

نیویارک اسٹیٹ
Medicaid پروگرام

METROPLUSHEALTH
MEDICAID مینیجڈ کیئر
ممبر ہینڈ بک

نظرثانی جنوری 2024

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

- 1 MetroPlusHealth کے Medicaid مینیجڈ کیئر پروگرام میں خوش آمدید۔
- 1 نگہداشت کے منتظم شدہ پلانز کیسے کام کرتے ہیں۔
- 2 اس کتابچے کو کیسے استعمال کیا جائے۔
- 2 ممبر سروسز کی جانب سے مدد۔
- 4 آپ کا ہیلتھ پلان ID کارڈ۔
- 5 ہلی چیزیں جو آپ کو جاننی چاہیں۔
- 5 اپنے پرائمری کیئر پرووائیڈر (PCP) کا انتخاب کیسے کیا جائے۔
- 7 باقاعدہ طبی نگہداشت کیسے حاصل کی جائے۔
- 9 ماہرانہ نگہداشت اور ریفرل کیسے حاصل کیے جائیں۔
- 11 ہمارے پلان سے یہ سروسز بغیر ریفرل کے حاصل کریں۔
- 13 ہنگامی حالات۔
- 15 فوری نگہداشت۔
- 15 ریاستہائے متحدہ سے باہر نگہداشت۔
- 15 ہم آپ کو صحت مند رکھنا چاہتے ہیں۔
- 17 آپ کے بینیفٹس اور پلان کے طریقہ کار۔
- 17 مراعات۔
- 17 METROPLUSHEALTH کے زیر احاطہ سروسز۔
- 31 وہ مراعات جو آپ MetroPlusHealth یا اپنے Medicaid کارڈ سے حاصل کر سکتے ہیں۔
- 32 صرف اپنے MEDICAID کارڈ استعمال کرنے کی مراعات۔
- 33 سروسز کا احاطہ نہیں کیا جاتا۔
- 39 ہمارے پرووائیڈرز کو کیسے ادائیگی کی جاتی ہے۔
- 40 آپ منصوبے کی پالیسی سازی میں مدد کر سکتے ہیں۔
- 40 ممبر سروسز کی جانب سے معلومات۔
- 40 ہمیں مطلع رکھیں۔
- 41 نام کا اخراج اور منتقلیاں۔
- 43 پلان اپیلز۔
- 51 شکایت کا عمل۔
- 55 ممبران کے حقوق اور ذمہ داریاں۔
- 56 پیشگی ہدایات۔
- 57 اہم فون نمبرز۔

حصہ I

حصہ II

MetroPlusHealth کے Medicaid مینیجڈ کیئر پروگرام میں خوش آمدید

ہمیں خوشی ہے کہ آپ نے MetroPlusHealth میں اپنا اندراج کرا لیا ہے۔ یہ بینڈ 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 نئے ممبر کے طور پر آپ کا آغاز اچھا ہو۔ آپ کو بہتر طریقے سے جاننے کے لیے، ہم اگلے دو یا تین ہفتوں کے دوران آپ سے رابطہ کریں گے۔ آپ ہم سے اپنے سوالات پوچھ سکتے ہیں اور اپائنٹمنٹس کے حوالے سے بھی مدد حاصل کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کو ہماری جانب سے کال کیے جانے سے پہلے، ہم سے کوئی بات کرنے کی ضرورت ہو، تو ہمیں بلاجھک 800.303.9626 پر کال کریں۔

نگہداشت کے منتظم شدہ پلانز کیسے کام کرتے ہیں

پلان، ہمارے پرووائیڈرز اور آپ

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

● MetroPlusHealth کا Medicaid کے ذریعے لوگوں کی نگہداشت صحت کی ضروریات کو پورا کرنے کے لیے اسٹیٹ ڈیپارٹمنٹ آف ہیلتھ کے ساتھ ایک معاہدہ موجود ہے۔ بدلے میں، آپ کی ضروریات پوری کرنے کے لیے ہم پرووائیڈرز کے ایک گروپ کا انتخاب کرتے ہیں۔ یہ ڈاکٹر اور ماہرین، ہسپتال، لیبارٹریاں اور نگہداشت صحت کی دیگر سہولت گاہیں ہمارے فراہم کنندگان کا نیٹ ورک بناتے ہیں۔ آپ ہماری پرووائیڈرز کی ڈائریکٹری میں ان کی ایک فہرست دیکھ سکتے ہیں۔ اگر آپ کے پاس پرووائیڈر ڈائریکٹری موجود نہیں ہے، تو ایک کاپی حاصل کرنے کے لیے 800.303.9626 پر کال کریں یا ہماری ویب سائٹ www.metroplus.org ملاحظہ کریں۔

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

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

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

- ایک ہی مسئلے کے لیے متعدد ڈاکٹروں سے نگہداشت حاصل کرنا
- ضرورت سے زیادہ بار طبی نگہداشت حاصل کرنا

(TTY: 711) 800.303.9626

866.728.1885

ممبر سروسز: رویہ جاتی صحت کے مسائل کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری پر کال کریں:

- 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 ID کارڈ استعمال کرنے کی اجازت دینا۔

رازداری

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

اس کتابچے کو کیسے استعمال کیا جائے

جب آپ ایک منظم شدہ نگہداشت کے منصوبے میں شامل ہوں گے، تو یہ ہینڈ بک آپ کی مدد کرے گا۔ یہ آپ کو بتائے گا کہ آپ کا نیا ہیلتھ کیئر سسٹم کس طرح کام کرے گا اور یہ کہ آپ MetroPlusHealth سے کس طرح زیادہ سے زیادہ فائدہ حاصل کر سکتے ہیں۔ یہ ہینڈ بک صحت اور تندرستی کی خدمات کے حوالے سے آپ کی رہنمائی کے لیے ہے۔ یہ آپ کو ایسے اقدام کے بارے میں بتاتا ہے تاکہ منصوبہ آپ کے لئے کارآمد ہو۔

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

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

اگر آپ برونکس، کنگز، نیویارک، رچمونڈ یا کوئینز، میں رہتے ہیں، تو آپ نیویارک Medicaid چوائس ہیلپ لائن کو بھی 800.505.5678 پر کال کر سکتے ہیں۔

ممبر سروسز کی جانب سے مدد

ممبر سروسز میں بھی کوئی نہ کوئی آپ کی مدد کر سکتا ہے:
پیر تا جمعہ، صبح 8 - رات 8 بجے تک اور بروز ہفتہ صبح 9 - شام 5 بجے تک
ہمیں ٹول فری کال کریں: 800.303.9626

اگر آپ سماعت سے محروم ہیں (سن نہیں سکتے) اور TDD/TTY مشین کی سہولت دستیاب ہے، تو براہ کرم ہمیں ٹول فری پر کال کریں: 711

(TTY: 711) 800.303.9626
866.728.1885
2

ممبر سروسز:
رویہ جاتی صحت کے مسائل کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری پر کال کریں:

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

اگر آپ کو اوقات کار کے بعد، ویک اینڈ پر یا تعطیلات کے دوران کسی طبی مدد کی ضرورت ہو، تو MetroPlusHealth کی 24 گھنٹے ہیلتھ کیئر ہاٹ لائن کو ٹول فری **800.442.2560** پر کال کریں۔
رویہ جاتی صحت کے کسی بھی مسئلے کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری **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 کو یا آپ کی فیملی کو متاثر کر سکتی ہو۔
- اگر آپ حاملہ ہیں یا حاملہ بن جاتی ہیں، تو آپ کا بچہ پیدا ہونے والے دن سے ہی MetroPlusHealth کا حصہ بن جائے گا۔ ایسا تب ہو گا جب آپ کا نوزائیدہ بچہ کسی ایسے گروپ میں نہ ہو، جو منظم شدہ نگہداشت میں شامل نہ ہو سکتا ہو۔ اگر آپ حاملہ ہو جاتی ہیں، تو آپ کو ہمیں اور نیویارک سٹیٹ آف ہیلتھ کو فوراً فون کرنا چاہیے اور ہمیں اپنے نوزائیدہ بچے کے پیدا ہونے سے پہلے اس کے لیے ایک ڈاکٹر کا انتخاب کرنے میں مدد فراہم کرنی چاہیے۔
- ہم اپنے ہیلتھ پلان اور یہ کہ ہم آپ کی کیسے مدد کر سکتے ہیں، کی وضاحت کے لیے مفت نشستوں کی پیشکش کرتے ہیں۔ یہ آپ کے لیے سوالات پوچھنے اور دوسرے ممبران سے ملنے کا بہترین وقت ہوتا ہے۔ اگر آپ کسی نشست میں آنا چاہتے ہیں، تو ہمیں کال کریں تاکہ آپ کے لیے بہترین وقت اور جگہ تلاش کی جائے۔
- اگر آپ انگریزی نہیں بولتے، تو ہم مدد کر سکتے ہیں۔ ہم یہ چاہتے ہیں کہ آپ جانیں کہ اپنے ہیلتھ کیئر پلان کو کیسے استعمال کرنا ہے، چاہے آپ کوئی بھی زبان بولتے ہوں۔ بس ہمیں کال کریں اور ہم آپ سے آپ کی اپنی زبان میں بات کرنے کا طریقہ نکالیں گے۔ ہمارے پاس لوگوں کا ایک گروپ موجود ہے، جو مدد کر سکتا ہے۔ ہم آپ کو ایک PCP (پرائمری کیئر پرووائیڈر) تلاش کرنے میں بھی مدد فراہم کریں گے جو آپ کی زبان میں آپ کی خدمت کر سکے۔
- معذور افراد کے لئے: اگر آپ وہیل چیئر استعمال کرتے ہیں، یا نابینا ہیں، یا سننے یا سمجھنے میں دشواری ہے ہا اگر آپ کو اضافی مدد کی ضرورت ہو، تو ہمیں کال کریں۔ ہم آپ کو بتا سکتے ہیں کہ آیا کسی مخصوص پرووائیڈر کے دفتر میں وہیل چیئر جا سکتی ہے یا وہ مخصوص مواصلاتی آلات سے آراستہ ہے۔ اس کے علاوہ، ہمارے پاس ایسی خدمات بھی ہیں، مثلاً:

- TTY مشین (ہمارا TTY فون نمبر 711 ہے)۔
- بڑے سائز میں پرنٹ کردہ معلومات
- کیس مینجمنٹ
- اپائنٹمنٹس حاصل کرنے یا وہاں جانے میں مدد
- ایسے پرووائیڈرز کے نام اور پتے جو آپ کی معذوری میں خصوصی مہارت رکھتے ہیں۔

866.728.1885
3

ممبر سروسز:
رویہ جاتی صحت کے مسائل کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری پر کال کریں:

- اگر موجودہ طور پر آپ یا آپ کا بچہ گھر پر نگہداشت موصول کر رہا ہے، تو ہو سکتا ہے کہ آپ کی نرس یا اٹینڈنٹ کو یہ معلوم نہ ہو کہ آپ اب ہمارے پلان میں شامل ہو گئے ہیں۔ ہمیں فوری طور پر کال کریں یقینی بنانے کے لئے کہ آپ کی گھریلو نگہداشت غیر متوقع طور پر رک نہیں جاتی۔
آپ کا ہیلتھ پلان ID کارڈ

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

اپنا ID کارڈ ہر وقت اپنے ساتھ رکھیں اور جب بھی آپ نگہداشت کے لیے جائیں، تو اسے دکھائیں۔ اگر آپ کو کارڈ آنے سے پہلے نگہداشت کی ضرورت ہو، تو آپ کا خیرمقدمی خط اس بات کا ثبوت ہے کہ آپ ایک رکن ہیں۔ آپ کو اپنا Medicaid بینیفٹ کارڈ پاس رکھنا چاہیے۔ آپ کو ان خدمات کے حصول کے لیے کارڈ کی ضرورت ہو گی، جو MetroPlusHealth میں شامل نہیں ہیں۔

حصہ I ہلی چیزیں جو آپ کو جانی چاہیں

اپنے پرائمری کیئر پرووائیڈر (PCP) کا انتخاب کیسے کیا جائے

- ہو سکتا ہے کہ آپ نے پہلے ہی اپنے پرائمری کیئر پرووائیڈر (PCP) کو اپنے باقاعدہ ڈاکٹر کے طور پر کام کرنے کے لیے منتخب کر لیا ہو۔ یہ شخص ایک ڈاکٹر یا نرس پریکٹیشنر ہو سکتا ہے۔ اگر آپ نے اپنے لیے اور اپنی فیملی کے لیے کوئی PCP منتخب نہیں کیا، تو آپ کو فوراً ایسا کر لینا چاہیے۔ اگر آپ 30 دنوں کے اندر کسی ڈاکٹر کا انتخاب نہیں کرتے، ہم آپ کے لئے ایک کا انتخاب کریں گے۔
- خاندان کے ہر شخص کے پاس ایک مختلف PCP ہو سکتا ہے یا آپ پورے خاندان کی نگہداشت کے لیے ایک ہی PCP کا انتخاب بھی کر سکتے ہیں۔ ایک ماہر اطفال بچوں کا علاج کرتا ہے۔ فیملی پریکٹس ڈاکٹر پورے خاندان کا علاج کرتے ہیں۔ انٹرنل میڈیسن کے ڈاکٹر بالغوں کا علاج کرتے ہیں۔ آپ بیہویریل ہیلتھ کلینک کے ذریعے PCP خدمات حاصل کرنے کا انتخاب بھی کر سکتے ہیں۔ ممبر سروسز PCP کے انتخاب میں آپ کی مدد کر سکتی ہے۔ ممبر سروسز (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 اپنی پرووائیڈر ڈائریکٹری تک آن لائن رسائی یہاں پر حاصل کر سکتے ہیں: metroplus.org۔ پرووائیڈر ڈائریکٹری میں MetroPlusHealth کے ساتھ کام کرنے والے تمام ڈاکٹروں، کلینکس، ہسپتالوں، لیبارٹریوں اور دیگر کی فہرست موجود ہوتی ہے۔ اس میں ڈاکٹروں کے پتے، فون نمبر اور خصوصی تربیت کی فہرست موجود ہوتی ہے۔ پرووائیڈر ڈائریکٹری ظاہر کرے گی کہ کون سے ڈاکٹر اور پرووائیڈر نئے مریض لے 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 اپنی رہائش کی کاؤنٹی کے لیے پرووائیڈر ڈائریکٹری کی ایک کاپی کی درخواست بھی کر سکتے ہیں یا اس کاؤنٹی کے لیے جہاں پر آپ کسی پرووائیڈر سے ملنا چاہتے ہیں، اس کی ڈائریکٹری آپ MetroPlusHealth کی ویب سائٹ metroplus.org سے حاصل کر سکتے ہیں یا آپ 800.303.9626 پر کال کر سکتے ہیں۔

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

- جس سے آپ پہلے مل چکے ہوں،
- جو آپ کے طبی مسائل کو سمجھتا ہو،
- نئے مریض لے رہا ہو،
- آپ کی اپنی زبان میں آپ کو سروس دے سکتا ہو، یا
- جس کے پاس جانا آسان ہو۔

- خواتین، عورتوں کی صحت کی نگہداشت کرنے والی ہماری OB/GYN ڈاکٹروں میں سے کسی ایک کا انتخاب بھی کر سکتی ہیں۔ خواتین کو پلان OB/GYN ڈاکٹر سے ملاقات کے لیے PCP ریفرل کی ضرورت نہیں ہے۔ وہ معمول کے مطابق اپنا چیک اپ کروا سکتی ہیں (سال میں دو بار)، ضرورت پڑنے پر فالو اپ نگہداشت اور حمل کے دوران باقاعدہ نگہداشت بھی حاصل کر سکتی ہیں۔

- ہمارے معاہدے FQHCs (فیڈرلی کوالیفائیڈ ہیلتھ سینٹرز) کے ساتھ بھی موجود ہوتے ہیں۔ تمام FQHCs بنیادی اور مخصوص نگہداشت فراہم کرتے ہیں۔ کچھ صارفین FQHCs سے اپنی نگہداشت حاصل کرنا چاہتے ہیں

(TTY: 711) 800.303.9626

866.728.1885

ممبر سروسز: رویہ جاتی صحت کے مسائل کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری پر کال کریں:

کیونکہ یہ مراکز قرب و جوار میں کافی عرصے سے موجود ہوتے ہیں۔ ہو سکتا ہے کہ آپ بھی ان کے پاس جانا چاہتے ہوں، کیونکہ ان تک پہنچنا آسان ہوتا ہے۔ آپ کو معلوم ہونا چاہیے کہ آپ کے پاس ایک انتخاب موجود ہے۔ آپ ہماری ڈائریکٹری میں درج شدہ فراہم کنندگان میں سے کسی ایک کا انتخاب کر سکتے ہیں۔ یا آپ FQHCs میں سے کسی ایک میں پرائمری کیئر فریشن 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 800.303.9626 پر کال کریں۔

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

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

- اگر آپ کو ضرورت ہو، تو آپ اپنے PCP کے ساتھ اپنی پہلی اپائنٹمنٹ کے بعد پہلے 30 دنوں میں اپنا PCP تبدیل بھی کر سکتے ہیں۔ اس کے بعد، آپ ہر چھ ماہ میں ایک بار بغیر کسی وجہ کے یا زیادہ بار بھی تبدیل کر سکتے ہیں، اگر آپ کے پاس کوئی معقول وجہ ہو۔ آپ اپنے OB/GYN یا کسی بھی ماہر کو تبدیل کر سکتے ہیں، جس کے پاس آپ کے PCP نے آپ کو ریفر کیا ہو۔

- اگر آپ کا فراہم کنندہ MetroPlusHealth چھوڑ دیتا ہے، تو ہم آپ کو اس کے بارے میں معلوم ہونے کے 15 دنوں کے اندر مطلع کریں گے۔ اگر آپ تین ماہ سے زیادہ کی حاملہ ہیں یا اگر آپ کسی بیماری کا علاج جاری رکھے ہوئے ہیں، تو آپ اگر آپ چاہیں تو، اس فراہم کنندہ کے ساتھ ملاقاتیں جاری رکھی سکتے ہیں۔ اگر آپ حاملہ ہیں، تو آپ ڈیلیوری کے بعد 60 دنوں تک اپنے ڈاکٹر سے ملنا جاری رکھ سکتی ہیں۔ اگر آپ کسی جاری حالت کے لیے باقاعدگی سے ڈاکٹر سے مل رہے ہیں، تو آپ اپنا موجودہ علاج 90 دنوں تک جاری رکھ سکتے ہیں۔ آپ کے ڈاکٹر کو اس وقت کے دوران پلان کے ساتھ کام کرنے سے متفق ہونا چاہیے۔

اگر ان شرائط میں سے کوئی آپ پر لاگو ہوتی ہے، تو اپنے PCP سے معلوم کریں یا ممبر سروسز کو 800.303.9626 پر کال کریں۔

گھریلو طبی نگہداشت کا انتظام

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

ہیلتھ ہوم کیئر مینیجر درج ذیل کر سکتا ہے:

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

ہیلتھ ہومز کے بارے میں مزید جاننے کے لیے ممبر سروسز سے 800.303.9626 پر رابطہ کریں۔

باقاعدہ طبی نگہداشت کیسے حاصل کی جائے

- باقاعدگی سے صحت کی نگہداشت کا مطلب ہے کہ آپ کو ٹھیک رکھنے کے لیے معائنے، باقاعدگی سے چیک اپ، ٹیکے یا دیگر علاج جاری رکھنا اور جب آپ کو ضرورت ہو، تو آپ کو مشورہ دیا جائے اور ضرورت پڑنے پر آپ کو ہسپتال یا ماہرین کے پاس بھیجا جائے۔ اس کا مطلب ہے کہ آپ اور آپ کا PCP آپ کو ٹھیک رکھنے کے لیے یا آپ کو مطلوبہ نگہداشت کی فراہمی کے لیے، آپس میں مل کر کام کریں گے۔

- دن ہو یا رات، آپ کا PCP صرف ایک فون کال کی دوری پر ہے۔ جب بھی آپ کا کوئی طبی سوال یا تشویش ہو، تو اسے فون کرنا یقینی بنائیں۔ اگر آپ اوقات کار کے بعد یا ویک اینڈ کے دوران کال کرتے ہیں، تو ایک پیغام ممبر سروسز: (TTY: 711) 800.303.9626

866.728.1885

رویہ جاتی صحت کے مسائل کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری پر کال کریں:

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 ہیلتھ پلان کیسا کام کرتا ہے۔

- آپ کی نگہداشت **طبی طور پر ضروری** ہونی چاہیے۔ آپ کو جو خدمات ملتی ہیں ان کی ضرورت ہونی چاہیے:
 1. اس کی روک تھام یا تشخیص اور درستگی کے لیے، جو آپ کے لیے زیادہ تکلیف کا سبب بن سکتی ہے، یا
 2. آپ کی زندگی کو لاحق کسی خطرے سے نمٹنا، یا
 3. ایسے کسی مسئلے سے نمٹنا جو بیماری کی وجہ بن سکے، یا
 4. ایسی کسی چیز سے نمٹنا جو آپ کی معمول کی سرگرمیوں کو محدود کر سکے۔
- آپ کا PCP آپ کی صحت کی نگہداشت کی زیادہ تر ضروریات کا خیال رکھے گا، لیکن آپ کو اپنے PCP سے ملاقات کے لیے ملاقات کا وقت لینا ہو گا۔ اگر کبھی آپ اپائنٹمنٹ پر نہیں جا سکتے، تو اپنے PCP کو بتانے کے لیے کال کریں۔

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

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

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

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

(TTY: 711) 800.303.9626

866.728.1885

8

ممبر سروسز:

رویہ جاتی صحت کے مسائل کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری پر کال کریں:

ماہرانہ نگہداشت اور ریفرل کیسے حاصل کیے جائیں

- اگر آپ کو ایسی نگہداشت کی ضرورت ہے، جو آپ کا PCP فراہم نہ کر سکتا ہو، تو وہ آپ کو کسی ایسے اسپیشلسٹ کی جانب ریفر کریں گے، جو کر سکتا ہو۔ اگر آپ کے PCP آپ کو کسی دوسری ڈاکٹر کی جانب بھیجتے ہیں، تو ہم آپ کی نگہداشت کے لیے ادائیگی کریں گے۔ ان اسپیشلسٹس میں سے زیادہ تر MetroPlusHealth کے فراہم کنندگان ہیں۔ اس بات کو یقینی بنانے کے لیے اپنے PCP سے بات کریں کہ آپ کو معلوم ہو کہ ریفرلز کیسے کام کرتے ہیں۔
- اگر آپ سمجھتے ہیں کہ کوئی اسپیشلسٹ آپ کی ضروریات پر پورا نہیں اترتا، تو اپنے PCP سے بات کریں۔ اگر آپ کو کسی مختلف اسپیشلسٹ سے ملاقات کی ضرورت ہو، تو آپ کا PCP آپ کی مدد کر سکتا ہے۔
- کچھ ایسے علاج اور خدمات ہیں، جن کے بارے میں آپ کے PCP کو MetroPlusHealth سے منظوری لینی ہو گی، اس سے پہلے کہ آپ انہیں حاصل کر سکیں۔ آپ کا PCP آپ کو بتا سکے گا کہ وہ کون سی خدمات ہیں۔
- اگر آپ کو ایسا ریفرل حاصل کرنے میں مشکل پیش آ رہی ہے، جو آپ سمجھتے ہیں کہ آپ کو درکار ہے، تو ممبر سروسز سے 800.303.9626 پر رابطہ کریں۔
- اگر ہمارے پاس اپنے پرووائیڈرز کے نیٹ ورک میں کوئی ایسا اسپیشلسٹ موجود نہ ہو، جو آپ کو ضرورت نگہداشت آپ کو فراہم کر سکے، تو ہم آپ کو اپنے پلان سے باہر کے کسی اسپیشلسٹ سے آپ کو ضرورت نگہداشت حاصل کروائیں گے۔ اسے نیٹ ورک سے باہر کا ایک ریفرل کہا جاتا ہے۔ آپ کے PCP یا پلان فراہم کنندہ کو آپ کو نیٹ ورک سے باہر کا ریفرل دینے سے پہلے MetroPlusHealth سے لازمی طور پر پوچھنا چاہیے۔ اگر آپ کا PCP یا پلان پرووائیڈر آپ کو کسی ایسے پرووائیڈر کی جانب ریفر کرتا ہے، جو ہمارے نیٹ ورک میں موجود نہیں ہے، تو آپ ماسوائے ان معاون ادائیگیوں کے، جو اس بینڈ 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 رابطہ کریں گے۔ اپنی درخواست کی صورتحال کے بارے میں معلومات کے لیے، برائے مہربانی ممبر سروسز سے 800.303.9626 پر رابطہ کریں۔
- بعض اوقات، ہو سکتا ہے کہ ہم نیٹ ورک سے باہر کے کسی ریفرل کو منظور نہ کریں، کیونکہ ہمارے پاس MetroPlusHealth میں بھی ایسا فراہم کنندہ موجود ہو، جو آپ کا علاج کر سکتا ہو۔ اگر آپ سمجھتے ہیں کہ ہمارے پلان پرووائیڈر 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 کی درخواست کرنے کی ضرورت ہو گی۔ اس کا طریقہ جاننے کے لیے صفحہ 39 دیکھیں۔

(TTY: 711) 800.303.9626

866.728.1885

9

ممبر سروسز:

رویہ جاتی صحت کے مسائل کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری پر کال کریں:

- بعض اوقات، ہو سکتا ہے کہ ہم کسی مخصوص علاج کے لیے نیٹ ورک سے باہر کے ریفرل کو منظور نہ کریں کیونکہ آپ نے ایسی نگہداشت کی درخواست کی، جو اس سے زیادہ مختلف نہیں، جو آپ کو MetroPlusHealth کے فراہم کنندہ سے مل سکتی ہے۔ آپ ہم سے اس بات کو چیک کرنے کا بھی کہہ سکتے ہیں کہ آیا آپ علاج کے لیے جو نیٹ ورک سے باہر کا ریفرل حاصل کرنا چاہتے ہیں، وہ طبی طور پر درکار ہے یا نہیں۔ آپ کو ایک پلان اپیل کی درخواست کرنے کی ضرورت ہو گی۔ اس کا طریقہ جاننے کے لیے صفحہ 39 دیکھیں۔
 - اگر آپ کو کسی جاری شدہ نگہداشت کے لیے کسی اسپیشلسٹ سے ملنے کی ضرورت ہو، تو ہو سکتا ہے کہ آپ کا PCP آپ کو ملاقاتوں کی مخصوص تعداد یا وقت کے دورانیے کے لیے ریفر کرنے کے قابل ہو (ایک معینہ مدت کا ریفرل)۔ اگر آپ کے پاس معینہ مدت کے لیے کوئی ریفرل ہے، تو آپ کو ہر اس مرتبہ نیا ریفرل لینے کی ضرورت نہیں ہو گی، جب آپ کو نگہداشت کی ضرورت ہوئی۔
 - اگر آپ کو کوئی طویل مدتی بیماری یا معذور کن بیماری ہے، جو وقت کے ساتھ بہتر 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 طبی نگہداشت

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

- آپ حاملہ ہوتی ہیں،
- آپ کو OB/GYN خدمات کی ضرورت ہے،
- آپ کو خاندانی منصوبہ بندی کی خدمات درکار ہیں،
- آپ ایک مڈ وائف سے ملنا چاہتی ہیں،
- آپ کو چھاتی یا پیڑو کا معائنہ کرانا 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 *MetroPlusHealth* آئی ٹی کارڈ استعمال کر سکتے ہیں۔ پرووائیڈر 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۔ اپنے PCP سے یا ممبر سروسز سے 800.303.9626 پر ان جگہوں کی فہرست کے لیے پوچھیں، جہاں آپ کو یہ خدمات دستیاب ہو سکتی ہیں۔ آپ اپنے قریب موجود خاندانی منصوبہ بندی کے پرووائیڈر کے ناموں کے لیے نیویارک اسٹیٹ گروونگ اپ ہیلتھی ہاٹ لائن (800.522.5006) پر بھی کال کر سکتے ہیں۔

HIV اور STI - اسکریننگ

ہر کسی کو اپنی HIV حیثیت معلوم ہونی چاہیے۔ HIV اور جنسی طور پر منتقل ہونے والے انفیکشن (STI) کے معائنے آپ کی باقاعدہ طبی 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 پرووائیڈر سے اپنی اپائنٹمنٹ کا وقت طے کریں۔ اگر آپ HIV یا STI ٹیسٹ کرانا چاہتے ہیں، لیکن اپنی خاندانی منصوبہ بندی کی سروس کے حصے کے طور پر نہیں، تو آپ کا PCP یہ مہیا یا اس کا انتظام کر سکتا ہے۔

(TTY: 711) 800.303.9626

866.728.1885

ممبر سروسز: رویہ جاتی صحت کے مسائل کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری پر کال کریں:

- یا اگر آپ ہمارے MetroPlusHealth فراہم کنندگان میں سے کسی سے بھی ملاقات نہیں کرنا چاہتے، تو آپ MetroPlusHealth سے باہر کسی فیملی پلاننگ فراہم کنندہ سے ملاقات کے لیے اپنا Medicaid کارڈ استعمال کر سکتے ہیں۔ خاندانی منصوبہ بندی کی خدمات کے لیے پلان پرووائیڈر یا Medicaid پرووائیڈر کو تلاش کرنے میں مدد کے لیے ممبر سروسز کو 800.303.9626 پر کال کریں۔
- ہر ایک کو اپنے ڈاکٹر سے HIV ٹیسٹ کروانے کے بارے میں بات کرنی چاہیے۔ مفت HIV ٹیسٹنگ یا ٹیسٹ کروانے کے لیے جہاں آپ کا نام نہ دیا گیا ہو، تو 800.541.AIDS (انگریزی) یا 800.233.SIDA (ہسپانوی) پر کال کریں۔

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

آنکھوں کی نگہداشت

احاطہ کی گئی مراعات 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 پرووائیڈرز 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۔

رویہ جاتی صحت (ذہنی صحت اور منشیات کا استعمال)

ہم دماغی صحت اور منشیات یا الکحل کے استعمال کی ایسی خدمات حاصل کرنے میں آپ کی مدد کرنا چاہتے ہیں، جن کی آپ کو ضرورت ہو سکتی ہے۔ اگر کسی بھی وقت آپ کو لگتا ہو کہ آپ کو دماغی صحت یا منشیات سے چھٹکارا حاصل کرنے میں مدد کی ضرورت ہے، تو آپ طرز عمل سے متعلق صحت کے کسی بھی ایسے پرووائیڈر 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۔

نقصان میں کمی کرنے والی خدمات

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

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

ترک تمباکو نوشی

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 ڈیپریشن کی اسکریننگ

اگر آپ حاملہ ہیں اور سوچتی ہیں کہ آپ کو ڈیپریشن 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 ڈیپریشن کی اسکریننگ کروا سکتی ہیں۔

ان خدمات کے بارے میں مزید جاننے کے لیے، ممبر سروس کو 800.303.9626 پر کال کریں۔ (711)۔

ہنگامی حالات

ہنگامی حالات (حادثات) کا ہمیشہ احاطہ کیا جاتا ہے۔ ہنگامی حالات کا مطلب طبی یا رویے کا کوئی درج ذیل مسئلہ ہو سکتا ہے:

- جو اچانک ظاہر ہوتی ہے، اور
- اس میں 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 ہنگامی کی وجہ بنے گا۔

(TTY: 711) 800.303.9626
866.728.1885
13

ممبر سروسز:
رویہ جاتی صحت کے مسائل کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری پر کال کریں:

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
- ہڈی کا ٹوٹنا
- سانس لینے میں دشواری، دورے پڑنا یا بے ہوش ہو جانا
- جب آپ کو لگتا ہو کہ آپ اپنے آپ کو یا دوسروں کو نقصان پہنچا سکتے ہیں
- اگر آپ حاملہ ہوں اور درد، خون بہنا، بخار، یا الٹی جیسی علامات موجود ہوں
- منشیات کی زیادہ مقدار

غیر ہنگامی حالات کی مثالیں یہ ہیں: نزلہ، گلے کی سوزش، پیٹ کی خرابی، معمولی کٹ اور زخم وغیرہ۔

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

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

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

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

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

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

- قریب ترین ایمرجنسی روم میں جائیں۔ اگر آپ کو ایمرجنسی روم سے نسخہ دے کر فارغ کر دیا جاتا ہے، تو آپ کو یہ NYRx Medicaid میں تراج شدہ کسی فرمیسی سے حاصل کرنا چاہیے۔

یاد رکھیں

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

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

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

فوری نگہداشت

آپ کو کوئی ایسا زخم یا بیماری لاحق ہو سکتی ہے جو ہنگامی حالت نہیں ہے لیکن پھر بھی فوری نگہداشت درکار ہے۔

- مثال کے طور پر یہ کان میں درد والا ایسا بچہ ہو سکتا ہے جو آدھی رات کو جاگ جاتا ہے اور پھر رونا بند نہیں کرتا۔
- یہ زکام ہو سکتا ہے یا اگر آپ کو ٹانگے لگانے کی ضرورت ہو۔
- یہ ٹخنوں میں موچ ہو سکتی ہے یا جلد کا 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 اپائنٹمنٹ لے سکتے ہیں۔ چاہے آپ گھر پر ہوں یا کہیں دور، اپنے PCP کو کسی بھی وقت، دن یا رات ہو کال کریں۔ اگر آپ کا رابطہ اپنے PCP سے نہ ہو رہا ہو، تو ہمیں 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 کیا جائے۔

ریاستہائے متحدہ سے باہر نگہداشت

اگر آپ امریکہ سے باہر سفر کرتے ہیں، تو آپ کو فوری اور ہنگامی نگہداشت صرف ڈسٹرکٹ آف کولمبیا، پیورٹو ریکو، ورجن آئی لینڈز، گوام، شمالی ماریانا جزائر اور امریکی سامووا میں ہی مل سکتی ہے۔ اگر آپ کو کسی دوسرے ملک (بشمول کینیڈا اور میکسیکو) میں قیام کے دوران طبی نگہداشت درکار ہو، آپ کو اس کے لئے ادائیگی کرنی ہوگی۔

ہم آپ کو صحت مند رکھنا چاہتے ہیں

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

- آپ اور آپ کے خاندان کے لیے کلاسیں
- ترک تمباکو نوشی کی کلاسیں
- قبل از پیدائش کی دیکھ بھال اور غذائیت
- صدمہ / نقصان میں معاونت

(TTY: 711) 800.303.9626

866.728.1885

15

ممبر سروسز:

رویہ جاتی صحت کے مسائل کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری پر کال کریں:

- چھاتی کا دودھ پلانا اور بچے کی نگہداشت
- ذہنی دباؤ کا انتظام
- وزن کنٹرول
- کولیسٹرول کنٹرول
- 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 800.303.9626 پر کال کریں یا مزید جاننے اور آنے والی کلاسوں کی فہرست حاصل کرنے کے لیے، ہماری ویب سائٹ metroplus.org پر جائیں۔

حصہ II آپ کے بینیفٹس اور پلان کے طریقہ کار

اس ہینڈ بک کا باقی حصہ آپ کی معلومات کے لیے ہے، جب آپ کو ضرورت ہو۔ اس میں احاطہ شدہ اور غیر احاطہ شدہ خدمات درج ہیں۔ 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۔ ضرورت کے وقت کے لیے اس ہینڈ بک کو تیار رکھیں۔

مراعات

Medicaid مینیجڈ کیئر آپ کو Medicaid کے ساتھ باقاعدہ طور پر ملنے والی خدمات کے علاوہ بہت سی دیگر خدمات بھی فراہم کرتی ہے۔ MetroPlusHealth زیادہ تر ایسی خدمات فراہم کرے گا یا ان کا انتظام کرے گا، جن کی آپ کو ضرورت ہو گی۔ تاہم، آپ اپنے PCP کے ذریعے جانے کے بغیر بھی کچھ خدمات حاصل کر سکتے ہیں۔ ان میں شامل ہیں ہنگامی نگہداشت؛ خاندانی منصوبہ بندی / HIV کی جانچ اور مشاورت؛ اور مخصوص سیلف ریفرل خدمات، بشمول وہ خدمات جنہیں آپ MetroPlusHealth میں سے حاصل کر سکتے ہیں اور کچھ ایسی خدمات جن کے لیے آپ سروس کے کسی بھی Medicaid فراہم کنندہ کے پاس جانے کا خود انتخاب کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کے پاس کوئی سوالات ہوں یا نیچے دی گئی کسی بھی خدمات میں مدد کی ضرورت ہو، تو براہ کرم ہمارے ممبر سروسز ڈیپارٹمنٹ کو 800.303.9626 پر کال کریں۔

METROPLUSHEALTH کے زیر احاطہ سروسز

آپ کو یہ خدمات لازمی طور پر ان فراہم کنندگان سے ہی حاصل کرنا ہوں گی جو MetroPlusHealth میں موجود ہیں۔ تمام خدمات طبی یا معالجاتی لحاظ سے ضروری ہونی چاہیں اور آپ کے PCP (پرائمری کیئر پرووائیڈر) کے ذریعے فراہم کی جائیں یا ان کی جانب سے ریفر کی جائیں۔ اگر آپ کے پاس کوئی سوالات ہوں یا نیچے دی گئی کسی بھی خدمات میں مدد کی ضرورت ہو، تو براہ کرم ہمارے ممبر سروسز ڈیپارٹمنٹ کو 800.303.9626 پر کال کریں۔

باقاعدہ طبی نگہداشت

- اپنے PCP کے ساتھ دفتر میں ملاقاتیں
- اسپیشلسٹس کی جانب ریفرلز
- آنکھ / سماعت کے معائنے

تدارکی نگہداشت

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

(TTY: 711) 800.303.9626
866.728.1885
17

ممبر سروسز:
رویہ جاتی صحت کے مسائل کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری پر کال کریں:

زچگی کے دوران نگہداشت

- حمل کے دوران نگہداشت
- ڈاکٹرز/مڈ وائف اور ہسپتال کی سروسز
- نیو بورن نرسری کیئر
- حمل کے دوران اور بچے کی پیدائش کے بعد ایک سال تک ڈیپریشن کی اسکریننگ

گھریلو طبی نگہداشت

- طبی طور پر لازمی ہو اور MetroPlusHealth کی جانب سے بندوبست شدہ ہو
- طبی طور پر ضروری بعد از زچگی گھر پر ایک ہیلتھ وزٹ، ایسی خواتین کے لیے طبی طور پر لازمی، اضافی وزٹس جن کو زیادہ خطرات لاحق ہوں
- زیادہ خطرے میں موجود نوزائیدہ (شیر خوار) بچوں کے لیے کم از کم 2 وزٹس
- ضرورت کے مطابق یا آپ کے PCP/اسپیشلسٹ کی جانب سے آرڈر کردہ، گھر پر صحت کی نگہداشت کے مزید وزٹس

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

- طبی طور پر لازمی ہو اور MetroPlusHealth کی جانب سے بندوبست شدہ ہو
- پرسنل کیئر/ہوم اٹینڈنٹ – نہانے، کیڑے پہننے اور کھانا کھلانے میں مدد اور کھانے کی تیاری اور گھر کو منتظم کرنے میں مدد دینا۔
- CDPAS – نہانے، کیڑے پہننے اور کھانا کھلانے میں مدد، کھانے کی تیاری اور گھر کو منتظم کرنے، نیز گھر پر صحت کی معاونت اور نرسنگ کے کاموں میں مدد دینا۔ یہ ایک معاون کے ذریعے ہوتا جس کو آپ خود منتخب کرتے ہیں اور ہدایات دیتے ہیں۔
- اگر آپ مزید معلومات چاہتے ہیں، تو MetroPlusHealth سے 800.303.9626 پر رابطہ کریں

پرسنل ایمرجنسی رسپانس سسٹم (PERS)

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

ایڈلٹ ڈے ہیلتھ کیئر سروسز

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

AIDS بالغان کے لیے ڈے ہیلتھ کیئر سروسز

(TTY: 711) 800.303.9626

866.728.1885

18

ممبر سروسز:

رویہ جاتی صحت کے مسائل کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری پر کال کریں:

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

تپ دق کے لئے معالجہ

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

ہوسپائیس کیئر (مسکن نگہداشت)

- ہوسپائیس بیماری کے آخری مراحل دوران اور فوتگی کے بعد پیش آنے والی ضرورت کے حوالے سے مریضوں اور ان کے خاندانوں کی معاونت کرتا ہے۔
- طبی طور پر لازمی ہو اور MetroPlusHealth کی جانب سے بندوبست شدہ ہو۔
- ایسے مریضوں کو امدادی خدمات اور کچھ طبی خدمات فراہم کرتا ہے، جو بیمار ہوں اور ایک سال یا اس سے کم عرصہ جینے کی توقع رکھتے ہوں۔
- آپ یہ خدمات اپنے گھر یا کسی اسپتال یا نرسنگ ہوم میں حاصل کر سکتے ہیں۔

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

اگر آپ کے پاس اس بینیفٹ کے بارے میں کوئی سوال ہو، تو آپ ممبر سروسز ڈیپارٹمنٹ کو 800.303.9626 پر کال کر سکتے ہیں۔

دندان سازی کی نگہداشت

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

دندان سازی کی خدمات کیسے حاصل کی جائیں:

آپ کو بنیادی نگہداشت کے ایک دندان ساز کا انتخاب کرنا ہو گا۔ MetroPlusHealth دانتوں کی خدمات فراہم کرنے کے لیے DentaQuest کا استعمال کرتی ہے۔ DentaQuest 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 DentaQuest کو 844.284.8819 پر کال کریں۔ آپ حصہ لینے والے ڈینٹسٹ کی فہرست آن لائن طور پر www.metroplus.org سے حاصل کر سکتے ہیں یا

ممبر سروسز: (TTY: 711) 800.303.9626

866.728.1885

رویہ جاتی صحت کے مسائل کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری پر کال کریں:

MetroPlusHealth کی ممبر سروسز کو 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 وہ DentaQuest میں کام کرتا ہے۔

- اگر آپ کو دانتوں کا ڈاکٹر ڈھونڈنا ہے یا اپنا دانتوں کا ڈاکٹر تبدیل کرنا ہے، تو براہ کرم DentaQuest کو 844.284.8819 پر کال کریں یا براہ کرم MetroPlusHealth کو 800.303.9626 پر کال کریں۔ ممبر سروسز کے نمائندے آپ کی مدد کے لیے موجود ہوتے ہیں۔ بہت سے لوگ آپ کی زبان بولتے ہیں یا ان کا لینگویج لائن سروسز کے ساتھ معاہدہ ہوتا ہے۔
- دانتوں کے فوائد تک رسائی حاصل کرنے کے لیے اپنا ممبر شناختی کارڈ دکھائیں۔ آپ کو دانتوں کا علیحدہ 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۔

آرتھوڈونکس کیئر

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

بصارت کی نگہداشت

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

اسپتال میں نگہداشت

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

ہنگامی نگہداشت

(TTY: 711) 800.303.9626
866.728.1885
20

ممبر سروسز:
رویہ جاتی صحت کے مسائل کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری پر کال کریں:

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

ماہرانہ نگہداشت

اس میں دیگر معالجین کی خدمات شامل ہیں، بشمول ذیل:

- فزیکل تھراپسٹ
- آکوپیشنل اینڈ سپیچ تھراپسٹ
- ماہر سماعت
- مڈوائوز
- قلبی بحالی
- پوڈیاٹرسٹس

ان خدمات کے بارے میں مزید جاننے کے لئے، ممبر سروس کو 800.303.9626 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 MetroPlusHealth کی جانب سے مجاز ہونا چاہیے؛
- زیر تحفظ نرسنگ ہوم سروسز میں طبی نگرانی، 24 گھنٹے نرسنگ کیئر، روز مرہ زندگی گزارنے میں مدد، فزیکل تھراپی، پیشہ ورانہ تھراپی اور اسپیچ لینگویج پیتھالوجی شامل ہیں۔

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

آپ کو یہ نگہداشت ایسے نرسنگ ہوم سے حاصل کرنی چاہیے جو MetroPlusHealth کے فراہم کنندہ نیٹ ورک میں ہے۔ اگر آپ MetroPlusHealth کے نیٹ ورک سے باہر کسی نرسنگ ہوم کا انتخاب کرتے ہیں، تو آپ کو دوسرے پلان میں منتقل کرنا پڑ سکتا ہے۔ نرسنگ ہوم پرووائڈرز اور پلان نیٹ ورکس کے بارے میں سوالات میں مدد کے لیے نیویارک Medicaid چوائس کو 800.505.5678 پر کال کریں۔

ہمارے نیٹ ورک میں موجود نرسنگ ہوم تلاش کرنے میں مدد کے لیے ممبر سروسز 800.303.9626 پر کال کریں۔

رویے کی صحت کی نگہداشت

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

(TTY: 711) 800.303.9626

866.728.1885

21

ممبر سروسز:

رویہ جاتی صحت کے مسائل کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری پر کال کریں:

ذہنی صحت کی نگہداشت

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

منشیات کے استعمال کے مسائل کی خدمات

- بحران کی خدمات
 - ترک کرنے کے اثرات سے طبی طور پر نمٹنے اور بحالی کی خدمات
 - ترک کرنے کے اثرات سے زیر نگرانی بطور اندرونی مریض طبی طور پر نمٹنے اور بحالی کی خدمات
 - ترک کرنے کے اثرات سے زیر نگرانی بطور بیرونی مریض طبی طور پر نمٹنے اور بحالی کی خدمات
- داخل شدہ مریضوں کی بحالی کی خدمات
- بطور رہائشی مریضوں نشے کی لت کے علاج کی خدمات
 - سٹیبلایزیشن
 - بحالی
 - دوبارہ انضمام
- بیرونی مریضوں کے لیے نشے کی لت کے علاج کی خدمات
 - آؤٹ پشمنٹ کلینک
 - شدید بیرونی مریضوں کا علاج
 - ترک منشیات کے اثرات سے نمٹنے کی بنیادی خدمات
 - ادویات کی معاونت سے علاج
 - بیرونی مریضوں کے لیے بحالی کی خدمات
 - اوپوائڈ ٹریٹمنٹ پروگرام (OTP)

نقصان میں کمی کرنے والی خدمات

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

(TTY: 711) 800.303.9626
866.728.1885
22

ممبر سروسز:
رویہ جاتی صحت کے مسائل کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری پر کال کریں:

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

آفس آف ایڈکشن سروسز اینڈ سپورٹ (OASAS) سرٹیفائیڈ پروگراموں کے ذریعے فراہم کردہ جوئے کی لت کا علاج

MetroPlusHealth جوئے کی لت میں مبتلاء افراد کو علاج کی سہولت فراہم کرتا ہے جو آفس آف ایڈکشن سروسز اینڈ سپورٹس (OASAS) کے تصدیق شدہ پروگراموں کے ذریعے دی جاتی ہے۔

آپ جوئے کی لت کے عارضہ کا علاج حاصل کر سکتے ہیں:

- آمنے سامنے؛ یا
- ٹیلی ہیلتھ کے ذریعے۔

اگر آپ کو جوئے کی لت کے علاج کی ضرورت ہے، تو آپ اسے OASAS آؤٹ پیشنٹ پروگرام سے یا اگر ضروری ہو، تو OASAS کے داخلی مریض کے بطور یا رہائشی پروگرام سے حاصل کر سکتے ہیں۔

ان خدمات کو حاصل کرنے کے لئے آپ کو اپنے بنیادی نگہداشت پرووائیڈر (PCP) سے ریفرل لینے کی ضرورت نہیں ہے۔ اگر آپ کو ایک پرووائیڈر تلاش کرنے میں مدد کی ضرورت ہو، تو براہ کرم درج ذیل نمبر پر MetroPlusHealth ممبر سروس کو کال کریں۔

ان خدمات کے بارے میں مزید جاننے کے لئے، ممبر سروس کو 800.303.9626 (TTY: 711) پر کال کریں۔

اپلائڈ بیہیویئر انالیسس (ABA) کی خدمات۔

MetroPlusHealth اپلائڈ بیہیویئر انالیسس (ABA) تھراپی مہیا کرتا ہے، جو فراہم کرتا ہے، بذریعہ:

- لائسنس یافتہ بیہیویئر انالیسٹ (LBA) یا
- LBA کی نگرانی میں سرٹیفائیڈ بیہیویئر انالیسٹ اسٹنٹ (CBAA)۔

کون ABA حاصل کر سکتا ہے؟

اٹزم سپیکٹرم ڈس آرڈر اور/یا ریٹ سنڈروم کی تشخیص کے ساتھ 21 سال سے کم عمر کے بچے/نوجوان۔ اگر آپ کو لگتا ہے کہ آپ ABA کی خدمات کے اہل ہیں تو اس خدمت کے بارے میں اپنے

پرووائیڈر سے بات کریں۔ یہ یقینی بنانے کے لیے کہ آپ کو آپ کی ضرورت کے مطابق حاصل ہوتی ہے MetroPlusHealth آپ کے ساتھ اور آپ کے پرووائیڈر کے ساتھ کام کرے گا۔

ABA کی خدمات میں شامل ہیں:

- ایک معالج، رویوں کا لائسنس یافتہ تجزیہ کار یا تجزیہ کار کے مصدقہ معاون کے ذریعے تشخیص اور علاج کی فراہمی،
- گھر یا دوسری ترتیب میں فراہم کیے جانے والے انفرادی علاج،
- گروپ مطابقت پذیری کے رویے کا علاج، اور
- گھر والوں اور نگہداشت کنندگان کی تربیت اور تعاون۔

ان خدمات کے بارے میں مزید جاننے کے لئے، ممبر سروس کو 800.303.9626 (TTY: 711) پر کال کریں۔

ایڈلٹ مینٹل ہیلتھ کرائسز سروسز

- کمپریہنسو سائیکاٹرک ایمرجنسی پروگرام (CPEP) بشمول توسیعی مشاہداتی بیڈ
- بحران میں معاونت کی خدمات:
 - موبائل کرائسز اور ٹیلیفون کرائسز سروسز
 - کرائسز ریزیڈنشل پروگرام:
 - ریزیڈنشل کرائسز سپورٹ۔ یہ ان لوگوں کے لیے ایک پروگرام ہے جن کی عمریں 18 سال یا اس سے زیادہ ہوں اور جن میں جذباتی مسائل کی علامات موجود ہوں۔ ان علامات کا علاج گھر پر یا کمیونٹی میں مدد کے بغیر نہیں کیا جا سکتا۔
 - انٹینسو کرائسز ریزیڈنشل۔ یہ ان لوگوں کے لیے علاج کا پروگرام ہے جن کی عمر 18 سال یا اس سے زیادہ ہو اور جنہیں شدید جذباتی مسائل کا سامنا ہو۔

ان خدمات کے بارے میں مزید جاننے کے لئے، ممبر سروس کو 800.303.9626 (TTY: 711) پر کال کریں۔

چلڈرنز فیملی ٹریٹمنٹ اینڈ سپورٹ سروسز (CFTSS)

آپ اپنے اسٹیٹ Medicaid کارڈ کے ساتھ پہلے ہی ایسی خدمات حاصل کر سکتے ہیں۔ بچوں اور خاندان کے علاج اور معاونت کی خدمات حاصل کرنے کے لیے اپنا MetroPlusHealth بینیفٹ کارڈ استعمال کریں۔ ان خدمات میں شامل ہیں:

- ادر لائسنسڈ پریکٹیشنر (OLP) اس بینیفٹ کی مدد سے آپ اپنا ذاتی، گروپ یا فیملی کا علاج اپنی انتہائی باسہولت جگہ سے حاصل کر سکتے ہیں۔
- سائیکو سوشل ریہیبیلیٹیشن (PSR)۔ اس بینیفٹ کی مدد سے آپ وہ مہارتیں دوبارہ سیکھ سکتے ہیں جو آپ کی کمیونٹی میں آپ کے لیے مددگار ہوں۔ اس سروس کو "سکیل بلڈنگ" کہا جاتا تھا۔
- کمیونٹی سائیکاٹرک سپورٹس اینڈ ٹریٹمنٹ (CPST) یہ بینیفٹ آپ کو اپنے گھر میں رہنے اور خاندان، دوستوں اور دوسروں کے ساتھ بہتر طریقے سے بات چیت کرنے میں مدد فراہم کرتا ہے۔ اس سروس کو "انٹینسو ان ہوم سروسز"، "کرائسز اوٹڈینس منیجمنٹ اینڈ ٹریننگ" یا "انٹینسو ان ہوم سپورٹس اینڈ سروسز" بھی کہا جاتا تھا۔

(TTY: 711) 800.303.9626

866.728.1885

24

ممبر سروسز: رویہ جاتی صحت کے مسائل کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری پر کال کریں:

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

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

فیملی پیئر سپورٹ اینڈ سروسز۔ رسمی اور غیر رسمی سرگرمیوں اور معاونت کا ایک سلسلہ جو ایسے بچے کی دیکھ بھال/پرورش کرنے والے خاندانوں کو فراہم کیا جاتا ہے جو اپنے گھر، اسکول، جگہ اور/یا کمیونٹی میں سماجی، جذباتی، طبی، نشوونما، منشیات کے استعمال اور/یا رویے کے مسائل کا سامنا کر رہے ہوں۔ یہ خدمات فیملی یونٹ کو مضبوط بنانے، خاندان کے اندر بچے کے فائدے کے لیے مفید مہارتیں پیدا کرنے، خاندان کے اندر با اختیار بننے کو فروغ دینے اور بچے کے ماحول میں مجموعی معاونت کو مستحکم بنانے پر مرکوز ہیں۔

یوتھ پیئر سپورٹ۔ یہ بینیفٹ ایک معتبر نوجوان ساتھی وکیل (یوتھ پیئر ایڈووکیٹ) یا نوجوانوں پر توجہ دینے والے جن کے پاس اس طرح کے تجربہ ہوں ایسے مصدقہ ریکوری ساتھی وکیل (پیئر ایڈووکیٹ) کے ذریعہ فراہم کیا جاتا ہے۔ درج ذیل میں مدد اور معاونت حاصل کریں:

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

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

اگر آپ ابھی یہ خدمات حاصل کر رہے ہیں، تو آپ کی دیکھ بھال میں کوئی تبدیلی نہیں آئے گی۔ ان خدمات کے بارے میں مزید جاننے کے لئے، ممبر سروس کو 800.303.9626 (TTY: 711) پر کال کریں۔

بچوں کے رویوں سے متعلق صحت کی خدمات

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

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

21 سال سے کم عمر کے ممبران یہ ترک منشیات کی سروسز حاصل کرنے کے قابل ہیں (آفس آف ایڈکشن سروسز اینڈ سپورٹس کے ذریعہ فراہم کردہ):

- بحران کی خدمات
 - ترک کرنے کے اثرات سے طبی طور پر نمٹنے اور بحالی کی خدمات
 - ترک کرنے کے اثرات سے زیر نگرانی بطور اندرونی مریض طبی طور پر نمٹنے اور بحالی کی خدمات

(TTY: 711) 800.303.9626

866.728.1885

25

ممبر سروسز:

رویہ جاتی صحت کے مسائل کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری پر کال کریں:

- ترک کرنے کے اثرات سے زیر نگرانی بطور بیرونی مریض طبی طور پر نمٹنے اور بحالی کی خدمات
- داخل شدہ مریضوں کی بحالی کی خدمات
- بطور رہائشی مریضوں نشے کی لت کے علاج کی خدمات
 - سٹیبلائزیشن
 - بحالی
 - دوبارہ انضمام
- بیرونی مریضوں کے لیے نشے کی لت کے علاج کی خدمات
 - آؤٹ پیسٹنگ کلینک
 - شدید بیرونی مریضوں کا علاج
 - ترک منشیات کے اثرات سے نمٹنے کی بنیادی خدمات
 - ادویات کی معاونت سے علاج
- بیرونی مریضوں کے لیے بحالی کی خدمات
- اوپوائنڈ ٹریٹمنٹ پروگرام (OTP)

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

- سپلیمنٹری سیکورٹی انکم (SSI) کے ساتھ؛
- جن کے پاس فیڈرل سوشل سیکورٹی ڈس ایبلٹی انشورینس (SSDI) کی حیثیت موجود ہو؛ یا
- جنہیں نیو یارک اسٹیٹ میڈیکل ڈس ایبلٹی ریویو کی جانب سے ایک مصدقہ معذور قرار دیا گیا ہو۔

21 سال سے کم عمر افراد کے لیے دماغی صحت کی دیکھ بھال

21 سال سے کم عمر کے تمام اہل بچے:

- کمپریہنسو سائیکاٹرک ایمرجنسی پروگرام (CPEP) بشمول توسیعی مشاہداتی بیڈ
- ہسپتال میں، جزوی داخلہ
- داخل شدہ مریضوں کے لیے نفسیاتی خدمات
- OMH کلینکس کے ذریعے انفرادی اور گروپی مشاورت
- چلڈرن اینڈ فیملی ٹریٹمنٹ اینڈ سپورٹ سروسز (CFTSS)، بشمول:
 - ادر لائنسنڈ پریکٹیشنر (OLP)
 - سائیکو سوشل ریہیبیلیٹیشن (PSR)
 - کمیونٹی سائیکاٹرک سپورٹس اینڈ ٹریٹمنٹ (CPST)
 - فیملی پیئر سپورٹ سروسز (FPSS)
 - بحران میں معاونت
 - یوتھ پیئر سپورٹ (YPS)
- نفسیاتی خدمات
- سائیکولاجیکل سروسز
- رویے سے متعلق صحت کے مسائل کے لیے انجیکشن
- دماغی صحت کے بیرونی مریضوں کے علاج اور بحالی کی خدمات (MHOTRS)

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

21 سال سے کم عمر کے اہل بچوں کے لیے دماغی صحت کی خدمات (کم از کم عمر 18-20):

- اسرٹو کمیونٹی ٹریٹمنٹ (ACT)
- کانٹینونگ ڈے ٹریٹمنٹ (CDT)
- پرسنلائزڈ ریکوری اورینٹڈ سروسز (PROS)
- کرائسز ریزیڈینشل پروگرام:
- ریزیڈینشل کرائسز سپورٹ۔ یہ ان لوگوں کے لیے ایک پروگرام ہے جن کی عمریں 18 سال یا اس سے زیادہ ہوں اور جن میں جذباتی مسائل کی علامات موجود ہوں۔ ان علامات کا علاج گھر پر یا کمیونٹی میں مدد کے بغیر نہیں کیا جا سکتا۔
- انٹینسو کرائسز ریزیڈینس۔ یہ ان لوگوں کے لیے علاج کا پروگرام ہے جن کی عمر 18 سال یا اس سے زیادہ ہو اور جنہیں شدید جذباتی مسائل کا سامنا ہو۔

ان خدمات کے بارے میں مزید جاننے کے لئے، ممبر سروس کو 800.303.9626 (TTY: 711) پر کال کریں۔

چلڈرنز ہوم اینڈ کمیونٹی بیسڈ سروسز (HCBS)

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

- معاشرے میں بحالی
- دن کے دوران بحالی
- نگہداشت کنندگان/خاندان کی وکالت اور معاونت کی خدمات
- پیشہ وارانہ پیشگی خدمات
- سپورٹڈ امپلائمنٹ
- توقف پر مبنی خدمات (منصوبہ بندی شدہ توقف اور بحران پر مبنی توقف)
- مسکن نگہداشت
- ماحولیاتی ترمیمات
- گاڑی کی ترمیمات
- معاون اور سازگار ٹیکنالوجی
- غیر-طبی آمد و رفت

آرٹیکل 29-1 رضاکارانہ فوسٹر کینر ایجنسی (VFCA) صحت سہولت کی خدمات

MetroPlusHealth آرٹیکل 29-VFCA | ہیلتھ فیسلٹی سروسز فراہم کرتا ہے، جو 21 سال سے کم عمر بچوں اور نوجوانوں کے لیے ہیں۔

(TTY: 711) 800.303.9626
866.728.1885
27

ممبر سروسز:
رویہ جاتی صحت کے مسائل کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری پر کال کریں:

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

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

VFCA-29 | ہیلتھ فیسلٹی خدمات میں درج ذیل شامل ہیں:

صحت سے متعلقہ بنیادی محدود خدمات

1. مہارت کو ترقی دینا
2. نرسنگ کی معاونت اور ادویات کا نظم
3. Medicaid علاج کی منصوبہ بندی اور ڈسچارج پلاننگ
4. کلینیکل مشاورت اور نگرانی
5. منظم کردہ نگہداشتی رابطہ / انتظامیہ

اور

صحت سے متعلقہ دیگر محدود خدمات

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

MetroPlusHealth ایسے بچوں اور نوجوانوں کے لیے کور لمیٹڈ ہیلتھ ریالیٹڈ سروسز مہیا کرتی ہے، جو VFCA-29 | ہیلتھ فیسلٹی میں رکھے گئے ہوں۔

MetroPlusHealth اہل بچوں اور نوجوانوں کو VFCA-29 | ہیلتھ فیسلٹی کے ذریعے فراہم کردہ صحت سے متعلق دیگر محدود خدمات فراہم کرتی ہے۔

ان خدمات کے بارے میں مزید جاننے کے لئے، ممبر سروسز کو 800.303.9626 (TTY: 711) پر کال کریں۔

بانجھ پن کی خدمات

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 بینیفٹ 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 کے بینیفٹ میں شامل ہیں:

- آفس وزٹس
- بچہ دانی اور بیضہ نالی کے ٹیویز کا ایکسرسے
- پیڑو کا الٹرا ساؤنڈ

800.303.9626 (TTY: 711)

866.728.1885

28

ممبر سروسز:

رویہ جاتی صحت کے مسائل کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری پر کال کریں:

- خون کی جانچ

اہلیت

- اگر آپ درج ذیل شرائط پر پورا اترتے ہیں، تو آپ بانجھ پن کی خدمات کے لیے اہل 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 لئے، ممبر سروس کو 800.303.9626 (TTY: 711) پر کال کریں۔

ذیابیطس سے بچاؤ کا قومی پروگرام (NDPP) کی خدمات

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

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

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

اہلیت

اگر آپ کے پاس کسی معالج یا دوسرے لائسنس یافتہ پریکٹیشنر کی طرف سے سفارش ہو، تو آپ ذیابیطس سے بچاؤ کی خدمات کے اہل ہو سکتے ہیں اور درج ذیل شرائط پر پورا اترتے ہوں:

- کم از کم 18 سال عمر ہو،
- فی الحال حاملہ نہ ہوں،
- وزن زیادہ ہو، اور
- پہلے سے ٹائپ 1 یا ٹائپ 2 ذیابیطس کی تشخیص نہ ہوئی ہو۔

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

- آپ کے خون کے ٹیسٹ کا نتیجہ پچھلے سال کے دوران پری ڈائیبٹیز کی حد میں آیا ہو، یا
- آپ میں پہلے سے حمل کی ذیابیطس کی تشخیص ہو چکی ہو، یا
- آپ CDC/امیریکن ڈائیبٹیز ایسوسی ایشن (ADA) پری ڈائیبٹیز رسک ٹیسٹ 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 لئے، ممبر سروس کو 800.303.9626 (TTY: 711) پر کال کریں۔

دیگر احاطہ کردہ خدمات

ممبر سروسز: (TTY: 711) 800.303.9626
 رویہ جاتی صحت کے مسائل کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری پر کال کریں: 866.728.1885
 29

- ڈوریل میڈیکل اکوئمنٹ (DME) / سماعت کے آلات / پروسٹھیٹکس / آرتھوٹکس
- عدالت کی جانب سے آرڈر کردہ خدمات
- کیس مینجمنٹ
- سوشل سپورٹ سروسز حاصل کرنے میں مدد
- FQHC
- خاندانی منصوبہ بندی

وہ مراعات جو آپ MetroPlusHealth یا اپنے Medicaid کارڈ سے حاصل کر سکتے ہیں

کچھ خدمات کے لیے، آپ خود انتخاب کر سکتے ہیں کہ اپنی نگہداشت کہاں سے حاصل کی جائے۔ آپ اپنا MetroPlusHealth ممبرشپ کارڈ استعمال کر کے یہ خدمات حاصل کر سکتے ہیں۔ آپ ان پرووائیڈرز کے پاس بھی جا سکتے ہیں جو Medicaid بینیفٹ کارڈ قبول کرتے ہیں۔ یہ خدمات حاصل کرنے کے لیے آپ کو اپنے PCP سے ریفرل کی ضرورت نہیں ہے۔ اگر آپ کے کوئی سوالات ہوں، تو ہمیں کال کریں 800.303.9626

خاندانی منصوبہ بندی

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

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

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

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

اس بارے میں مزید جاننے کے لیے ممبر سروسز کو کال کریں: 800.303.9626 (TTY: 711).

HIV اور STI - اسکریننگ

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

ہر ایک کو اپنے ڈاکٹر سے HIV ٹیسٹ کروانے کے بارے میں بات کرنی چاہیے۔ مفت HIV ٹیسٹنگ یا ٹیسٹ کروانے کے لیے، جہاں آپ کا نام نہ دیا گیا ہو، تو 800.541.AIDS (انگریزی) یا 800.23.SIDA (ہسپانوی) پر کال کریں۔
ٹی بی 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 اپنے MEDICAID کارڈ استعمال کرنے کی مراعات

کچھ ایسی خدمات ہیں جو MetroPlusHealth فراہم نہیں کرتی۔ ایسی سروسز آپ کسی ایسے پرووائیڈر سے حاصل کر سکتے ہیں جو آپ کے Medicaid بینیفٹ کارڈ سے Medicaid لیتا ہو۔

فارمیسی

آپ Medicaid قبول کرنے والی کسی بھی فارمیسی سے نسخے، اور دی کاؤنٹر ادویات، داخلی فارمولے اور کچھ طبی سامان حاصل کر سکتے ہیں۔ کچھ لوگوں کے لیے، کچھ ادویات اور فارمیسی کی اشیاء کے لیے ایک جزوی ادائیگی کی ضرورت ہو سکتی ہے۔

کچھ ادویات کے لیے ضروری ہو سکتا ہے کہ آپ کے ڈاکٹر کو Medicaid سے پیشگی اجازت لینی پڑے اور فارمیسی اس کے بعد آپ کو ادویات دے گی۔ آپ کے ڈاکٹر کے لیے پیشگی اجازت لینا کوئی مشکل کام نہیں ہے اور اس کی وجہ سے آپ اپنی ضروریات کی ادویات سے محروم نہیں ہوں گے۔

آمد و رفت

ہنگامی اور/ یا غیر ہنگامی طبی ضرورت کے لیے نقل و حمل کا باقاعدہ احاطہ Medicaid کے ذریعے کیا جائے گا۔ غیر ہنگامی صورت میں ٹرانسپورٹ حاصل کرنے کے لیے، آپ یا آپ کے پرووائیڈر کو Medical Answering Services (MAS) کو 844.666.6270 پر کال کرنی چاہیے۔ اگر ممکن ہو، تو آپ یا آپ کے فراہم کنندہ کو آپ کی میڈیکل ایوانٹمنٹ 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)، اپائنٹمنٹ کی تاریخ اور وقت، پتہ جہاں آپ جا رہے ہیں اور وہ ڈاکٹر جس کے ساتھ آپ ملاقات کرنے جا رہے ہوں۔ غیر ہنگامی نوعیت کی طبی ٹرانسپورٹ میں یہ شامل ہیں: ذاتی گاڑی، بس، ٹیکسی، ایمبولیٹ اور عوامی نقل و حمل کے ذرائع آمدورفت۔

اپنی ٹرانسپورٹ کی سہولت حاصل کرنے کے طریقوں کے بارے میں مزید معلومات کے لیے 844.666.6270 پر کال کریں یا ان کی ویب سائٹ ملاحظہ کریں: medanswering.com

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

افزائشی معذوریاں

- طویل مدتی معالجے
- دن کے وقت علاج
- رہائشی خدمات
- Medicaid سروس کورڈینیشن (MSC) پروگرام
- ہوم اینڈ کمیونٹی بیسڈ سروسز ویور کے تحت موصول ہونے والی خدمات
- میڈیکل ماڈل (گھر پر نگہداشت) چھوٹ کی خدمات

سروسز کا احاطہ نہیں کیا جاتا:

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

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

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

- غیر احاطہ کردہ خدمات (جو اوپر درج ہیں)،
- غیر منظور شدہ خدمات، اور
- ایسے فراہم کنندگان کے ذریعے فراہم کردہ خدمات، جو **MetroPlusHealth** کا حصہ نہ ہوں۔

اگر آپ کو بل دیا جاتا ہے

اگر آپ کو کسی علاج یا خدمت کا بل ملتا ہے جس کے بارے میں آپ کو نہیں لگتا کہ آپ کو ادائیگی کرنی چاہیے، تو اسے نظر انداز نہ کریں۔ **MetroPlusHealth** کو فوراً 800.303.9626 پر کال کریں۔ **MetroPlusHealth** آپ کو یہ سمجھنے میں مدد کر سکتی ہے کہ آپ کو بل کیوں ملا ہے۔ اگر آپ ادائیگی کے ذمہ دار نہیں ہیں، تو **MetroPlusHealth** فراہم کنندہ سے رابطہ کرے گا اور آپ کا مسئلہ حل کرنے میں مدد فراہم کرے گا۔

اگر آپ کو لگتا ہے کہ آپ کو **Medicaid** یا **MetroPlusHealth** کیے زیر احاطہ کسی ادائیگی کے لیے کہا جا رہا ہو، تو آپ کو منصفانہ سماعت مانگنے کا حق حاصل ہے۔ اس ہینڈ بک کا بعد میں آنے والا منصفانہ سماعت کا حصہ دیکھیں۔

اگر آپ کے کوئی سوالات ہیں، تو ممبر سروسز کو 800.303.9626 پر کال کریں۔

سروس کے لیے اجازت

پیشگی منظوری:

کچھ ایسے علاج اور خدمات ہیں، جن کو وصول کرنے یا وصول کرنا جاری رکھنے کے قابل ہونے سے پہلے منظوری لینی ہوتی ہے۔ اس کو **پیشگی منظوری** کہا جاتا ہے۔ آپ یا آپ کی جانب سے کوئی آپ کا بھروسے مند شخص اس کی درخواست کر سکتا ہے۔ درج ذیل علاج اور خدمات آپ کو دیے جانے سے پہلے منظوری کی ضرورت ہوتی ہے۔

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

- ماہرانہ نگہداشت
- لیبارٹری خدمات

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

- کسی ایسے فراہم کنندہ کی جانب ریفر کیا جاتا ہے، جو MetroPlusHealth نیٹ ورک کا حصہ نہ ہو، ماسوائے یہ کہ آپ کو کسی ایمرجنسی روم میں نگہداشت کی ضرورت ہو
- ایک معینہ مدت کے لیے کسی اسپیشلسٹ کی جانب ریفرل دیا جاتا ہے
- کسی ہسپتال میں داخل کیا جاتا ہے، ماسوائے یہ کہ کوئی ہنگامی حالت یا بچے کی پیدائش ہو
- کسی HHC ہسپتال کے علاوہ کسی ہسپتال میں آؤٹ پشنت سرجری کروانی ہو
- کسی سہولت میں امکانی طور پر آرائشی سرجری حاصل کر رہے ہیں
- اریکٹائل ڈس فنکشن ڈس آرڈرز کا علاج کروانے کی ضرورت ہو۔
- کیرو پریکٹنگ نگہداشت موصول کرنی ہو
- آپ کو پری نیٹل یا جینیٹک ٹیسٹنگ کروانی ہو
- طبی تجربات میں شرکت کرنی ہو
- گھر پر انفیوژن تھراپی موصول کرنی ہو
- پیوند کاری کروانی ہو
- ہوائی سفر میں ہنگامی منتقلی موصول کرنی ہو
- غیر ہنگامی سفر موصول کرتے ہوں
- منہ کی سرجری کے لیے بے ہوشی وصول کرنی ہو
- کانٹیکٹ لینز کی ضرورت ہو
- ٹرانس جینڈر خدمات کی ضرورت ہوں
- ٹریٹمنٹ ایڈیٹرنس کی خدمات درکار ہوں
- ہسپتال میں ایک نجی ڈیوٹی نرس تقویض کر دی جاتی ہے
- نرسنگ کی ماہر سہولت گاہ یا فوری بحالی کی کسی سہولت گاہ میں داخل کیا جاتا ہے، بشمول نرسنگ کی ماہر سہولت گاہ میں داخلے کے دوران فراہم کردہ معالجات کی تمام خدمات۔
- ٹی بی کی بیماری کے لیے ڈائریکٹری آبزروڈ تھراپی کے لیے ہسپتال میں داخل کیا جاتا ہے
- گھریلو نگہداشت کی خدمات وصول کرتے ہیں
- ہاسپائٹس سروسز موصول ہوتی ہیں
- پرسنل کیئر سروسز یا کنزیومر ڈائریکٹڈ پرسنل اسسٹنس پروگرام سروسز موصول ہوتی ہوں

(TTY: 711) 800.303.9626

866.728.1885

34

ممبر سروسز:

رویہ جاتی صحت کے مسائل کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری پر کال کریں:

- PERS (پرنسپل ایمرجنسی رسپانس سسٹم) کی درخواست کرتے ہیں
- اگر اڈلٹ ڈے ہیلتھ کیئر یا AIDS اڈلٹ ڈے ہیلتھ کیئر موصول کرتے ہیں
- اگر لانگ ٹرم نرسنگ ہوم کیئر موصول کرتے ہیں
- پائیدار طبی آلات (DME) حاصل کرتے ہیں، بشمول آرتھوٹیکس، پراسٹھیٹکس، اینٹیپیرل فارمولا اور رسدات (فارمولا آپ کی فارمیسی ریاست کی جانب سے دیا جاتا ہے)، آٹم سپیکٹرم ڈس آرڈرز سے متعلقہ DME
- فزیکل، آکوپیشنل یا اسپیچ تھراپی کے 20 سے زیادہ وزٹس حاصل کرتے ہیں۔

نوٹ: طبی طور پر ضروری SUD داخل مریضوں کی خدمات بشمول مضر اثرات کو زائل کرنا، بحالی یا OASAS سے مجاز رہائشی علاج کے لیے پیشگی اجازت کی ضرورت نہیں ہے۔

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

ممبر سروسز کو 800.303.9626 پر کال کرنے کی ضرورت ہے یا آپ اپنی درخواست بذریعہ فیکس 212.908.8521 پر بھیج سکتے ہیں۔ ممبر سروسز کا ایک نمائندہ اس عمل کے متعلق آپ کے کسی قسم کے سوالات کے جوابات دے گا اور اگر ضرورت ہوئی، تو آپ کی کال کو یوٹیلٹیزیشن ریویو (UR) کے لیے منتقل کرے گا۔ یوٹیلٹیزیشن ریویو وہ عمل ہے، جس کے ذریعے ہم فیصلہ کرتے ہیں کہ آیا کوئی علاج طبی طور پر ضروری ہے یا نہیں اور اس کے لیے MetroPlusHealth کی جانب سے منظوری یا ادائیگی کی جائے گی۔ ڈاکٹر اور نرسیں یہ 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 (800.442.2560) موجود ہے۔ UR کا عملہ اگلے کاروباری دن پر آپ کے پیغامات کے جواب دے گا۔

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

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

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

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

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

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

جب ہمیں آپ کی درخواست مل جائے، 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 جائزہ 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 کا جائزہ جلدی کریں گے، اگر:

- تاخیر سے آپ کی صحت، زندگی یا کام کرنے کی صلاحیت کو سخت نقصان پہنچے گا۔
- آپ کا پرووائیڈر کہتا ہے کہ جائزہ لازمی طور پر تیز ہونا چاہیے۔
- آپ کو اپنی موصول ہونے والی سروسز سے ایک زیادہ سروس مانگ رہے ہیں؛

تمام کیسز میں، ہم آپ کی درخواست پر اتنا جلدہ جائزہ مکمل کریں گے، جتنا آپ کی طبی حالت کا تقاضہ ہو گا مگر ذیل میں بیان کردہ وقت سے زیادہ تاخیر سے نہیں ہو گی۔

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

پیشگی اجازت کی درخواستوں کے لیے وقت کے دورانیے:

- **معیاری جائزہ۔** جب ہمیں تمام مطلوبہ معلومات مل جاتی ہیں، 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 ہوں، تو ہم آپ کو 14 ویں دن تک بتائیں گے۔
- **تیز جائزہ:** ہم فیصلہ کریں گے اور آپ کو ہماری جانب سے 72 گھنٹوں میں جواب موصول ہو گا۔ اگر ہمیں مزید معلومات درکار ہوں، تو ہم آپ کو 72 گھنٹوں کے اندر بتائیں گے۔

(TTY: 711) 800.303.9626

866.728.1885

36

ممبر سروسز:

رویہ جاتی صحت کے مسائل کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری پر کال کریں:

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

- معیاری جائزہ۔ جب ہمیں تمام مطلوبہ معلومات مل گئی، تو ہم 1 یوم کار کے اندر ہی 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 ہوں، تو ہم آپ کو 14 ویں دن تک بتائیں گے۔
- تیز جائزہ: ہم تمام مطلوبہ معلومات ملنے کے بعد 1 یوم کار کے اندر 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 ہوں، تو ہم آپ کو 1 یوم کار کے اندر بتا دیں 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 بعد 72 گھنٹوں کے اندر فیصلہ کریں گے۔
- اگر آپ کو ہسپتال میں داخل کر کے منشیات کے استعمال کے مسئلے کا علاج دیا جا رہا ہے اور آپ ڈسچارج ہونے سے کم از کم 24 گھنٹے پہلے مزید خدمات کی درخواست کرتے ہیں، تو ہم آپ کی درخواست کے 24 گھنٹوں کے اندر فیصلہ کریں گے۔
- اگر آپ دماغی صحت یا منشیات کے استعمال کے مسئلے کی سروسز مانگ رہے ہیں، جو کسی عدالتی پیشی سے متعلق ہوں، تو ہم آپ کی درخواست کے 72 گھنٹوں کے اندر فیصلہ کریں گے۔
- اگر آپ آؤٹ پیشنٹ میں نسخے کی دوا کی درخواست کر رہے ہیں، تو ہم آپ کی درخواست کے بعد 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۔

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

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

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

آپ، آپ کا پرووائیڈر یا کوئی شخص جس پر آپ بھروسہ کرتے ہوں ہمیں فیصلہ لینے میں مزید وقت لینے کی درخواست کر سکتے ہیں۔ یہ اس وجہ سے ہو سکتا ہے کیونکہ آپ اپنے کیس کے فیصلے میں مدد دینے کے لیے پلان کو مزید معلومات فراہم کر سکتے ہیں۔ ایسا 800.303.9626 پر کال کر کے یا درج ذیل پتہ پر خط لکھ کر کیا جا سکتا ہے:

(TTY: 711) 800.303.9626

866.728.1885

37

ممبر سروسز:

رویہ جاتی صحت کے مسائل کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری پر کال کریں:

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

اگر آپ اپنی درخواست کی نظر ثانی میں زیادہ وقت لینے کے ہمارے فیصلے سے اتفاق نہیں کرتے، تو آپ یا آپ کا نمائندہ پلان کے پاس شکایت جمع کروا سکتے ہیں۔ آپ یا آپ کا کوئی بھی قابل بھروسہ شخص، 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 کو مطلع کریں گے جب جائزہ کے لئے ہماری وقت کی میعاد ختم ہو جاتی ہے۔ لیکن اگر کسی وجہ سے، آپ کو ہم سے کوئی جواب موصول نہیں ہوا، تو اس کا مطلب یہی ہے کہ ہم نے آپ کی سروس کی اجازت کی 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 ہیڈ بک کے بعد کے حصے میں پلان اپیل کا حصہ دیکھیں۔

آپ کی نگہداشت کے بارے میں مزید فیصلے:

بعض اوقات، ہم اس بات کا تعین کرنے کے لیے آپ کی نگہداشت کا ایک متوازی جائزہ مکمل کریں گے کہ آیا آپ کو اس نگہداشت کی اب بھی ضرورت ہے یا نہیں۔ ہم ایسے دیگر علاجوں اور سروسز کا دوبارہ جائزہ بھی لے سکتے ہیں، جو آپ پہلے سے موصول کر چکے ہوں۔ اسے ریٹروسپیگٹو ریوو کہا جاتا ہے۔ اگر ہم نے یہ اقدامات کیے، تو ہم آپ کو بتائیں گے۔

دیگر اقدامات کے نوٹس کے وقت کا دورانیہ:

- زیادہ تر صورتوں میں اگر ہم کسی ایسی سروس کو کم، معطل یا ختم کرنے کا فیصلہ کرتے ہیں، جو پہلے سے منظور کر شدہ ہوں اور آپ ابھی موصول کر رہے ہوں، 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 ریٹروسپیگٹو 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 پرووائیڈر 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 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 بھی کر دیں۔

ہمارے پرووائیڈرز کو کیسے ادائیگی 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 800.303.9626 پر کال کر سکتے ہیں۔ ہم چاہتے ہیں کہ آپ کو معلوم ہو کہ ہمارے زیادہ تر پرووائیڈرز کو درج ذیل میں سے ایک یا زائد طریقوں سے ادائیگی کی جاتی ہے۔

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

(TTY: 711) 800.303.9626
866.728.1885
39

ممبر سروسز:
رویہ جاتی صحت کے مسائل کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری پر کال کریں:

آپ منصوبے کی پالیسی سازی میں مدد کر سکتے ہیں

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

اگر آپ کی تجاویز ہوں تو ہمیں 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 800.303.9626 پر کال کریں۔

ممبر سروسز کی جانب سے معلومات

ذیل میں وہ معلومات ہیں، جو آپ ممبر سروسز کو 800.303.9626 پر کال کر کے حاصل کر سکتے ہیں:

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

ہمیں مطلع رکھیں

جب بھی آپ کی زندگی میں درج ذیل تبدیلیاں آئیں، تو ممبر سروسز کو 800.303.9626 پر کال کریں:

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

(TTY: 711) 800.303.9626

866.728.1885

40

ممبر سروسز:

رویہ جاتی صحت کے مسائل کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری پر کال کریں:

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 منتقلیاں

1. اگر آپ پلان کو چھوڑنا چاہتے ہوں

آپ ہمیں 90 دنوں تک کے لئے آزما سکتے ہیں۔ آپ اس وقت کے دوران کسی بھی وقت MetroPlusHealth کو چھوڑ سکتے ہیں اور کسی دوسرے ہیلتھ پلان میں شامل ہو سکتے ہیں۔ اگر آپ پہلے 90 دنوں میں نہیں چھوڑتے، تو ایسی صورت میں آپ کو مزید نو ماہ تک MetroPlusHealth میں لازمی رہنا ہو گا، ماسوائے یہ کہ آپ کے پاس کوئی معقول وجہ (اچھی وجہ) موجود نہ ہو۔

معقول وجہ کی کچھ مثالوں میں شامل 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 علاقے سے باہر چلے جاتے ہیں۔
- آپ، آپ کا پلان اور مقامی سوشل ویلفیئر ڈیپارٹمنٹ سب اس بات سے اتفاق کرتے ہوں کہ آپ کے لیے اخراج بہترین ہے۔
- آپ انتظام کردہ نگہداشت سے مستثنیٰ ہیں یا ہو جاتے ہیں۔
- 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 ہو۔

پلانز کو تبدیل کرنے کے لیے:

اگر آپ نے اپنے مقامی محکمہ ڈیپارٹمنٹ آف سوشل سروسز (LDSS) کے ذریعے اندراج کیا ہو:

- اپنے LDSS پر مینیجڈ کیئر کے عملے کو کال کریں۔
- اگر آپ برونکس، کنگز، نیویارک، رچمونڈ یا کوئینز میں رہتے ہیں، تو نیویارک Medicaid چوائس کو 800.505.5678 پر کال کریں۔ نیویارک Medicaid چوائس کونسلرز آپ کی ہیلتھ پلانز کو تبدیل کرنے میں مدد فراہم کر سکتے ہیں۔

اگر آپ نے نیویارک اسٹیٹ آف ہیلتھ کے ذریعے اندراج کیا ہے:

- اپنے NY State of Health اکاؤنٹ میں یہاں پر لاگ ان کریں: nystateofhealth.ny.gov یا
- اپنے اکاؤنٹ کو اپ ڈیٹ کرنے میں مدد حاصل کرنے کے لیے اندراج کے ایک معاون سے ملیں، یا
- NY State of Health کو 855.355.5777 پر کال کریں (TTY: 800.662.1220)۔

آپ فون کے ذریعے کسی بھی دوسرے پلان میں منتقل ہو سکتے ہیں۔ اگر آپ کو منظم نگہداشت میں رہنا ہو، تو آپ کو ممبر سروسز:

866.728.1885 (TTY: 711) 800.303.9626

رویہ جاتی صحت کے مسائل کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری پر کال کریں:

ایک اور ہیلتھ پلان کا انتخاب کرنا ہو گا۔

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

اگر آپ کو یقین ہو کہ معمول کی کارروائی کا وقت آپ کی صحت کو مزید نقصان پہنچا سکتا ہے، تو آپ 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۔ محض نیویارک اسٹیٹ آف ہیلتھ یا نیویارک Medicaid چوائس کو کال کریں۔

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

- آپ یا آپ کے بچے کو MetroPlusHealth چھوڑنا پڑ سکتا ہے، اگر آپ یا بچہ:
 - کاؤنٹی یا سروس ایریا سے باہر چلے جائیں
 - کسی اور زیر انتظام نگہداشت کے پلان پر منتقل ہوتے ہیں،
 - ملازمت کے توسط سے HMO یا دوسرے بیمہ پلان میں شامل ہوتے ہیں،
 - جیل چلے جاتے ہیں،
 - کسی دوسری صورت میں اہلیت کھو دیں؛

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

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

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

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

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

- اپنی نگہداشت کے سلسلے میں اپنے PCP کے ساتھ تعاون کرنے سے انکار کر دیتے ہیں،
- اپوائنٹمنٹس پر نہیں آتے،
- غیر ہنگامی نگہداشت کے لیے بھی ایمرجنسی روم میں جاتے ہیں،
- MetroPlusHealth کے قواعد پر عمل نہ کرتے،

(TTY: 711) 800.303.9626
866.728.1885
42

ممبر سروسز:
رویہ جاتی صحت کے مسائل کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری پر کال کریں:

- ایمانداری سے فارم کو پُر نہیں کرتے یا صحیح معلومات نہ دیں (دھوکہ دہی کا ارتکاب کریں)،
- پلان کے ارکان، فراہم کنندگان یا عملے کے ساتھ بدسلوکی کریں یا نقصان پہنچائیں، یا
- ایسے طریقوں سے کام کرتے ہیں، جو ہمارے لیے آپ کے لیے اور دیگر اراکین کے لیے اپنی پوری کوشش کرنا مشکل بنا دیں یہاں تک کہ ہم نے مسائل کو حل کرنے کی کوشش بھی کی ہو۔

پلان اپیلز

کچھ ایسے علاج اور خدمات ہیں جن کو وصول کرنے یا وصول کرنا جاری رکھنے کے قابل ہونے سے پہلے منظوری لینی ہوتی ہے۔ اس کو پیشگی منظوری کہا جاتا ہے۔ کسی علاج یا سروس 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 ڈیٹرمنیشن کہا جاتا ہے۔

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

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

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

آپ ایک پلان اپیل داخل کروا سکتے ہیں:

- آپ کے پاس انیشیئل ایڈورس ڈیٹرمنیشن 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 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 فرد، دوست، ڈاکٹر یا وکیل، آپ کی جانب سے مانگ سکتا ہے۔ آپ اور اس شخص کو ایک بیان پر دستخط کر کے تاریخ ڈالنی ہو گی، کہ آپ چاہتے ہیں کہ وہ شخص آپ کی نمائندگی کرے۔
- ہم آپ کے ساتھ اس وجہ سے متعصبانہ یا برا سلوک نہیں کریں گے کہ آپ نے پلان اپیل مانگی ہے۔

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

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

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

اگر آپ کی پلان اپیل پر 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:

- اپنا نام اور پتہ
- اندراج نمبر
- آپ نے جو خدمات مانگیں اور اپیل کی وجہ (وجوہات)
- ایسی معلومات جن پر آپ نظر ثانی چاہتے ہیں مثلاً طبی ریکارڈز، ڈاکٹروں کے خطوط 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 وہ رہنما ہدایات، طبی ریکارڈز اور دیگر ایسی دستاویزات دیکھنے کا کہہ سکتے ہیں، جو ہم نے ابتدائی منفی تعین میں استعمال کی ہوں۔ اگر آپ کی پلان اپیل تیز 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 ان دستاویزات کو دیکھنے کا کہہ سکتے ہیں یا 800.303.9626 پر کال کر کے مفت نقل مانگ سکتے ہیں۔

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

فون.....800.303.9626

فیکس.....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 ہوگی۔

اگر آپ نیٹ ورک سے باہر کسی سروس یا پرووائیڈر کی درخواست کر رہے ہوں:

- اگر ہم نے کہا کہ آپ کی درخواست کردہ سروس کسی شراکت دار پرووائیڈر 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 پرووائیڈر 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 پرووائیڈر سے فراہم کر سکتا ہے۔

- اگر آپ سمجھتے ہیں کہ ہمارے شراکت دار پرووائیڈر 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 پرووائیڈر کی جانب ریفر کیا جانا، طبی طور پر ضروری ہے۔ آپ کو اپنے ڈاکٹر سے آپ کی اپیل کے ساتھ یہ معلومات بھیجنے کا کہنے کی ضرورت ہو گی:

1. ایک تحریری بیان، جو کہتا ہو کہ ہمارے شراکت دار پرووائیڈر کے پاس آپ کی ضروریات کو پورا کرنے کے لیے درست تربیت اور تجربہ نہیں ہے، اور
2. جو درست تربیت اور تجربے کے ساتھ نیٹ ورک سے باہر کے کسی پرووائیڈر کی سفارش کرتا ہو جو سروس فراہم کرنے کے قابل ہو۔

آپ کے ڈاکٹر کو بورڈ سے سند یافتہ یا بورڈ کے لیے اہل اسپیشلسٹ ہونا چاہیے جو ایسے لوگوں کا علاج کرتا ہو، جنہیں آپ کی مطلوبہ سروس کی ضرورت ہو۔

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

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

- 15 دن کے اندر، ہم آپ کو اس بارے میں مطلع کرنے کے لیے ایک خط بھیجیں گے کہ ہم آپ کی پلان اپیل پر کام کر رہے ہیں۔
- ہم آپ کو طبی ریکارڈز اور دیگر ایسی معلومات کی ایک مفت نقل بھیجیں گے، جو ہم اپیل کا فیصلہ کرنے کے لیے استعمال کریں گے۔ اگر آپ کی پلان اپیل تیز رفتار والی ہوتی ہے تو، اس معلومات پر نظر ثانی کرنے کے لئے وقت مختصر ہو سکتا ہے۔
- آپ فیصلہ سازی میں استعمال ہونے والی معلومات ذاتی یا تحریری طور پر بھی فراہم کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کو اس بارے میں یقین نہیں کہ ہمیں کون سی معلومات دینی ہے، تو MetroPlusHealth کو 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 ریویور ہو گا۔

(TTY: 711) 800.303.9626

866.728.1885

45

ممبر سروسز:

رویہ جاتی صحت کے مسائل کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری پر کال کریں:

- غیر طبی فیصلے ایسے لوگوں کی جانب سے کیے جائیں گے، جو ان لوگوں کی نسبت اعلیٰ درجے پر کام کرتے ہیں، جنہوں نے آپ کے پہلے فیصلے پر کام کیا تھا۔
- آپ کو ہمارے فیصلے کے لیے وجوہات اور اگر اطلاق ہوتا ہو، تو طبی دلائل دیے جائیں گے۔ آپ کی درخواست سے انکار کرنے یا اسے اس کی درخواست کردہ مقدار سے کم منظور کرنے کے پلان اپیل کے فیصلے کے نوٹس، کو ایک فائنل ایڈورس ڈیٹرمینیشن کہا جاتا ہے۔
- اگر آپ سمجھتے ہیں کہ ہماری فائنل ایڈورس ڈیٹرمینیشن غلط ہے، تو:
 - آپ ایک منصفانہ سماعت مانگ سکتے ہیں۔ اس ہینڈ بک کا منصفانہ سماعت والا حصہ دیکھ سکتے ہیں۔
 - کچھ فیصلوں کے لیے، ہو سکتا ہے کہ آپ ایک بیرونی اپیل مانگنے کے قابل ہوں۔ اس ہینڈ بک میں بیرونی اپیل کا حصہ دیکھیں۔
 - آپ نیویارک سٹیٹ ڈیپارٹمنٹ آف ہیلتھ کے پاس بذریعہ ٹیلیفون 800.206.8125 پر 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 سے 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 ہو گی۔
 - اگر ہمیں مزید معلومات درکار ہوئی، تو ہم آپ کو 72 گھنٹوں کے اندر بتائیں گے۔
 - اگر آپ کی درخواست سے انکار کر دیا گیا تھا، جب آپ نے ہسپتال جانے سے کم از کم 24 گھنٹے پہلے منشیات کے استعمال کے مسئلہ کے ان پیشنت علاج کی درخواست کی ہو، تو ہم آپ کی اپیل کے بارے میں 24 گھنٹوں کے اندر فیصلہ کریں گے۔
 - ہم آپ کو بذریعہ فون اپنے فیصلے کے بارے میں آگاہ کریں گے اور بعد میں ایک تحریری نوٹس بھیجیں گے۔

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

- اگر آپ یا آپ کا ڈاکٹر تیز عمل درآمد کے تحت آپ کی پلان اپیل پر نظر ثانی کی درخواست کرتے ہیں۔ آپ کے ڈاکٹر کو وضاحت کرنی ہوگی کہ تاخیر سے آپ کی صحت کو کیسے نقصان پہنچے گا۔ اگر تیز نظر ثانی کے لیے آپ کی درخواست سے انکار کر دیا جاتا ہے تو ہم آپ کو اس بارے میں بتائیں گے اور آپ کہ پلان اپیل کی نظر ثانی عمومی عمل کے تحت 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

(TTY: 711) 800.303.9626

866.728.1885

ممبر سروسز: رویہ جاتی صحت کے مسائل کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری پر کال کریں:

منشیات کے استعمال کے مسئلہ کے ان پیشنٹ علاج کی درخواست کی ہو۔

- اگر ہمیں آپ کی پلان اپیل کے متعلق معیاری یا تیز جائزہ مکمل کرنے کے لیے مزید معلومات درکار ہوں، تو ہم:
- آپ کو تحریری طور پر بتائیں گے کہ ہمیں کیا معلومات درکار ہے۔ اگر آپ کی درخواست تیز جائزہ پر ہے، تو ہم آپ کو فوراً کال کریں گے اور بعد میں ایک تحریری نوٹس بھیجیں گے۔
- آپ کو بتائیں گے کہ تاخیر کیوں آپ کے بہترین مفاد میں ہے؛ اور
- 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 800.303.9626 پر کال کر کے یا درج ذیل پتہ پر خط لکھ کر کیا جا سکتا ہے۔

اگر آپ اپنی پلان اپیل کی نظر ثانی میں زیادہ وقت لینے کے ہمارے فیصلے سے اتفاق نہیں کرتے، تو آپ یا آپ کا نمائندہ پلان کے پاس شکایت جمع کروا سکتے ہیں۔ آپ یا آپ کا کوئی بھی قابل بھروسہ شخص، 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 اپنی پلان اپیل کا جواب نہیں ملتا یا ہم وقت کے اندر فیصلہ نہیں کرتے، بشمول توسیع، تو آپ ایک مصفاہ سماعت کی درخواست کر سکتے ہیں۔ اس بینڈ بک کا مصفاہ سماعت والا حصہ دیکھ سکتے ہیں۔

اگر ہم آپ کی پلان اپیل کا وقت پر فیصلہ نہیں کرتے اور ہم نے کہا ہو کہ آپ کی درخواست کردہ سروس:

- (1) طبی طور پر ضروری نہیں؛ (2) تجرباتی یا تحقیقی ہے؛ (3) اس سروس سے مختلف نہیں، جو پلان کے نیٹ ورک میں رہتے ہوئے آپ کو مل سکتی ہے؛ یا (4) کسی ایسے شراکت دار پرووائیڈر 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 واپس ہو جائے گا۔ اس کا مطلب ہے کہ آپ کی سروس کی اجازت کی درخواست منظور ہو جائے گی۔

بیرونی اپیلز

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

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

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

(TTY: 711) 800.303.9626
866.728.1885
47

ممبر سروسز:
رویہ جاتی صحت کے مسائل کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری پر کال کریں:

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 ڈیپارٹمنٹ آف فنانشل سروسز کو بھیج دیں۔ اگر آپ کو اپیل درج کروانے میں مدد درکار ہے، تو آپ ممبر سروسز کو 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:

- ڈیپارٹمنٹ آف فنانشل سروسز کو 800.400.8882 پر کال کریں۔
- ڈیپارٹمنٹ آف فنانشل سروسز کی ویب سائٹ dfs.ny.gov پر جائیں۔
- ہیلتھ پلان سے 800.303.9626 پر رابطہ کریں۔

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

آپ جلدی فیصلہ حاصل کر سکتے ہیں، اگر:

- آپ کا ڈاکٹر کہتا ہے کہ تاخیر سے آپ کی صحت کو شدید نقصان پہنچے گا؛ یا
 - آپ ایمرجنسی روم میں جانے کے بعد ہسپتال میں ہیں اور پلان ہسپتال میں نگہداشت سے انکار کر دیتا ہے۔
- اسے تیز بیرونی اپیل کہا جاتا ہے۔ بیرونی اپیل کی نظر ثانی کرنے والا شخص 72 گھنٹوں یا کم وقت میں ایک تیز اپیل کا فیصلہ کرے گا۔

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

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

(TTY: 711) 800.303.9626

866.728.1885

48

ممبر سروسز:

رویہ جاتی صحت کے مسائل کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری پر کال کریں:

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 گھنٹوں میں کر لیا جائے گا۔

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

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

منصفانہ سماعتیں

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

- آپ کسی ایسے فیصلے سے خوش نہیں ہیں، جو آپ کے مقامی ڈیپارٹمنٹ آف سوشل سروسز یا اسٹیٹ ڈیپارٹمنٹ آف ہیلتھ نے آپ کے MetroPlusHealth میں رہنے یا نکلنے کے بارے میں کیا ہے۔
- آپ کسی ایسے فیصلے سے خوش نہیں ہیں، جو ہم نے آپ کی خدمات کو محدود کرنے کے لیے کیا ہے۔ آپ سمجھتے ہیں کہ فیصلے سے آپ کے Medicaid بینیفٹس محدود ہو جائیں گے۔ آپ کے پاس نوٹس آف انٹینٹ ٹو رسٹریکٹ کی تاریخ کے بعد منصفانہ سماعت کی درخواست کرنے کے لیے 60 تقویمی دن موجود ہوتے ہیں۔ اگر آپ نوٹس آف انٹینٹ ٹو رسٹریکٹ کے 10 دن کے اندر یا کمیوں کے نفاذ کی تاریخ، جو بھی بعد میں آتی ہو، تک منصفانہ سماعت کی درخواست کرتے ہیں، تو آپ منصفانہ سماعت کے فیصلے تک اپنی خدمات موصول کرنا جاری رکھ سکتے ہیں۔ تاہم، اگر آپ اپنی منصفانہ سماعت میں ہار جاتے ہیں، تو آپ کو ان سروسز کا خرچ ادا کرنا پڑ سکتا ہے، جو آپ نے فیصلے کے انتظار کے دوران موصول کیے۔
- آپ اس فیصلے سے خوش نہیں ہیں، کہ آپ کا ڈاکٹر ان سروسز کا آرڈر نہیں کرے گا، جو آپ چاہتے ہیں۔ آپ سمجھتے ہیں کہ ڈاکٹر کے فیصلے سے آپ کے Medicaid بینیفٹس ختم یا محدود ہو جائیں گے۔ آپ کو لازمی طور پر MetroPlusHealth کے پاس شکایت جمع کروانی ہو گی۔ اگر MetroPlusHealth آپ کے ڈاکٹر کے ساتھ اتفاق کرتے ہوں، تو آپ ایک پلان اپیل کی درخواست کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کو ایک فائنل ایڈورس 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 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

(TTY: 711) 800.303.9626

866.728.1885

49

ممبر سروسز:

رویہ جاتی صحت کے مسائل کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری پر کال کریں:

○ 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 ہے، اس پر اعتراض نہیں کرنے دیا۔

آپ کو پہلے ایک پلان اپیل کی درخواست کرنی ہو گی اور فائنل ایڈورس ڈیٹرمینیشن موصول کرنی ہو گی۔ اس کے بعد 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 حتمی منفی تعین ملا، جو آپ کو موجودہ طور پر ملنے والی نگہداشت کو کم، معطل یا ختم کرتی ہو، تو آپ اس دوران اپنے ڈاکٹر کی جانب آرڈر کردہ سروسز حاصل کرنا جاری رکھ سکتے ہیں، جب آپ اپنی منصفانہ سماعت کے فیصلے کا انتظار کر رہے ہوں۔ آپ کو 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 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 کیے۔

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

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

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

- بذریعہ فون – مفت کال کریں 800.342.3334
- فیکس – 518.473.6735
- بذریعہ انٹرنیٹ – otda.state.ny.us/oah/forms.asp
- بذریعہ ڈاک – New York State Office of Temporary and Disability Assistance
Office of Administrative Hearings
Managed Care Hearing Unit
P.O. Box 22023
Albany, New York 12201-2023

جب آپ MetroPlusHealth کے کسی فیصلے کے متعلق منصفانہ سماعت کی درخواست کرتے ہیں، تو ہمیں آپ کو لازمی طور پر ثبوتوں کے پیکٹ کی ایک نقل بھیجنی ہوتی ہے۔ یہ وہ معلومات ہے جو ہم نے آپ کی نگہداشت کے متعلق فیصلہ کرنے کے لیے استعمال کی۔ پلان ہمارے اقدامات کی وضاحت کے لیے یہ معلومات سماعت کے افسر کو دے گا۔ اگر آپ کو بذریعہ ڈاک بھیجنے کے لئے کافی وقت نہ ہوا تو ہم آپ کے ثبوتوں کے پیکٹ کی ایک نقل سماعت پر لے کر آئیں گے۔ اگر آپ کو اپنی سماعت سے پچھلے ہفتے اپنا ثبوتوں کا پیکٹ نہیں ملتا، تو آپ یہ مانگنے کے لیے 800.303.9626 پر کال کر سکتے ہیں۔

یاد رکھیں، آپ کسی بھی وقت 800.206.8125 پر کال کر کے نیو یارک اسٹیٹ Department of Health کو شکایت کر سکتے ہیں۔

(TTY: 711) 800.303.9626
866.728.1885
50

ممبر سروسز:
رویہ جاتی صحت کے مسائل کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری پر کال کریں:

شکایت کا عمل

شکایات:

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

اگر آپ کو ایک شکایت درج کروانے یا شکایت درج کروانے کے عمل کے مراحل کو پورا کرنے میں مدد درکار ہو تو آپ ممبر سروسز کو 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 Department of Health 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 800.597.8481 پر رابطہ کر سکتے ہیں۔

آپ اپنی شکایت کے ساتھ کسی بھی وقت اپنے مقامی ڈیپارٹمنٹ آف سوشل سروسز سے بھی رابطہ کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کی شکایت میں بل کا مسئلہ شامل ہے، تو آپ نیو یارک اسٹیٹ ڈیپارٹمنٹ آف سوشل سروسز کو 800.342.3736 پر کال کر سکتے ہیں۔

ہمارے پلان کے پاس شکایت کیسے درج کروائیں:

آپ شکایت درج کروا سکتے ہیں یا پھر اپنی جانب سے کوئی دوسرا شخص بھی، جیسا کہ خاندان کا ممبر، 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 ہوگی، کہ آپ چاہتے ہیں کہ وہ شخص آپ کی نمائندگی کرے۔

فون کے ذریعے فائل کرنے کے لیے، ممبر سروسز کو 800.303.9626 پر پیر - جمعہ صبح 8 سے شام 8 بجے تک اور ہفتہ کو صبح 9 سے شام 5 بجے تک کال کریں۔ اگر آپ ہمیں اوقات کار کے بعد کال کرتے ہیں، تو پیغام چھوڑ دیں۔ ہم آپ کو اگلے یوم کار پر واپس کال کر لیں گے۔ اگر ہمیں فیصلہ کرنے کے لیے مزید معلومات درکار ہوئی، تو ہم آپ کو بتائیں گے۔

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

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

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

MetroPlusHealth
50 Water Street
New York, New York 10004

اس کے بعد کیا ہوتا ہے:

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

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

آپ اپنی شکایت کی نظر ثانی میں استعمال کے لیے معلومات ذاتی یا تحریری طور پر بھی فراہم کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کو اس بارے میں یقین نہیں کہ ہمیں کون سی معلومات دینی ہے، تو MetroPlusHealth کو 800.303.9626 پر کال کریں۔

آپ کی شکایت کا ایک یا زائد کوالیفائیڈ افراد کی جانب سے لیا جائے گا۔ اگر آپ کی شکایت میں کلینیکل امور شامل ہوتے ہیں، تو آپ کے معاملے کا جائزہ ایک یا زائد طبی نگہداشت کے کوالیفائیڈ افراد کی جانب سے لیا جائے گا۔

آپ کی شکایت کا جائزہ لینے کے بعد:

- آپ کی شکایت کا جواب دینے کے لیے درکار تمام معلومات ہمیں مل جانے کے بعد، ہم 45 دن کے اندر آپ کو اپنے فیصلے کے بارے میں آگاہ کریں گے، مگر آپ کو اپنی شکایت کا جواب ملنے میں 60 دن سے زیادہ وقت نہیں لگے گا۔ ہم آپ کو خط لکھیں گے اور آپ کو اپنے فیصلے کی وجوہات بتائیں گے۔

(TTY: 711) 800.303.9626

ممبر سروسز:

866.728.1885

رویہ جاتی صحت کے مسائل کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری پر کال کریں:

- 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 کا 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 3 ایام کار میں ہماری گفتگو کے فالو اپ کے طور پر ایک خط وصول کریں گے۔
- آپ کو بتایا جائے گا کہ اگر آپ مطمئن نہیں ہیں، تو ہمارے فیصلے کے خلاف کیسے اپیل کرنی ہے اور ہم کسی قسم کے ایسے فارمز ساتھ شامل کریں گے، جو آپ کو ضرورت پڑ سکتے ہوں۔
- 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 بتا دیں گے۔

شکایات کی اپیلیں:

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

شکایت کی اپیل کیسے کریں:

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

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

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

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

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

آپ کی شکایت کی اپیل کی نظر ثانی ایک یا زیادہ اہل لوگ کریں گے، جن کا درجہ ان لوگوں سے اونچا 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 نظر ثانی ایک یا زیادہ اہل پیشہ ورانہ طبی ماہرین کریں گے، جن میں کم از کم ایک کلینیکل پیئر ریویور ہو گا، جو

(TTY: 711) 800.303.9626
866.728.1885
53

ممبر سروسز:
رویہ جاتی صحت کے مسائل کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری پر کال کریں:

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 کے اندر فیصلہ مل جائے گا۔ آپ کو ہمارے فیصلے کے لیے وجوہات اور اگر اطلاق ہوتا ہو، تو طبی دلائل دیے جائیں گے۔ اگر آپ پھر بھی مطمئن نہ ہوں، تو آپ یا آپ کی جانب سے کوئی دوسرا شخص کسی بھی وقت نیو یارک اسٹیٹ ڈیپارٹمنٹ آف ہیلتھ کے پاس 800.206.8125 پر شکایت کر سکتا ہے۔

(TTY: 711) 800.303.9626
866.728.1885
54

ممبر سروسز:
رویہ جاتی صحت کے مسائل کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری پر کال کریں:

ممبران کے حقوق اور ذمہ داریاں

آپ کے حقوق

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

- صحت کی حیثیت، جنس، نسل، رنگ، مذہب، قومی اصلیت، عمر، ازدواجی حیثیت یا جنسی رجحان کی پرواہ کیے بغیر، احترام کے ساتھ آپ کا خیال رکھا جائے۔
- آپ کو یہ بتایا جائے کہ MetroPlusHealth سے آپ کو مطلوبہ خدمات کہاں سے، کب اور کیسے ملیں گی۔
- آپ کے PCP کی جانب سے اس زبان میں جو آپ سمجھتے ہیں بتایا جائے کہ کیا غلط ہے، آپ کے لئے کیا کیا جا سکتا ہے اور ممکنہ نتیجہ کیا ہو گا۔
- اپنی نگہداشت کے بارے میں دوسری رائے لینا۔
- 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 کرنا اور بتایا جانا کہ ایسا کرنے سے آپ کو کیا خطرہ ہو سکتا ہے۔
- اپنے میڈیکل ریکارڈ کی ایک کاپی حاصل کریں اور اپنے PCP سے اس کے بارے میں بات کریں اور اگر ضرورت ہو، تو کہیں کہ آپ کے میڈیکل ریکارڈ میں ترمیم کی جائے یا اسے درست کیا جائے۔
- اس بات کا یقین رکھیں کہ آپ کا میڈیکل ریکارڈ نجی رہے گا اور اسے کسی کے ساتھ شیئر نہیں کیا جائے گا ماسوائے یہ کہ قانون، معاہدہ، یا آپ کی جانب سے اس کی منظوری دی جائے۔
- کسی بھی شکایت کو حل کرنے کے لیے MetroPlusHealth شکایت کا نظام استعمال کریں، یا آپ جب بھی محسوس کریں کہ آپ کے ساتھ مناسب سلوک نہیں کیا گیا تو آپ نیویارک اسٹیٹ ڈیپارٹمنٹ آف ہیلتھ یا مقامی محکمہ سماجی خدمات سے شکایت بھی کر سکتے ہیں۔
- ریاست کا منصفانہ سماعت کا سسٹم استعمال کرنا۔
- 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

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

- اپنی صحت کی حفاظت اور بہتری کے لیے اپنے PCP کے ساتھ تعاون کریں۔
- معلوم کرنا کہ آپ کا طبی نگہداشت کا سسٹم کس طرح کام کرتا ہے۔
- اپنے PCP کے مشورے پر عمل کرنا اور سوالات پوچھنا جب آپ کو شبہات ہوں۔
- اپنے PCP کو کال کرنا یا اس کے پاس دوبارہ جانا اگر آپ کی حالت بہتر نہیں ہوتی، یا دوسری رائے کی درخواست کرنا۔
- طبی نگہداشت کے عملے کے ساتھ احترام سے پیش آنا جس کی آپ خود توقع کرتے ہیں۔
- ہمیں بتایا اگر آپ کو کسی طبی نگہداشت کے عملے کے ساتھ مسائل ہوں۔ ممبر سروسز کو کال کریں۔

(TTY: 711) 800.303.9626
866.728.1885
55

ممبر سروسز:
رویہ جاتی صحت کے مسائل کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری پر کال کریں:

- اپنی اپائنٹمنٹس پر جائیں۔ اگر آپ کو لازمی منسوخ کرنا ہو، جتنی جلدی ممکن ہو کال کریں۔
- صرف حقیقی ہنگامی حالات کے لئے ایمرجنسی روم استعمال کرنا۔
- 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 جب آپ اپنی طبی نگہداشت کے بارے میں فیصلہ نہ کر سکیں۔ پہلے سے منصوبہ بندی کر کے، آپ اپنی خواہشات کو پورا کرنے کا ابھی انتظام کر سکتے ہیں۔ پہلا کام، خاندان، دوستوں اور اپنے ڈاکٹر کو یہ بتائیں کہ آپ کس قسم کا علاج چاہتے ہیں اور کس قسم کا نہیں۔ دوسرا کام، 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 کام، یہ بہتر ہے کہ آپ اپنے خیالات کو تحریری طور پر قلمبند کر لیں۔ نیچے درج کئے گئے دستاویزات مددگار ہو سکتے ہیں۔ ضروری نہیں کہ آپ کوئی وکیل استعمال کریں، تاہم اس کے بارے میں کسی سے ایک بات کرنا چاہ سکتے ہیں۔ آپ 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۔ وہ آپ کے معیاری طبی نگہداشت کے مراعات کو تبدیل نہیں کرتے۔ اس کا واحد مقصد دوسروں کو بتانا ہے کہ آپ کیا چاہتے ہیں اگر آپ خود گفتگو نہیں کر سکتے۔

طبی نگہداشت نیابت (پراکسی)

اس دستاویز میں، آپ کسی دوسرے ایسے بالغ شخص کا نام بتائیں جس پر آپ بھروسہ کرتے ہوں (عام طور پر ایک دوست یا خاندان کا ممبر) 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، آپ کو اس شخص سے بات کرنی چاہیے تاکہ وہ جان سکے کہ آپ کیا چاہتے ہیں۔

DNR اور CPR

آپ کو یہ فیصلہ کرنے کا حق حاصل ہے کہ اگر آپ کی سانسیں یا خون کی گردش رک جاتی ہے، تو کیا آپ چاہتے ہیں کہ آپ کے دل یا پھیپھڑوں کے افعال کو دوبارہ شروع کرنے کے لیے کوئی خاص یا ہنگامی علاج کیا جائے۔ اگر آپ خصوصی علاج نہیں چاہتے، بشمول کارڈیو پلمونری 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 ریسیسیٹ) 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 پرووائیڈر کو آپ کی خواہشات کے بارے میں بتائے گا۔

اعضاء عطیہ کرنے کا 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 اعضاء 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 ٹیک کریں۔

اہم فون نمبرز

آپ کا PCP:

MetroPlusHealth

ممبر سروسز: 800.303.9626

ممبر سروسز TTY/TDD: 711

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

آپ کے قریب ترین ایمرجنسی روم:

حوالہ نمبرز:

نیویارک سٹیٹ ڈیپارٹمنٹ آف ہیلتھ (شکایات): 1 800.206.8125

امیریکنز وڈ ٹس ایبلٹیز ایکٹ (ADA) انفارمیشن لائن: 800.514.0301

800.514.0383 :TDD -

DOH – ڈیپارٹمنٹ آف ہیلتھ

health.ny.gov

800.698.4543 :Child Health Plus

877.898.5849 :TTY

- بچوں کے لیے مفت یا کم قیمت ہیلتھ انشورینس

کاؤنٹی ڈیپارٹمنٹ آف سوشل سروسز:

nyc.gov/site/hra/index.page / 718.557.1399.1

HIV غیر بیمہ شدہ کیئر پروگرامز: 800.542.AIDS (2437)

800.542.AIDS (2437) :TDD - ریلے، اس کے بعد 518.459.0121

بیومین ریسورسز ایڈمنسٹریشن:

کنزیومر انفو لائن: 718.557.1399

انڈیپینڈینٹ کنزیومر ایڈووکیسی نیٹ ورک (ICAN):

ican@cssny.org / ای میل: (icannys.org / 844.614.8800 (TTY: 711

800.942.6906 NYS گھریلو تشدد ہاٹ لائن: 800.942.6906

- ہسپانوی: 800.942.6908

- سماعتی کمزوری 800.810.7444

800.541.AIDS (2437) NYS HIV/AIDS ہاٹ لائن:

800.233.SIDA (7432) - ہسپانوی

TDD 800.369.AIDS (2437) -

نیویارک Medicaid چوائس:

(TTY: 711) 800.303.9626

866.728.1885

57

ممبر سروسز:

رویہ جاتی صحت کے مسائل کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری پر کال کریں:

nymedicaidchoice.com / 800.505.5678

Medicaid ٹرانسپورٹیشن:

medanswering.com / 844.666.6270

OMH – آفس آف مینٹل ہیلتھ:

• omh.ny.gov

• Medicaid مینیجڈ کیئر کے بارے میں سوالات پوچھنے یا شکایت جمع کرانے کے لیے، 800.597.8481 پر کال کریں

OCFS – آفس آف چلڈرن اینڈ فیملی سروسز:

• ocfs.ny.gov/main

OASAS – آفس آف ایڈکشن سروسز سپورٹس (ny.gov):

• oasas.ny.gov

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

• OASAS شکایات لائن: 518.473.3460

OPWDD – آفس فار پیپل ود ڈیولپمنٹل ڈس ایبلٹیز:

• opwdd.ny.gov (ny.gov)

اومبڈسمین پروگرام رابطہ، CHAMP: 888.614.5400، Ombuds@oasas.ny.gov

PartNer اسسٹینس پروگرام: (2437) 800.541.AIDS

سوشل سیکورٹی انتظامیہ: 800.772.1213

مقامی فارمیسی:

دیگر ہیلتھ پرووائیڈرز:

(TTY: 711) 800.303.9626

866.728.1885

58

ممبر سروسز:

رویہ جاتی صحت کے مسائل کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری پر کال کریں:

