے کے دوران فزیشن کی تمام خدمات۔
- ٹیوبر کلاسز کی بیماری کے لیے ڈائریکٹلی آبزروڈ تھراپی کے لیے ہسپتال میں داخل کیا جاتا ہے
- گھر میں نگہداشت کی خدمات موصول ہوتی ہیں
- ہاسپائس سروسز موصول ہوتی ہیں
- پرسنل کیئر سروسز یا کنزیومر ڈائریکٹڈ پرسنل اسسٹنس پروگرام موصول ہوتا ہے
- خدمات
- PERS (پرنسل ایمرجنسی رسپانس سسٹم) کی درخواست کرتے ہیں
- اڈلٹ ڈے ہیلتھ کیئر یا AIDS اڈلٹ ڈے ہیلتھ کیئر موصول کرتے ہیں
- لانگ ٹرم نرسنگ ہوم کیئر موصول کرتے ہیں
- پائیدار طبی آلات (DME) حاصل کرتے ہیں، بشمول آرتھاٹکس، پراستھیٹکس، اینٹیرل فارمولا اور رسدات (فارمولا آپ کی فارمیسی کے بینیفٹس منیجر کے ذریعے حاصل کیا جاتا ہے)
- فزیکل تھراپی کے 40 وزٹس موصول کرتے ہیں، پیشہ ورانہ یا بولنے کی تھراپی کے لیے 20 سے زیادہ ملاقاتیں وصول کرتے ہیں اور درج ذیل زمروں میں سے کسی ایک میں ہیں۔
  - بچوں سے لے کر 20 سال تک کی عمر
  - نشوونماتی معذوری کا حامل کوئی شخص
  - حادثے کی وجہ سے دماغی چوٹ والا کوئی شخص

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 1800-303-9626 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 یوٹیلائیزیشن ریویو (UR) کے لیے منتقل کرے گا۔ یوٹیلائیزیشن ریویو وہ عمل ہے، جس کے ذریعے ہم فیصلہ کرتے ہیں کہ آیا کوئی علاج طبی طور پر ضروری ہے یا نہیں اور اس کے لیے MetroPlus Health Plan کی جانب سے، منظوری یا ادائیگی کی جائے گی۔ ڈاکٹر اور نرسیں 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 1-800-442-2560موجود 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:

MetroPlus Health Plan
50 Water Street
New York, NY 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 ریوو 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 بارے میں فیصلے 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 اپیلوں اور منصفانہ سماعتوں کے کیا آپشنز ہوں گے۔ (اس ہینڈ بک کے بعد کے حصے میں پلان اپیلز اور فیئر ہیئرنگ کے حصے بھی دیکھیں۔)

پیشگی اجازت کی درخواستوں کے لیے وقت کے دورانیے:

- **معیاری 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 14ویں 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 72گھنٹوں 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 14ویں 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 متعلقہ ہوں، تو ہم آپ کی درخواست کے 72 گھنٹوں کے اندر فیصلہ کریں گے۔
- اگر آپ آؤٹ پیشنٹ 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 پیشنٹ 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۔

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 نظرثانی پر ہے، تو ہم آپ کو فورا 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 1-800-303-9626پر کال کر کے یا درج ذیل پتہ پر خط لکھ کر کیا جا سکتا ہے:

MetroPlus Health Plan
50 Water Street
New York, NY 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 نظرثانی 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 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 فیصلے کیے، تو ہم آپ کو بتائیں گے۔

آپ کی نگہداشت کے متعلق دیگر فیصلوں کے لیے وقت کے دورانیے:

- 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۔**

آپ اپنی کوریج، شکایتوں اور اپیل کے انتخابات کے لیے مفت، خود مختار مشورہ حاصل کرنے کے لیے انڈیپینڈینٹ کسٹمر ایڈووکیسی نیٹ ورک (ICAN) کو کال کر سکتے ہیں۔ وہ آپ کو اپیل کے عمل کو منتظم کرنے میں مدد دے سکتے ہیں۔
ICAN کی خدمات کے بارے میں مزید جاننے کے لیے ان کے ساتھ رابطہ کریں:
فون: 1-844-614-8800 (TTY) ریلے سروس: 711)
ویب: www.icannys.org | **ای میل**: ican@cssny.org

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 یا ان کی ویب سائٹ: www.metroplus.org ملاحظہ کی جا سکتی ہے۔

- MetroPlus Enhanced کے بورڈ آف ڈائریکٹرز، آفیسرز، کنٹرولنگ پارٹیز، 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۔
- MetroPlus Enhanced 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 پلان 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 MetroPlus Enhanced 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 MetroPlus Enhanced کا حصہ بننے کے لیے کس طرح درخواست دے سکتے ہیں۔
- اگر آپ پوچھیں گے، تو ہم آپ کو بتائیں گے کہ 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 یا نہیں۔

- 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 کی انشورینس میں کوئی تبدیلی ہو گئی ہو
- جب آپ نئے کیس مینجمنٹ پروگرام میں اندراج کرتے ہیں یا کمیونٹی میں موجود کسی اور تنظیم میں کیس مینجمنٹ کی خدمات حاصل کرتے ہیں۔

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 MetroPlus Enhanced کو چھوڑ سکتے ہیں اور کسی دوسرے ہیلتھ پلان میں شامل ہو سکتے ہیں۔ اگر آپ پہلے 90 دنوں میں نہیں چھوڑتے، تو ایسی صورت میں آپ کو مزید نو ماہ تک MetroPlus Enhanced 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 آپ کا 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:

- آپ اپنے مقامی ڈیپارٹمنٹ آف سوشل سروسز میں منتظم شدہ نگہداشت کے عملے کو کال کر سکتے ہیں۔

اگر آپ برونکس، کِنگز، نیویارک، رِچمونڈ یا کوئینز کاؤنٹیز 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 اخراج یا 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۔ MetroPlus Enhanced اس وقت تک آپ کو درکار نگہداشت فراہم کرے گا۔

اگر آپ کو یقین ہو کہ معمول کی کاروائی کا وقت آپ کی صحت کو مزید نقصان پہنچا سکتا ہے، تو آپ تیز 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۔ بس اپنے مقامی ڈیپارٹمنٹ آف سوشل سروسز یا نیویارک Medicaid چوائس کو کال کریں۔

2. آپ Medicaid کے زیر انتظام نگہداشت اور صحت اور بحالی کے منصوبوں کے لیے نا اہل ہو سکتے ہیں

- آپ کو MetroPlus Enhanced چھوڑنا پڑ سکتا ہے، اگر آپ:
  - 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، یا
  - کسی دوسری صورت میں اہلیت کھو دیں۔
- **اگر آپ کو MetroPlus Enhanced کو 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 آپ کو MetroPlus Enhanced کو چھوڑنے کا کہہ سکتے ہیں

آپ اپنی MetroPlus Enhanced 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،
- MetroPlus Enhanced کے قواعد پر عمل نہیں کرتے،
- ایمانداری سے فارم کو پُر نہیں کرتے یا صحیح معلومات نہ دیں (دھوکہ دہی کا ارتکاب کریں)،
- 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۔

آپ اپنی MetroPlus Enhanced کی رکنیت بھی کھو سکتے ہیں، اگر آپ منصوبہ بندی کے اراکین، فراہم کنندگان یا عملے کو غلط استعمال یا انہیں نقصان پہنچاتے ہیں۔

4. اگر آپ Medicaid تحفظ کو کھو دیتے ہیں: HIV کے غیر بیمہ شدہ نگہداشت کے پروگرام آپ کی مدد کر سکتے ہیں۔

اگر آپ HIV پازیٹیو ہیں اور Medicaid کوریج کھو دیتے ہیں، تو آپ نیویارک اسٹیٹ ڈیپارٹمنٹ آف ہیلتھ، HIV کے غیر بیمہ شدہ نگہداشت کے پروگراموں (یعنیADAP) کے لیے اہل ہو سکتے ہیں۔ یہ پروگرام HIV کی نگہداشت اور علاج کے لیے محدود کوریج فراہم کرتے ہیں۔ اگر آپ کے پاس پرائیویٹ ہیلتھ انشورنس موجود ہو، تو آپ اپنے انشورنس پریمیم کی ادائیگی میں بھی مدد حاصل کر سکتے ہیں۔ مزید معلومات کے لیے (2437) 1-800-542-AIDS پر کال کریں۔

5. اس سے قطع نظر کے اخراج کی وجہ جو بھی ہو، ہم آپ کے لیے ایک ڈسچارج پلان تیار کریں گے تاکہ آپ کو مطلوبہ خدمات حاصل کرنے میں مدد مل سکے۔

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:

اگر آپ سمجھتے ہیں کہ آپ کی سروس کی اجازت کی درخواست کے متعلق ہمارا فیصلہ غلط ہے، تو آپ ہمیں اپنے کیس کو دوبارہ دیکھنے کا کہہ سکتے ہیں۔ اسے **پلان اپیل** کہا جاتا ہے۔

- 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 ہوئےجاری 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 فیصلے 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 ہوگی:

- 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 نظرثانی 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 کرکے 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

ڈاک..... 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 کا کہنے کی ضورت 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 تحربے 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 نظرثانی کریں گے۔ تاہم، ہو سکتا ہے کہ آپ ایک بیرونی اپیل کے لیے اہل نہ ہوں۔ اس ہینڈ 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 MetroPlus Enhanced 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 اعلی درجے پر کام کرتے ہیں، جنہوں نے آپ کے پہلے فیصلے پر کام کیا تھا۔
- آپ کو ہمارے فیصلے کے لیے وجوحات 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 New York State Department of Health کے پاس شکایت درج کروا سکتے ہیں۔

پلان اپیلز کے لیے وقت کے دورانیے:

- **معیاری پلان اپیلز:** اگر ہمارے پاس تمام مطلوبہ معلومات ہوئی، تو ہم آپ کو اس وقت سے 30 تقویمی دنوں کے اندر اپنے فیصلے کے بارے میں بتائیں گے، جب آپ نے اپنی پلان اپیل مانگی تھی۔

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

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

- اگر آپ یا آپ کا ڈاکٹر تیز عمل درآمد کے تحت آپ کی پلان اپیل پر نظرثانی 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 کہ 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 پیشنٹ علاج کی درخواست کی ہو۔

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

- آپ کو تحریری طور پر بتائیں گے کہ ہمیں کیا معلومات درکار ہے۔ اگر آپ کی درخواست تیز نظرثانی پر ہے، تو ہم آپ کو فورا 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 ہم نے کہا کہ آپ کی مطلوبہ سروس:
1) طبی طور پر ضروری نہیں تھی؛
2) تجرباتی یا تحقیقی تھی؛
3) اس نگہداشت سے مختلف نہیں ہے، جو آپ کو پلان کے نیٹ ورک سے مل سکتی ہے؛ یا
4) کسی ایسے شراکت دار فراہم کنندہ کی جانب سے دستیاب ہے، جس کے پاس آپ کی ضروریات کو پورا کرنے کے لیے 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 نظرثانی کرنے والے افراد کرتے ہیں، جو ہیلتھ پلان یا اسٹیٹ کے لیے کام نہیں کرتے۔ نظرثانی کرنے والے یہ افراد نیو یارک اسٹیٹ کی جانب سے منظور شدہ اہل لوگ ہوتے ہیں۔ اس سروس کو پلان کے بینیفٹ پیکج 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 ڈاکٹرز 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
- Department of Financial Services کی ویب سائیٹ 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 نظرثانی کرنے والا شخص مزید معلومات مانگتا ہے، تو مزید وقت (پانچ ایام کار تک) لگ سکتا ہے۔ آپ اور پلان کو فیصلے کے دو دن کے اندر حتمی فیصلے کے بارے میں 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 نظرثانی کرنے والا شخص 72 گھنٹوں یا کم وقت میں ایک تیز اپیل کا فیصلہ کرے گا۔

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

- آپ 24 گھنٹوں کے اندر ایک تیز پلان اپیل کی درخواست کر دیں، اور
- آپ اسی وقت 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 نظرثانی کرنے والا شخص آپ اور پلان کو فورا 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 ڈیٹرمینیشن 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 Department of Social Services یا اسٹیٹ Department of Health نے آپ کے MetroPlus Enhanced 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 رسٹرکٹ کی تاریخ کے بعد منصفانہ سماعت کی درخواست کرنے کے لیے 60 تقویمی دن موجود ہوتے ہیں۔ اگر آپ نوٹس آف انٹینٹ ٹو رسٹرکٹ کے 10 دن کے اندر یا کمیوں کے نفاذ کی تاریخ، جو بھی بعد میں آتی ہو، تک منصفانہ سماعت کی درخواست کرتے ہیں، تو آپ منصفانہ سماعت کے فیصلے تک اپنی خدمات موصول کرنا جاری رکھ سکتے ہیں۔ تاہم، اگر آپ اپنی منصفانہ سماعت میں ہار جاتے ہیں، تو آپ کو ان سروسز کا خرچ ادا کرنا پڑ سکتا ہے، جو آپ نے فیصلے کے انتظار کے دوران موصول کیں۔

- آپ اس فیصلے سے خوش نہیں ہیں، کہ آپ کا ڈاکٹر ان سروسز کا آرڈر نہیں کرے گا، جو آپ چاہتے ہیں۔ آپ سمجھتے ہیں کہ ڈاکٹر کے فیصلے سے آپ کے Medicaid بینیفٹس ختم یا محدود ہو جائیں گے۔ آپ کو لازمی طور پر MetroPlus Enhanced کے پاس شکایت جمع کروانی ہو گی۔ اگر MetroPlus Enhanced آپ کے ڈاکٹر کے ساتھ اتفاق کرتا ہو، تو آپ ایک پلان اپیل کی درخواست کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کو ایک فائنل ایڈورس ڈیٹرمینیشن موصول ہوتی ہے، تو آپ کے پاس ایک ریاستی منصفانہ سماعت کے لیے درخواست دینے کے لیے فائنل ایڈورس ڈیٹرمینیشن 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 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 ڈیٹرمینیشن موصول کرنی ہو گی۔ آپ کے پاس فائنل ایڈورس ڈیٹرمینیشن 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 ڈیٹرمینیشن 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 ڈیٹرمینیشن کی تاریخ کے 10 دن کے اندر یا عمل کے مؤثر ہونے کے وقت تک، جو بھی بعد میں آتا ہو، ایک منصفانہ سماعت کی درخواست لازمی طور پر کرنی ہو گی۔ تاہم، اگر آپ سروسز کو جاری رکھے جانے کی درخواست کرنے کا انتخاب کرتے ہیں اور آپ اپنی منصفانہ سماعت میں ہار جاتے ہیں، تو آپ کو ان سروسز کا خرچ ادا کرنا پڑ سکتا ہے، جو آپ نے فیصلے کے انتظار کے دوران موصول کیں۔

- آپ نے ایک پلان اپیل کی درخواست کی اور آپ کی پلان اپیل کا فیصلے کرنے کے لیے ہمارے پاس وقت ختم ہو گیا ہے، بشمول کسی قسم کی توسیع۔ اگر آپ کو اپنی پلان اپیل کا جواب نہیں ملتا یا ہم وقت کے اندر فیصلہ نہیں کرتے، تو آپ ایک مصفانہ 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
1. بذریعہ انٹرنیٹ – www.otda.state.ny.us/oah/forms.asp

2. بذریعہ ڈاک – NYS آفس آف ٹیمپوریری اینڈ ڈس ایبلٹی اسسٹنس
Office of Administrative Hearings
Managed Care Hearing Unit
P.O. Box 22023
Albany, New York 12201-2023

جب آپ MetroPlus Enhanced کے کسی فیصلے کے متعلق منصفانہ سماعت کی درخواست کرتے ہیں، تو ہمیں آپ کو لازمی طور پر **ثبوتوں کے پیکٹ** کی ایک نقل بھیجنی ہوتی ہے۔ یہ وہ معلومات ہےجو 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 1-800-206-8125پر کال کر کے نیو یارک اسٹیٹ Department of Health کو شکایت کر سکتے ہیں۔

آپ اپنی کوریج، شکایتوں اور اپیل کے انتخابات کے لیے مفت، خود مختار مشورہ حاصل کرنے کے لیے انڈیپینڈینٹ کسٹمر ایڈووکیسی نیٹ ورک (ICAN) کو کال کر سکتے ہیں۔ وہ آپ کو اپیل کے عمل کو منتظم کرنے میں مدد دے سکتے ہیں۔ ICAN کی خدمات کے بارے میں مزید جاننے کے لیے ان کے ساتھ رابطہ کریں:
فون: 1-844-614-8800 (**TTY ریلے سروس**: 711)
ویب: www.icannys.org | **ای میل**: ican@cssny.org

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 فورا حل ہو سکتے ہیں۔ اگر آپ کو اپنی نگہداشت یا سروسز کے متعلق کوئی مسئلہ یا تنازعہ ہے، تو آپ پلان کے پاس شکایت درج کروا سکتے ہیں۔ ایسے مسائل، جو فون پر فورا 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 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۔

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 DHPCO 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۔

بذریعہ فون شکایت درج کروانے کے لیے، ممبر سروسز کو پیر تا ہفتہ، صبح 8 بجے – رات 8 بجے 1-800-303-9626 پر کال کر سکتے ہیں۔ اگر آپ 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:

MetroPlus Health Plan
50 Water Street
New York, NY 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:

MetroPlus Health Plan
50 Water Street
New York, NY 10004
Attention: Complaints Manager

اس کے بعد کیا ہوتا ہے:

اگر ہم آپ کا مسئلہ فون پر فورا 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

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 MetroPlus Enhanced 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 وجوحات 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، 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:

MetroPlus Health Plan
50 Water Street
New York, NY 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 ہوئی، تو آپ کو 30 ایام کار میں فیصلے کے بارے میں پتہ چل جائے گا۔ اگر تاخیر سے آپ کی صحت کو خطرہ ہوا، تو ہمیں اپیل کا فیصلہ کرنے کے لیے درکار تمام معلومات مل جانے کے بعد، آپ کو 2 ایام کار میں فیصلہ مل جائے گا۔ آپ کو ہمارے فیصلے کے لیے وجوحات 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۔

آپ اپنی کوریج، شکایتوں اور اپیل کے انتخابات کے لیے مفت، خود مختار مشورہ حاصل کرنے کے لیے انڈیپینڈینٹ کسٹمر ایڈووکیسی نیٹ ورک (ICAN) کو کال کر سکتے ہیں۔ وہ آپ کو اپیل کے عمل کو منتظم کرنے میں مدد دے سکتے ہیں۔ ICAN کی خدمات کے بارے میں مزید جاننے کے لیے ان کے ساتھ رابطہ کریں:

فون: 1-844-614-8800 (**TTY ریلے سروس**: 711)

ویب: www.icannys.org | **ای میل**: ican@cssny.org

ممبران کے حقوق اور ذمہ داریاں

آپ کے حقوق

MetroPlus Enhanced کے ممبر کے طور پر، 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 MetroPlus Enhanced 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۔
- ہیلتھ ہوم میں اندراج سے انکار کریں اور آپ کو بتایا جائے کہ آپ کو ایک تفویض کردہ ہیلتھ ہوم کیئر منیجر کے بغیر آپ کی جسمانی اور رویوں سے متعلق صحت کی نگہداشت کی ضروریات کیسے پوری کی جائیں۔
- 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 MetroPlus Enhanced 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 محفوظ ماحول میں اچھے رویے اور احترام کے ساتھ نگہداشت وصول کرنا۔

آپ کی ذمہ داریاں

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

- اپنی صحت کی حفاظت اور بہتری کے لیے اپنی کیئر ٹیم 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۔

CPR اور DNR

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 ریسیسیٹیشن (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۔

آرگن 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 ٹِک کریں۔

(نوٹ: اس صفحے کو جان بوجھ کر خالی چھوڑا گیا ہے
(تاکہ اپنی ضروریات کے مطابق استعمال کیا جائے۔)

اہم فون نمبر

آپ کا PCP.....	
MetroPlus Enhanced ممبر سروسز.....	1-800-303-9626
دیگر یونٹس....(مثلاً نرس ہاٹ لائن، یوٹیلائزیشن ریوو وغیرہ)	
آپ کے قریب ترین ایمرجنسی روم.....	
نیویارک سٹیٹ ڈیپارٹمنٹ آف ہیلتھ (شکایات).....	1-800-206-8125
OMH شکایات.....	1-800-597-8481
OASAS شکایات	1-800-553-5790
محتسب	1-888-614-5400
کاؤنٹی سروشل سروسز.....	1-718-557-1399
NYS Medicaid کی منتظم شدہ نگہداشت کے بارے میں معلومات	1-800-597-8481
نیویارک سٹیٹ آف ہیلتھ	1-855-355-5777
نیویارک Medicaid چوائس:	1-800-505-5678
NYS HIV/AIDS ہاٹ لائن.....	1-800-541-AIDS (2437)
ہسپانوی.....	1-800-233-SIDA (7432)
TDD.....	1-800-369-AIDS (2437)
NYCHIV/AIDS ہاٹ لائن (انگریزی اور ہسپانوی).....	311 یا New York-212 (639-9675)
HIV غیر بیمہ شدہ کیئر پروگرامز	1-800-542-AIDS (2437)
TDD..... ریلے، پھر	1-518-459-0121
Child Health Plus	1 800-541-2831
بچوں کے لیے مفت یا کم قیمت ہیلتھ انشورینس	
PartNer اسسٹینس پروگرام.....	1-800-541-AIDS (2437)
-نیویارک سٹی میں (CNAP)	1-212-693-1419
سوشل سیکورٹی ایڈمنسٹریشن.....	800-772-1213
NYS ڈومیسٹک وائلنس ہاٹ لائن.....	1-800-942-6906
ہسپانوی.....	1-800-942-6906 2 دبائیں
سماعت سے محروم.....	1-800-942-6906, 711
امیریکنز وِد ڈس ایبلٹیز ایکٹ (ADA) انفارمیشن لائن...	1-800-514-0301
TDD.....	1-800-514-0383
مقامی فارمیسی	
دیگر ہیلتھ پرووائیڈرز:	

اہم ویب سائٹس

MetroPlus Enhanced
https://www.metroplus.org/Plans/nyc-care-other/harp

NYS ڈیپارٹمنٹ آف ہیلتھ
www.health.ny.gov

NYS OMH
www.omh.ny.gov

NYS OASAS
www.oasas.ny.gov

NYS DOH HIV/AIDS معلومات
AIDS انسٹیٹیوٹ (ny.gov)

NYS HIV غیر بیمہ شدہ کیئر پروگرامز
http://www.health.state.ny.us/diseases/aids/resources/adap/index.htm

HIV ٹیسٹنگ ریسورس ڈائریکٹری
/www.health.ny.gov/diseases/aids/general/resources

NYC DOHMH
/https://www1.nyc.gov

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

نوٹس برائے غیرامتیازی 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 رائیٹس کمپلینٹس کی پورٹل پر
https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf

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

شکایت کے فارم یہاں دستیاب ہیں
http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html

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

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، فإن خدمات المساعدة اللغوية متوافرة لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-303-9626 (رقم هاتف الصم والبكم:TTY:711)	Arabic
주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다1-800-303-9626 (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 (TTY: 711) 1-800-303-9626.	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 আপনি বাংলা, কথা বলতে পারেন, তাহলে দোভাষী সহায়তা পরিষেবা উপলব্ধ আছে। ফোন করুন ১-1-800-303-9626 (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

MBR 21.070