

METROPLUSHEALTH MEMBER HANDBOOK



پارٹرشپ ان کیئر (PIC) رکن ہینڈ بک

نظرثانی اکتوبر 2023

یہ ہینڈ بک آپ کو بتائے گی کہ کیئر پلان میں اپنے MetroPlusHealth پارٹرشپ کو کس طرح استعمال کرنا ہے۔

براہ کرم اس ہینڈ بک کو کسی ایسی جگہ پر سنبھال کر رکھیں جہاں سے یہ بوقت ضرورت آپ کو مل جائے۔

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

- 1..... خوش آمدید
- 1..... خصوصی ضروریات کا پلان کیسے کام کرتا ہے
- 4..... اس بینڈ بک کو کیسے استعمال کیا جائے
- 4..... ممبر سروسز کی جانب سے مدد
- 5..... آپ کا ہیلتھ پلان ID کارڈ
- 6..... حصہ 1: پہلی چیزیں جو آپ کو جانی چاہیں
- 6..... اپنا پرائمری کیئر پرووائیڈر (PCP) کیسے منتخب کریں
- 9..... باقاعدہ اور HIV نگہداشت صحت
- 10..... بیہیورل ہیلتھ کیئر اینڈ ہوم اینڈ کمیونٹی بیسڈ سروسز (BH HCBS) اور کمیونٹی اورینٹڈ ریکوری اینڈ ایمپاورمنٹ (CORE) سروسز
- 11..... خصوصی نگہداشت اور ریفرلز کیسے حاصل کریں
- 13..... ہمارے پلان سے، یہ سروسز بغیر ریفرل کے حاصل کریں
- 16..... ہنگامی حالات
- 17..... فوری نگہداشت
- 18..... ہم آپ کو صحت مند رکھنا چاہتے ہیں
- 19..... حصہ 2: آپ کے بینیفٹس اور پلان کے طریقہ کار
- 19..... مراعات
- 19..... ہمارے پلان میں احاطہ کردہ خدمات
- 24..... کردار سازی کی طبی نگہداشت
- 26..... بیہیورل ہیلتھ ہوم اینڈ کمیونٹی بیسڈ سروسز (BH HCBS) اور کمیونٹی اورینٹڈ ریکوری اینڈ ایمپاورمنٹ (CORE) سروسز
- 28..... بالغان کی BH HCBS خدمات اور کمیونٹی اورینٹڈ اور ریکوری (CORE) سروسز کی تفصیل
- 30..... بچوں کے طرز عمل سے متعلق صحت کی خدمات
- 36..... وہ مراعات جو آپ ہمارے پلان یا اپنے Medicaid کارڈ سے حاصل کر سکتے ہیں
- 37..... صرف اپنا MEDICAID کارڈ استعمال کرنے کی مراعات
- 38..... جو خدمات شامل نہیں ہیں
- 38..... اگر آپ کو بل ملتا ہے
- 39..... سروس کے لیے اجازت
- 41..... پیشگی اجازت کی درخواستوں کے لیے وقت کے دورانیے
- 41..... بیک وقت نظر ثانی کی درخواستوں کے لیے وقت کے دورانیے
- 42..... آپ کی نگہداشت کے بارے میں دیگر فیصلے:
- 42..... آپ کی نگہداشت کے متعلق دیگر فیصلوں کے لیے وقت کے دورانیے:
- 43..... ہمارے پرووائیڈرز کو ادائیگی کیسے کی جاتی ہے
- 43..... آپ پلان کی پالیسیوں میں مدد دے سکتے ہیں
- 43..... ممبر سروسز کی جانب سے معلومات

- 44..... ہمیں آگاہ رکھیں.....
- 44..... نام کا اخراج اور تبدیلیاں.....
- 44..... 1. اگر آپ منصوبہ چھوڑنا چاہتے ہیں.....
- 45..... 2. آپ Medicaid کے زیر انتظام نگہداشت اور خصوصی ضروریات کے پلانز کے لیے نا اہل ہو سکتے ہیں.....
- 45..... 3. ہم بھی آپ کو MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر چھوڑنے کے لیے کہہ سکتے ہیں، اگر آپ اکثر:.....
- 46..... 4. اگر آپ Medicaid تحفظ کو کھو دیتے ہیں: HIV غیر بیمہ شدہ نگہداشت کے پروگرام آپ کی مدد کرنے کے قابل ہو سکتے ہیں.....
- 46..... پلان اپیلز.....
- 50..... بیرونی اپیلز.....
- 52..... منصفانہ سماعتیں.....
- 53..... شکایت کا عمل.....
- 54..... ہمارے پلان کے پاس شکایت کیسے درج کروائیں.....
- 54..... آگے کیا ہو گا.....
- 55..... شکایات پر اپیلیں.....
- 56..... ممبران کے حقوق اور ذمہ داریاں.....
- 57..... پیشگی ہدایات.....
- 59..... اہم فون نمبر.....
- 61..... اہم ویب سائٹس.....

HIV خصوصی ضروریات کا پلان، ممبر ہیلتھ پلان

کیئر ہیلتھ پلان کے HIV خصوصی ضروریات کے منصوبے میں MetroPlusHealth شراکت داری میں خوش آمدید

ہمیں خوشی ہے کہ آپ نے MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر میں اپنا اندراج کرا لیا ہے۔ MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر ایک HIV خصوصی ضروریات کا یا اسپیشل نیڈز پلان (SNP) ہے، جسے نیویارک اسٹیٹ ڈیپارٹمنٹ آف ہیلتھ نے HIV/AIDS کے شکار Medicaid ممبران اور ان کے بچوں کے علاوہ بالغوں اور بے گھر بچوں کی خدمات کی فراہمی کے لیے منظور کیا ہوا ہے۔ ہم ایسے پرووائیڈرز کی مدد سے صحت کی نگہداشت کا ایک خصوصی پلان پیش کرتے ہیں، جن کے پاس HIV/AIDS کے شکار افراد کے علاج کا کافی تجربہ موجود ہے۔ نئے اور زیادہ مؤثر علاج کی بدولت HIV کے شکار لوگ اب طویل اور صحت مند زندگی گزار رہے ہیں۔ ہم آپ کو اور آپ کی صحت کی نگہداشت کرنے والی ٹیم کی مدد کے لیے نگہداشت کے انتظام کی خدمات بھی فراہم کرتے ہیں تاکہ آپ کو زیادہ سے زیادہ صحت مند رکھنے کے لیے ہم مل کر کام کریں۔

ہم چاہتے ہیں کہ آپ اور آپ کی ہیلتھ کیئر ٹیم آپ کو ہر ممکن حد تک صحت مند رکھنے کے لیے مل کر کام کریں۔ یہ ہیلتھ پلان آپ کو دستیاب MetroPlusHealth کی تمام خدمات کے بارے میں آپ کی رہنمائی کرے گی۔ آپ کے بارے میں بہتر طور پر جاننے کے لئے، ہم اگلے دو ہفتوں میں آپ کے ساتھ رابطہ کریں گے۔ آپ ہم سے سوالات کر سکتے ہیں جو آپ پوچھنا چاہتے ہیں، یا تقرریوں (اپائنٹمنٹس) کے حوالے سے مدد حاصل کر سکتے ہیں۔ اگر آپ ہم سے فوری طور پر بات کرنا چاہتے ہیں، تو فقط ہمیں پر کال کریں۔ MetroPlusHealth 800.303.9626 پارٹنرشپ ان کیئر کے بارے میں مزید معلومات حاصل کرنے کے لیے، آپ ہماری ویب سائٹ www.metroplus.org بھی ملاحظہ کر سکتے ہیں۔

خصوصی ضروریات کا پلان کیسے کام کرتا ہے

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 میڈیکل کے ایک مرکزی مقام کے طور پر کام کرتا ہے۔ نیویارک اسٹیٹ سمیت نیویارک سٹی کی بہت سی کاؤنٹیاں صحت کی منظم نگہداشت کے پلانز کا انتخاب پیش کرتی ہیں۔

■ ایک HIV SNP ممبر کے طور پر، آپ کو ریگولر Medicaid میں دستیاب مراعات حاصل ہوں گی، نیز آپ کو وہ خصوصی نگہداشت اور مدد بھی ملے گی جس کی آپ کو ضرورت ہو سکتی ہے۔ یہ یقینی بنانے کے لیے کہ آپ ممکنہ طور پر بہترین جسمانی اور ذہنی صحت سے لطف اندوز ہو سکیں، آپ اور آپ کی ہیلتھ کیئر ٹیم مل کر کام کریں گے۔ آپ صحت بخش زندگی کے لئے خصوصی خدمات بھی حاصل کر سکتے ہیں، جیسا کہ غذائیت کی کلاسیں اور ترک تمباکو نوشی میں مدد۔ اگر آپ HIV کا شکار ہیں، تو ہم آپ کو دوسری خدمات بھی دے سکتے ہیں جو HIV انفیکشن سے نمٹنے میں آپ کی مدد کریں گی۔

■ آپ کے بچے بھی اس پلان میں شامل ہو سکتے ہیں، چاہے بچہ HIV سے متاثر ہو یا نہ ہو۔ آپ کے ایسے پارٹنرز جن کو HIV/AIDS نہیں ہے، وہ HIV SNP میں شامل نہیں ہو سکتے۔ ایسے بچے اور بالغ افراد جو بے گھر ہیں وہ بھی اس پلان میں شامل ہو سکتے ہیں۔

■ MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر کا نیویارک اسٹیٹ ڈیپارٹمنٹ آف ہیلتھ کے ساتھ ایک معاہدہ ہے تاکہ Medicaid کے افراد کی صحت کی نگہداشت کی ضروریات کو پورا کیا جا سکے۔ بدلے میں، آپ کی ضروریات

TTY: 711

ممبر سروسز: 800.303.9626

پوری کرنے کے لیے ہم پرووائیڈرز کے ایک گروپ کا انتخاب کرتے ہیں۔ یہ ڈاکٹر، اسپیشلسٹس، اسپتال، کلینک، لیبارٹریاں، کیس منیجرز اور میڈیکل کیئر کی دیگر سہولت گاہیں مل کر ہمارا پرووائیڈر نیٹ ورک بناتے ہیں۔ آپ ہماری پرووائیڈرز کی ڈائریکٹری میں ان کی ایک فہرست دیکھ سکتے ہیں۔ اگر آپ کے پاس مہیاکاروں کی ڈائریکٹری نہیں ہے تو، اس کی ایک نقل حاصل کرنے کے لئے 800.303.9626 پر کسٹمر سروسز کو کال کریں یا metroplus.org پر ہماری ویب سائٹ ملاحظہ کریں۔

- جب آپ MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر میں شامل ہوں گے، تو ہمارے پرووائیڈرز میں سے ایک آپ کا خیال رکھے گا۔ زیادہ تر وہ آپ کا پرائمری کیئر پرووائیڈر (PCP) ہی ہوتا ہے۔ ایسے پرووائیڈرز جو HIV کی بیماری کے علاج میں تجربہ کار ہوتے ہیں، صرف وہی HIV والے ممبران کے لیے پرائمری کیئر پرووائیڈرز ہو سکتے ہیں۔ آپ اپنے PCP کے طور پر، دماغی صحت یا منشیات کے استعمال کے عارضے کے کسی پریکٹیشنر کا انتخاب بھی کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کو کوئی ٹیسٹ کروانے کی ضرورت ہو، کسی ماہر سے ملنا ہو یا ہسپتال جانا ہو، تو آپ کا پرائمری کیئر پرووائیڈر اس کا انتظام کرے گا۔
- آپ کا پرائمری کیئر پرووائیڈر آپ کے لیے روزانہ، دن اور رات کے دوران ہر وقت دستیاب ہوتا 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 پرائمری کیئر پرووائیڈر ممکنہ حد تک جلد از جلد آپ سے رابطہ کرے گا۔ اگرچہ آپ کا پرائمری کیئر پرووائیڈر نگہداشت صحت کے لیے آپ کا بنیادی ذریعہ ہے، مگر بعض صورتوں میں کچھ خدمات کے لیے آپ بعض ڈاکٹروں سے خود بھی رجوع کر سکتے ہیں۔ تفصیلات کے لیے صفحہ 13 دیکھیں۔
- اگر آپ HIV کا شکار ہیں، تو ہم آپ کو ان پرووائیڈرز اور ہسپتالوں میں بھیجیں گے جن کے پاس HIV/AIDS کے علاج کا کافی تجربہ ہوتا ہے۔ آپ درج ذیل ہیلتھ پرووائیڈرز گروپس کو بھی استعمال کر سکیں گے جو ہمارے پرووائیڈر نیٹ ورک میں موجود ہیں:
- نامزد شدہ AIDS مراکز یعنی ڈیزیز گنیٹڈ ایڈز سنٹرز (DACs): وہ ہسپتال جن کے پاس HIV/AIDS والے افراد کے علاج کا تجربہ موجود ہوتا ہے۔
- زچگی / بچوں کے HIV خصوصی نگہداشت کے مراکز: ایسے پرووائیڈرز جو HIV سے متاثرہ ماؤں اور ان کے بچوں کی مکمل نگہداشت کرتے ہیں؛
- HIV پرائمری کیئر پروگرامز: آپ کو صحت مند رکھنے پر خصوصی توجہ دینے کے لیے بنیادی نگہداشت؛
- منشیات کا علاج اور پرائمری کیئر: HIV اور بنیادی دیکھ بھال کی خدمات کے ساتھ ایک ہی مقام پر منشیات کا علاج فراہم کرتے ہیں؛ اور
- خصوصی نگہداشت۔
- MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر اہل افراد کو نئی خدمات پیش کرتی ہے، تاکہ آپ کو صحت مند رہنے اور صحت یاب ہونے میں مدد ملے۔ ان خدمات کو بیہیوریل ہیلتھ ہوم اینڈ کمیونٹی بیسڈ سروسز (BHHCBS) کہا جاتا ہے۔ BH HCBS سروسز آپ کو درج ذیل میں مدد دے سکتی ہیں:

- رہائش تلاش کرنا
- خودمختار طور پر رہنا
- اسکول واپسی
- ملازمت تلاش کرنا
- ان لوگوں سے مدد حاصل کرنا جو وہاں رہ چکے ہوں
- ذہنی دباؤ سے نمٹنا

TTY: 711

ممبر سروسز: 800.303.9626

• بحران کی روک تھام

بالغان کے چار (4) BH HCBS ، کمیونٹی اور اینڈ ریکوری اینڈ ایمپاورمنٹ (CORE) میں تبدیل ہو گئے ہیں۔ ان خدمات کے بارے میں مزید معلومات اور انہیں حاصل کرنے کے طریقے کے لیے اس ہینڈ بک کے صفحات 10 اور 27 دیکھیں۔

• MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر کے ایسے ممبران جو BH HCBS اور CORE سروسز کے لیے اہل ہوں گے، انہیں ایک ہیلتھ ہوم کیئر مینیجر بھی دیا جائے گا جو آپ کے تمام جسمانی اور رویوں سے متعلق ہیلتھ پرووائیڈرز کے ساتھ کام کرے گا تاکہ آپ کی صحت کی نگہداشت کی تمام ضروریات پر خصوصی توجہ دی جا سکے۔ ہیلتھ ہوم کیئر مینیجر اس بات کو یقینی بنانے میں مدد فراہم کرے گا کہ آپ کو طبی، رویوں سے متعلق صحت اور سماجی خدمات حاصل ہوں جن کی آپ کو ضرورت ہو سکتی ہے، جیسا کہ رہائش اور کھانے کی امداد حاصل کرنے میں مدد دینا۔

• ہو سکتا ہے کہ آپ رویے کی صحت کی خدمت حاصل کرنے کے لیے اپنا Medicaid کارڈ استعمال کر رہے ہوں، جو اب MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر کے ذریعے دستیاب ہے۔ یہ سروس حاصل کرنا جاری رکھنے کے لیے، آپ کے پاس ایک تشخیص کا ہونا ضروری ہے۔ اس سے آپ کی دیکھ بھال کا پلان بنانے میں مدد ملے گی۔ یہ جاننے کے لیے کہ آیا آپ کو جو سروس پہلے سے ملتی ہے وہ اب MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر کے ذریعے فراہم کی جا رہی ہے، 800.303.9626 پر ممبر سروسز سے رابطہ کریں۔

- درج ذیل صورتوں میں آپ کو پلان کے مخصوص پرووائیڈرز تک محدود کیا جا سکتا ہے:
- ایک ہی مسئلے کے لیے متعدد ڈاکٹروں سے نگہداشت حاصل کرنا
- ضرورت سے زیادہ بار طبی نگہداشت حاصل کرنا
- نسخے کی دوا کا اس طرح استعمال کرنا جو آپ کی صحت کے لیے خطرناک ہو سکتا ہو
- اپنے علاوہ کسی اور کو اپنا پلان ID کارڈ استعمال کرنے کی اجازت دینا

رازداری

ہم آپ کے پرائیویسی کے حق کا احترام کرتے ہیں۔ MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر آپ، آپ کے خاندان، آپ کے ڈاکٹروں اور دیگر ہیلتھ پرووائیڈرز کے درمیان اعتماد کی اہمیت کو تسلیم کرتا ہے۔ MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر آپ کی تحریری منظوری کے بغیر آپ کی میڈیکل ہسٹری یا رویہ جاتی صحت یا HIV کی معلومات باہر کسی کو نہیں فراہم کرے گا۔ آپ کی طبی معلومات تک صرف MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر، آپ کا پرائمری کیئر پرووائیڈر، آپ کا HIV SNP کیئر کوآرڈینیٹر یا کیس مینیجر، آپ کا ہیلتھ ہوم کیئر مینیجر اور دوسرے پرووائیڈرز جو آپ کی نگہداشت کرتے ہیں اور آپ کے مجاز نمائندہ فرد کو ہی رسائی حاصل ہو سکے گی۔ ایسے پرووائیڈرز کی جانب ریفر کیے جانے سے پہلے آپ کا پرائمری کیئر پرووائیڈر اور/یا HIV SNP کیئر کوآرڈینیٹر یا ہیلتھ ہوم کیئر مینیجر اس بارے میں آپ کے ساتھ بات چیت کرے گا۔ MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر عملے کو ممبروں کی سخت رازداری رکھنے کی تربیت دی گئی ہے۔

اس ہینڈ بک کو کیسے استعمال کیا جائے

- یہ آپ کو بتائے گی کہ آپ کا نیا ہیلتھ کیئر سسٹم کس طرح کام کرے گا اور یہ کہ آپ MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر 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 آپ کے پلان کو مفید بنانے کے اقدامات بتائے گا۔
- پہلے کئی صفحات آپ کو بتائیں گے کہ آپ کو فوری طور پر 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 ڈیپارٹمنٹ کو 800.303.9626 پر کال کریں۔ آپ نیویارک Medicaid چوائس ہیلپ لائن کو 800.505.5678 پر بھی کال کر سکتے ہیں۔

ممبر سروسز کی جانب سے مدد

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

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

اگر آپ کو بینائی کا مسئلہ ہے اور آپ بریلے ہینڈ بک یا ریکارڈ شدہ (آڈیو) 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 میڈیکل ہیلپ کی ضرورت ہو، تو MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر کی 24 گھنٹے ہیلتھ کیئر ہاٹ لائن کو ٹول فری 800.442.2560 پر کال کریں۔

کردار سازی طبی ہنگامی حالت کے لئے ہماری مفت ہاٹ لائن 866.728.1885 پر کال کریں

- جب بھی آپ کو کوئی سوال کرنا ہو آپ مدد کے لئے 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، ریفرلز 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 یا آپ کی فیملی کے بینیفٹس کو متاثر کر سکتی ہو۔

آپ کی فیملی کی نگہداشت

- اگر آپ کو HIV ہے اور اگر آپ حاملہ ہیں یا حاملہ ہو گئی ہیں، تو آپ اور آپ کے بچے کو جلد از جلد خصوصی طبی نگہداشت کی ضرورت ہو گی۔ آپ حمل، پیدائش یا ماں کے دودھ کے ذریعے اپنے بچے کو HIV منتقل کر سکتے ہیں۔ یہ ضروری ہے کہ آپ، آپ کے ڈاکٹر اور دیگر کیئر پرووائیڈرز مل کر کام کریں تاکہ آپ کے ہاں ایک صحت مند بچے کی پیدائش ممکن ہو سکے۔ آپ اپنی صحت کو بہتر بنا سکتی ہیں اور حاملہ ہونے کے دوران خصوصی دوا لے کر اپنے بچے کو HIV سے متاثر ہونے کے امکانات کو کم کر سکتے ہیں۔ یقینی بنائیں کہ آپ ہمیں پیدائش سے پہلے کی نگہداشت کے لیے کال کریں اور اپنی اچھی دیکھ بھال کریں۔

- تقریباً کسی بھی وقت، آپ کا بچہ پیدا ہونے کے دن ہی MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر کا حصہ بن جائے گا۔

TTY: 711

ممبر سروسز: 800.303.9626

ایسا تب ہو گا جب آپ کا 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 فوری طور پر ہمیں کال کرنا چاہئے اور آئیے ہم آپ کو اپنے بچے کے ڈاکٹر کا انتخاب کرنے اور بچے کی پیدائش سے پہلے ڈاکٹر سے ملنے میں مدد کریں تاکہ بچے کی دیکھ بھال پر تبادلہ خیال کیا جاسکے۔

■ آپ کے بچے بھی اس پلان میں شامل ہو سکتے ہیں، چاہے بچہ HIV سے متاثر ہو یا نہ ہو۔ آپ کے وہ پارٹنر جنہیں HIV/AIDS نہیں ہے، وہ تھی HIV SNP میں شامل ہو سکتے ہیں اگر وہ بے گھر ہوں۔

■ 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 رکھی جائے۔

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

■ معذور افراد کے لئے: اگر آپ وہیل چیئر استعمال کرتے ہیں، یا نابینا ہیں، یا سننے یا سمجھنے میں دشواری ہے یا اگر آپ کو اضافی مدد کی ضرورت ہو، تو ہمیں کال کریں۔ ہم آپ کو بتا سکتے ہیں کہ آیا کسی 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/TDD 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۔

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

آپ کا ہیلتھ پلان ID کارڈ

اندراج کرانے کے بعد، ہم آپ کو ایک خیر مقدمی خط ارسال کریں گے۔ آپ کا MetroPlusHealth آئی ڈی کارڈ آپ کے اندراج کی تاریخ کے 14 دنوں کے اندر آپ کو مل جانا چاہیے۔ آپ کے کارڈ پر، آپ کے PCP (پرائمری کیئر پرووائیڈر) کا نام اور فون نمبر موجود ہوتا ہے۔ اس میں آپ کا کلائنٹ آئیڈینٹیفیکیشن نمبر (CIN) بھی موجود ہو گا۔ اگر آپ کے MetroPlusHealth آئی ڈی کارڈ میں کچھ بھی غلط ہو، تو ہمیں فوراً کال کریں۔ آپ کا ID کارڈ یہ ظاہر نہیں کرتا ہے کہ آپ کو HIV یا AIDS ہے، Medicaid یا MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر 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 خیر مقدمی خط اس بات کا ثبوت ہے کہ آپ MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر کے ممبر ہیں۔ آپ کو اپنا Medicaid بینیفٹ کارڈ بھی پاس رکھنا چاہیے۔ آپ کو ان خدمات کے حصول کے لیے Medicaid کارڈ کی ضرورت ہو گی، جو MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر میں شامل نہیں ہیں۔

حصہ 1: پہلی چیزیں جو آپ کو جاننی چاہیں

اپنا پرائمری کیئر پرووائیڈر (PCP) کیسے منتخب کریں

■ ہو سکتا ہے آپ نے پہلے ہی اپنا PCP (پرائمری کیئر پرووائیڈر) چن لیا ہو۔ اگر آپ نے 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۔ اگر آپ HIV کا شکار ہیں، تو ایک HIV ماہر آپ کا پرائمری کیئر پرووائیڈر ہو گا۔ آپ بیہویریل ہیلتھ کلینک کے ذریعے PCP خدمات حاصل کرنے کا انتخاب بھی کر سکتے ہیں۔ ممبر سروسز (800.303.9626) دیکھ کر بتا سکتی ہے کہ آپ کا پہلے سے کوئی PCP ہے یا کوئی PCP چننے میں آپ کی مدد کر سکتی ہے۔

■ آپ www.metroplus.org پر آن لائن طور پر بھی اپنی پرووائیڈر ڈائریکٹری تک رسائی حاصل کر سکتے ہیں۔ پرووائیڈر ڈائریکٹری میں MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر 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۔ آپ کو کسی PCP کا انتخاب کرنے کے وقت ان کے دفاتر کو کال کرنا چاہیے یقینی بنانے کے لئے کہ وہ نئے مریض لے رہے ہیں۔ آپ اس کاؤنٹی کے لئے فراہم کنندہ ڈائریکٹری کی ایک کاپی کی بھی درخواست کر سکتے ہیں جہاں آپ رہتے ہیں یا اس کاؤنٹی کے لئے جہاں آپ MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر ویب سائٹ metroplus.org یا پر ممبر سروسز پر کال کر کے فراہم کنندہ کو دیکھنا چاہتے ہیں 800.303.9626 -

آپ ایک ایسا ڈاکٹر بھی ڈھونڈنا چاہ سکتے ہیں:

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

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

■ ہم نے کئی FQHCs (وفاقی سندیافتہ طبی مراکز) کے ساتھ بھی معاہدہ کیا ہوا ہے۔ تمام FQHCs بنیادی اور مخصوص نگہداشت فراہم کرتے ہیں۔ کچھ صارفین FQHCs سے اپنی نگہداشت حاصل کرنا چاہتے ہیں کیونکہ یہ مراکز قرب و جوار میں کافی عرصے سے موجود ہوتے ہیں۔ ہو سکتا ہے کہ آپ بھی ان کے پاس جانا چاہتے ہوں، کیونکہ ان تک پہنچنا آسان ہوتا ہے۔ آپ کو معلوم ہونا چاہیے کہ آپ کے پاس ایک انتخاب موجود ہے۔ آپ ہمارے پرووائیڈرز میں سے کسی ایک کا انتخاب کر سکتے ہیں۔ یا آپ ایسے FQHCs جو ہمارے ساتھ کام کرتے ہیں میں سے ایک میں کسی PCP کے ساتھ اندراج کرا سکتے ہیں، جن کی فہرست نیچے دی گئی ہے۔ مدد کے لئے (800.303.9626) پر ممبر کی خدمات پر کال کریں۔

دستیاب FQHCs کی فہرست آپ کے پرووائیڈر کی ڈائریکٹری میں صفحہ 19-23 پر مل سکتی ہے۔

■ تقریباً تمام صورتوں میں، آپ کے ڈاکٹر ہی MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر پرووائیڈرز ہوں گے۔ ایسی چار صورتیں ہیں جہاں آپ اب بھی دوسرے پرووائیڈر سے مل سکتے ہیں جو آپ کے پاس MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر میں شامل ہونے سے پہلے موجود تھا۔ ان صورتوں میں، آپ کے پرووائیڈر کو بھی

TTY: 711

ممبر سروسز: 800.303.9626

MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر کے ساتھ متفق ہونا ہو گا۔ درج ذیل صورتوں میں آپ اپنے پرووائیڈر سے ملاقات جاری رکھ سکتے ہیں:

- جب آپ MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر میں شامل ہوتے ہیں، تو آپ 3 ماہ سے زیادہ کی حاملہ ہوں اور آپ کو قبل از پیدائش کی نگہداشت مل رہی ہو۔ ایسی صورت میں، آپ اپنے پرووائیڈر کو پوسٹ پارٹم کیئر کے ذریعے اپنی ڈیلیوری کے بعد تک رکھ سکتے ہیں۔
- جس وقت آپ MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر میں شامل ہوتے ہیں، تو آپ کو اس وقت کوئی ایسی جان لیوا بیماری یا مسئلہ ہو جو وقت کے ساتھ بدتر ہو سکتا ہو۔ اس صورت میں، آپ 60 دنوں تک اپنے پرووائیڈر سے علاج جاری رکھنے کی درخواست کر سکتے ہیں۔
- جس وقت آپ MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر میں شامل ہوتے ہیں، تو اس وقت آپ کی رویہ جاتی صحت کا علاج جاری ہو۔ 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 پارٹنرشپ ان کیئر آپ اور آپ کے پرووائیڈر 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 پارٹنرشپ ان کیئر میں شامل ہوتے ہیں، تو آپ کے گھر پر آپ کی باقاعدہ نگہداشت کے لیے Medicaid ادا ہو چکی ہو اور آپ کو یہ نگہداشت کم از کم 120 دنوں تک جاری رکھنے کی ضرورت ہو۔ 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 پارٹنرشپ ان کیئر آپ کو ان تبدیلیوں کے بارے میں لازمی بتائے گا۔
- اگر آپ کو آپ کے HIV/AIDS کے علاوہ کوئی اور طویل مدتی بیماری ہے، تو آپ کا HIV ماہر پرائمری کیئر فریشن اور کیئر کوآرڈینیٹر دوسرے ماہر کے ساتھ مل کر آپ کی نگہداشت کا انتظام کریں گے۔
- 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 اپنا وہ OB/GYN ڈاکٹر یا اسپیشلسٹ بھی تبدیل کر سکتے ہیں جس کی طرف آپ کے PCP نے ریفر کیا ہو۔
- اگر آپ کا پرووائیڈر MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر کو چھوڑ دیتا ہے، تو ہم آپ کو اس بارے میں معلوم ہونے کے بعد 5 دنوں کے اندر مطلع کریں گے۔ اگر آپ تین ماہ سے زیادہ کی حاملہ ہیں یا اگر آپ کا کوئی علاج جاری ہے، تو آپ اگر چاہیں تو، اس پرووائیڈر کے ساتھ ملاقاتیں جاری رکھی سکتی ہیں۔ اگر آپ حاملہ ہیں، تو آپ پوسٹ پارٹم کیئر کے ذریعے اپنے ڈاکٹر سے ملنا جاری رکھ سکتی ہیں۔ اگر آپ کسی جاری مسئلے کے لیے باقاعدگی سے ڈاکٹر سے مل رہے ہیں، تو آپ اپنا موجودہ علاج 90 دنوں تک جاری رکھ سکتے ہیں۔ آپ کے ڈاکٹر کو اس وقت کے MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر کے ساتھ کام کرنے سے متفق ہونا چاہیے۔ اگر ان شرائط میں سے کوئی آپ پر لاگو ہوتی ہے، اپنے PCP سے معلوم کریں یا ممبر سروسز کو 800.303.9626 پر کال کریں۔

نگہداشت اور مراعات کو مربوط کرنا

نگہداشت اور مراعات کو مربوط کرنا ایک منفرد خصوصیت ہے جو HIV SNPs کے تمام ممبران کے لیے دستیاب ہے۔ MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر آپ کی Medicaid بینیفٹ پیکیج کی خدمات فراہم کرنے اور مربوط کرنے کے لیے ذمہ دار ہے۔ ہم MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر کے ذریعے براہ راست فراہم نہ کی جانے والی خدمات کو مربوط کرنے کے بھی ذمہ دار ہیں۔ اس میں درج ذیل طرح کی سروسز شامل ہیں:

TTY: 711

ممبر سروسز: 800.303.9626

- رہائشی خدمات
- معاون سروسز
- کمیونٹی پر مبنی کیس مینیجمنٹ

گھریلو طبی نگہداشت کا انتظام

MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر آپ کی جسمانی صحت کی دیکھ بھال اور آپ کو رویہ جاتی صحت کی خدمات فراہم کرنے اور ان کو مربوط کرنے کا ذمہ دار ہے۔ ہم اپنے اہل ممبران کے لیے خدمات کو مربوط کرنے کے لیے ہیلتھ ہومز کا استعمال کرتے ہیں۔ ہیلتھ ہومز میں شامل ہونا آپ کی اپنی مرضی پر منحصر ہے مگر ہم اپنے اہل ممبران کو اپنی نگہداشت کے نظم کے لیے ہیلتھ ہوم میں ضرور شامل ہونے کی ترغیب دیتے ہیں۔

MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر آپ کو ہیلتھ ہوم کے ساتھ اندراج میں مدد فراہم کر سکتا ہے، جو آپ کے ذاتی ہیلتھ ہوم کیئر مینیجر کو تفویض کرے گا۔ آپ کا ہیلتھ ہوم کیئر مینیجر آپ کی اپائنٹمنٹس میں مدد کر سکتا ہے، سماجی خدمات حاصل کرنے میں آپ کی مدد کر سکتا ہے اور آپ کی پیشرفت پر نظر رکھتا ہے۔

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

کمیونٹی اورینٹڈ ریکوری اینڈ ایمپاورمنٹ (CORE) سروسز حاصل کرنے کے لیے آپ کو نیویارک اسٹیٹ کی اہلیت کی تشخیص کی ضرورت نہیں ہے۔ آپ کو سروس حاصل کر سکتے ہیں، اگر اس کی سفارش آپ کے لیے ایک لائسنس یافتہ پریکٹیشنر آف دی ہیلنگ آرٹس (LPHA) کرتا ہے۔ اہل پرووائیڈرز آپ کی ضروریات اور اہداف کو پورا کرنے کے لیے ایک یا زیادہ CORE خدمات کے لیے سفارش کرنے سے پہلے آپ کی تشخیص انجام دینے اور ضروریات پر بات کرنا چاہ سکتا ہے۔

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

- آپ کی تمام نگہداشت کو مربوط کرنے کے لیے آپ کے PCP اور دیگر پرووائیڈرز کے ساتھ کام کرنا؛
- ان لوگوں کے ساتھ مربوط رہنا جن پر آپ بھروسہ کرتے ہیں، جیسے خاندان کے افراد یا دوست، تاکہ آپ کی نگہداشت کی منصوبہ بندی اور فراہمی کو آپ کے لیے موزوں بنایا جائے؛
- سماجی خدمات، جیسے SNAP (فوڈ اسٹیمپس) اور دیگر سماجی خدمات کے فوائد حاصل کرنے میں آپ کی مدد کرتا ہے؛
- آپ کی ضروریات اور اہداف کی شناخت میں مدد کے لیے آپ کے ساتھ مل کر نگہداشت کا پلان تیار کرنا؛
- آپ کی سماجی خدمت کی ضروریات کا تعین کرنے کے لیے ایک تشخیص انجام دینا؛
- آپ کے PCP اور دوسرے پرووائیڈرز کے ساتھ اپائنٹمنٹس میں مدد کرنا؛
- ذیابیطس، دمہ اور ہائی بلڈ پریشر جیسے جاری طبی مسائل سے نمٹنے میں مدد فراہم کرنا؛
- وزن میں کمی، صحت بخش کھانے، ورزش اور سگریٹ نوشی کو ترک کرنے کے لیے خدمات تلاش کرنے میں آپ کی مدد کرنا؛
- علاج کے دوران آپ کی مدد کرنا؛
- ان وسائل کی شناخت کرنا جن کی آپ کو ضرورت ہو اور جو آپ کی کمیونٹی میں موجود ہوں؛
- مستحکم رہائش تلاش کرنے یا درخواست دینے میں آپ کی مدد کرنا؛
- ہسپتال میں قیام کے بعد بحفاظت گھر واپس آنے میں آپ کی مدد کرنا؛ اور

TTY: 711

ممبر سروسز: 800.303.9626

- یقینی بنانا کہ آپ فالو اپ کیئر، ادویات اور دیگر ضروری خدمات حاصل کریں۔

آپ کا ہیلتھ ہوم کیئر منیجر یہ جاننے کے لیے کہ آپ کو کس نگہداشت کی ضرورت ہے اور اپائنٹمنٹس میں آپ کی مدد کرنے کے لیے آپ سے فوراً رابطہ کرے گا۔ آپ کا ہیلتھ ہوم کیئر منیجر یا آپ کے ہیلتھ ہوم پرووائیڈر کا کوئی شخص آپ کے لیے دن کے 24 گھنٹے، ہفتے کے 7 دن دستیاب ہو گا۔ آپ ممبر سروسز سے 800.303.9626 پر رابطہ کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کو اوقات کار کے بعد، اتوار یا چھٹیوں کے دوران کسی سے بات کرنے کی ضرورت ہو، تو 855.371.9228 پر کال کریں۔ اگر آپ بحران میں ہیں، تو 866.728.1885 پر کال کریں۔

باقاعدہ اور HIV نگہداشت صحت

- آپ کی صحت کی نگہداشت میں آپ کی صحت کی دیکھ بھال کی تمام ضروریات کے لیے باقاعدہ چیک اپ شامل ہوں گے۔ اگر آپ HIV کا شکار ہیں، تو آپ کا ڈاکٹر HIV کو کنٹرول کرنے کی ادویات لکھ سکتا ہے اور آپ کی تندرستی کے لیے دیگر علاج بھی دے سکتا ہے۔ جب آپ کو کچھ دوائیں تبدیل کرنے کی ضرورت ہو، تو ہم منشیات کے علاج اور مشورے کے بہترین امتزاج کو منتخب کرنے میں مدد فراہم کرتے ہیں۔ ہم ہسپتالوں یا ماہرین کو ریفرل فراہم کرتے ہیں۔ ہم چاہتے ہیں کہ نئے ممبران MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر میں اندراج کے فوراً بعد اپنے پرائمری کیئر پرووائیڈر سے پہلے میڈیکل وزٹ کے لیے ملاقات کریں۔ اس سے آپ کو اپنے پرائمری کیئر پرووائیڈر سے اپنی صحت کے ماضی کے مسائل، آپ جو دوائیں لیتے ہیں اور آپ کے کسی بھی قسم کے سوالات کے بارے میں بات چیت کرنے کا موقع ملے گا۔

دن ہو یا رات، آپ کا PCP صرف ایک فون کال کی دوری پر ہے۔ جب بھی آپ کا کوئی طبی سوال یا تشویش ہو، تو اپنے PCP کو فون کرنا یقینی بنائیں۔ اگر آپ اوقات کار کے بعد یا ویک اینڈ کے دوران کال کرتے ہیں، تو ایک پیغام چھوڑیں اور بتائیں کہ آپ سے کہاں اور کیسے رابطہ کیا جا سکتا ہے۔ آپ کا PCP آپ کو ممکنہ حد تک جلد از جلد واپس کال کرے گا۔ یاد رکھیں، آپ کا PCP آپ کو جانتا ہے اور یہ بھی جانتا ہے کہ ہیلتھ پلان کیسا کام کرتا ہے۔

- اگر آپ کے پاس خدمات حاصل کرنے کے بارے میں سوالات ہیں یا اگر کسی وجہ سے آپ اپنے پرائمری کیئر پرووائیڈر سے رابطہ نہیں کر سکتے، تو آپ MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر کو 800.303.9626 پر کال کر سکتے ہیں، اگر آپ کو اوقات کار کے بعد، ویک اینڈ پر یا تعطیلات کے دوران کسی میڈیکل ہیلپ کی ضرورت ہو، تو MetroPlus پارٹنرشپ ان کیئر 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 پر کال کریں 866.728.1885۔

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

- اس کی روک تھام یا تشخیص اور درستگی کے لیے، جو آپ کے لیے زیادہ تکلیف کا سبب بن سکتی ہے، یا
- آپ کی زندگی کو لاحق کسی خطرے سے نمٹنا، یا
- ایسے کسی مسئلے سے نمٹنا جو بیماری کی وجہ بن سکے، یا
- ایسی کسی چیز سے نمٹنا جو آپ کی معمول کی سرگرمیوں کو محدود کر سکے۔

- آپ کا PCP آپ کی صحت کی نگہداشت کی زیادہ تر ضروریات کا خیال رکھے گا۔ آپ کو اپنے PCP سے ملاقات کے لیے اپوائنٹمنٹ کا وقت لینا چاہیے۔ اگر کبھی آپ 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

TTY: 711

ممبر سروسز: 800.303.9626

صورتوں میں، آپ کا پہلا وزٹ آپ کے پلان میں شامل ہونے کے چار ہفتوں کے اندر ہونا چاہیے۔ اگر آپ کو آنے والے ہفتوں میں کسی علاج کی ضرورت ہو، تو MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر میں شمولیت کے پہلے ہفتے میں ہی اپنی پہلی اپائنٹمنٹ رکھ لیں۔ اگر آپ کو تفویض کیا گیا ہو، تو آپ کا ہیلتھ بوم کیئر منیجر آپ کی پہلی اپائنٹمنٹ کے لیے تیار ہونے میں مدد فراہم کر سکتا ہے۔

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

■ مندرجہ ذیل فہرست کو ایک رہنماء حوالے کے لیے استعمال کریں کہ آپ کو اپنی پہلی اپائنٹمنٹ کے بعد کتنا طویل انتظار کرنا پڑ سکتا ہے۔ آپ کا کیئر منیجر آپ کو اپوائنٹمنٹس لینے اور ان پر جانے میں بھی مدد دے سکتا ہے:

- فوری نگہداشت: 24 گھنٹے کے اندر
- غیر اشد ضروری بیماری کی ملاقاتیں: 3 دنوں کے اندر
- معمول، احتیاطی نگہداشت: 4 ہفتوں کے اندر
- پیدائش سے پہلے کا پہلا وزٹ: اپنی 1 لی سہ ماہی کے دوران 3 ہفتوں کے اندر (2 کے دوران 2 رے ہفتے، 3 رے کے دوران 1 ہفتہ)
- نوزائیدہ بچوں کا پہلا وزٹ: ہسپتال سے ڈسچارج ہونے کے 48 گھنٹوں کے اندر
- خاندانی منصوبہ بندی کا پہلا وزٹ: 2 ہفتوں کے اندر
- ویل چائلڈ کیئر: 4 ہفتے
- 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 ہفتے کے اندر
- بالغوں کے بنیادی اور معمول کے جسمانی معائنے: 4 ہفتوں کے اندر

■ جب آپ اندراج کرتے ہیں، تو MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر کا عملہ آپ سے یہ معلوم کرے گا کہ آپ کو کن خدمات کی ضرورت ہے یا خواہش ہے، بشمول کیس مینجمنٹ۔ MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر کا عملہ آپ کے لیے کیس مینجمنٹ پرووائیڈر تلاش کرنے میں آپ کو مدد فراہم کرے گا اور پہلا رابطہ کرنے میں آپ کی مدد کرے گا۔ ایک بار جب آپ کے پاس کیس منیجر ہو جائے گا، تو ہم آپ کی نگہداشت اور خدمات کی ضروریات کو مربوط کرنے کے لیے ان کے ساتھ مل کر کام کریں گے۔ اگر آپ کے پاس پہلے سے ہی کیس منیجر موجود ہے، تو ہم آپ کی نگہداشت اور خدمات کی ضروریات کو مربوط کرنے کے لیے ان کے ساتھ مل کر کام کریں گے۔

بیہیورل ہیلتھ کیئر اینڈ ہوم اینڈ کمیونٹی بیسڈ سروسز (BH HCBS) اور کمیونٹی اورینٹڈ ریکوری اینڈ ایمپاورمنٹ (CORE) سروسز

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

اگر آپ کو اپنے گھر یا کمیونٹی میں اپنی زندگی گزارنے کے لیے مدد کی ضرورت ہے تو، MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر اضافی خدمات بھی فراہم کرتی ہے، جسے بیہیورل ہیلتھ کیئر اینڈ ہوم اینڈ کمیونٹی بیسڈ سروسز (BH HCBS) اور کمیونٹی اورینٹڈ ریکوری اینڈ ایمپاورمنٹ (CORE) سروسز سروسز کہتے ہیں۔ چونکہ BH HCBS کے مقابلے میں CORE خدمات حاصل کرنا آسان ہے، نیویارک اسٹیٹ نے ان خدمات کو BH HCBS سے منتقل کر دیا ہے۔

TTY: 711

ممبر سروسز: 800.303.9626

یہ خدمات آپ کو ہسپتال سے باہر رہنے اور کمیونٹی میں رہنے میں مدد فراہم کر سکتی ہیں۔ کچھ خدمات آپ کو ملازمت، اسکول یا اپنی زندگی کے دیگر شعبوں کے لیے زندگی کے اہداف تک پہنچنے میں مدد فراہم کر سکتی ہیں جن پر آپ کام کرنا پسند کر سکتے ہیں۔ BH HCBS کے اہل ہونے کے لیے، آپ کو ایک تشخیص حاصل کرنے کی ضرورت ہو گی۔ مزید جاننے کے لئے، ہمیں 800.303.9626 پر کال کریں یا ان خدمات کے بارے میں اپنے نگہداشت مینیجر سے پوچھیں۔

بالغان کی چار (4) عدد BH HCBS خدمات کو CORE سروسز میں منتقل کیا گیا ہے جو آپ کو خدمات تک رسائی کو بہتر بنانے اور اہلیت اور اندراج کے عمل میں معاونت کے لیے معالجین اور بحالی کے پریکٹیشنرز کی مہارت کو استعمال کرنے میں مدد فراہم کرے گا۔ CORE خدمات کے لیے ایک لائسنس یافتہ پریکٹیشنر آف دی ہیلتھ آرٹس (LPHA) کی سفارش کی ضرورت ہوتی ہے۔ جب آپ کو ذہنی صحت اور/یا نشے پر قابو پانے میں مدد کی ضرورت ہو، تو یہ خدمات آپ کو آپ کے ذاتی اور صحت کے اہداف تک پہنچنے میں مدد فراہم کر سکتی ہیں۔

چار نئی، CORE خدمات یہ ہیں:

سائیکو سوشل ریہیبیلیٹیشن (PSR)

یہ خدمت زندگی کی مہارتوں میں مدد فراہم کرتی ہے، جیسے:

- سماجی روابط بنانا،
- ملازمت تلاش کرنا یا برقرار رکھنا،
- اسکول شروع کرنا یا اسکول واپسی، اور
- کمیونٹی وسائل کا استعمال۔

کمیونٹی سائیکیاٹرک سپورٹ اینڈ ٹریٹمنٹ (CPST)

یہ سروس آپ کو مشاورت اور طبی علاج کے ذریعے علامات سے نمٹنے میں مدد فراہم کرتی ہے۔

ایمپاورمنٹ سروسز – پیئر سپورٹس

یہ سروس آپ کو ایسے خصوصی ماہر ہم عصر لوگوں کے ساتھ مربوط کرتی ہے جو بحالی کے عمل سے گزر چکے ہوں۔ یہ آپ کے سیکھنے میں مدد اور اعانت کے حصول میں معاونت فراہم کرتی ہے:

- صحت کے مسائل کے ساتھ زندہ رہنا، خودمختار بنانا،
- اپنی ذاتی بحالی کے متعلق فیصلے کرنے میں آپ کی مدد کرنا، اور
- قدرتی معاونتیں اور وسائل تلاش کرنا۔

فیملی سپورٹ اینڈ ٹریننگ (FST)

یہ سروس آپ کے اہل خانہ اور دوستوں کو آپ کی مدد اور اعانت کرنے کی معلومات اور مہارتیں فراہم کرتی ہے۔

مزید جاننے کے لئے، ہمیں 800.303.9626 پر کال کریں یا ان خدمات کے بارے میں اپنے نگہداشت مینیجر سے پوچھیں۔ ان خدمات کے بارے میں مزید معلومات اور انہیں حاصل کرنے کے طریقے کے لیے اس ہینڈ بک کا صفحہ 31 دیکھیں۔

خصوصی نگہداشت اور ریفرلز کیسے حاصل کریں

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

TTY: 711

ممبر سروسز: 800.303.9626

- اگر آپ سمجھتے ہیں کہ کوئی ماہر معالج آپ کی ضروریات پر پورا نہیں اترتا تو اپنے PCP سے بات کریں۔ اگر آپ کو کسی 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 پارٹنرشپ ان کیئر سے منظوری لینی ہو گی، اس سے پہلے کہ آپ انہیں حاصل کر سکیں۔ آپ کا PCP آپ کو بتا سکے گا کہ وہ کون سی خدمات ہیں۔
- اگر آپ کو ایسا ریفرل حاصل کرنے میں مشکل پیش آ رہی ہے، جو آپ سمجھتے ہیں کہ آپ کو درکار ہے، تو ممبر سروسز سے 1-800-303-9626 پر رابطہ کریں۔
- اگر ہمارے پاس اپنے پرووائیڈرز کے نیٹ ورک میں کوئی ایسا اسپیشلسٹ موجود نہ ہوا، جو آپ کو ضرورت نگہداشت آپ کو فراہم کر سکے، تو ہم آپ کو اپنے 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 پرووائیڈر کو آپ کو نیٹ ورک سے باہر کا ریفرل دینے سے پہلے MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر 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 مشترکہ ادائیگیوں کے، جو اس ہینڈ بک میں بیان کی گئی ہیں، کے علاوہ کسی قیمت کے ذمہ دار نہیں ہیں۔
- بعض اوقات، ہو سکتا ہے کہ ہم نیٹ ورک سے باہر کے کسی ریفرل کو منظور نہ کریں، کیونکہ ہمارے پاس MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر میں بھی ایسا پرووائیڈر 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 مانگنے کی ضرورت ہو گی۔ اس کا طریقہ جاننے کے لیے صفحہ 50 دیکھیں۔
- بعض اوقات، ہو سکتا ہے کہ ہم کسی مخصوص علاج کے لیے نیٹ ورک سے باہر کے ریفرل کو منظور نہ کریں کیونکہ آپ نے ایسی نگہداشت کی درخواست کی، جو اس سے زیادہ مختلف نہیں، جو آپ کو MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر کے پرووائیڈر سے مل سکتی ہے۔ آپ ہم سے اس بات کو چیک کرنے کا بھی کہہ سکتے ہیں کہ آیا آپ علاج کے لیے جو نیٹ ورک سے باہر کا ریفرل حاصل کرنا چاہتے ہیں، وہ طبی طور پر درکار ہے یا نہیں۔ آپ کو ایک پلان اپیل مانگنے کی ضرورت ہو گی۔ اس کا طریقہ جاننے کے لیے صفحہ 50 دیکھیں۔
- اگر آپ کو کسی جاری شدہ نگہداشت کے لیے کسی اسپیشلسٹ سے ملنے کی ضرورت ہو، تو ہو سکتا ہے کہ آپ کا PCP آپ کو ملاقاتوں کی مخصوص تعداد یا وقت کے دورانیے کے لیے ریفر کرنے کے قابل ہو (ایک معینہ مدت کا ریفرل)۔ اگر آپ کے پاس معینہ مدت کے لیے کوئی ریفرل ہے، تو آپ کو ہر اس مرتبہ نیا ریفرل لینے کی ضرورت نہیں ہو گی، جب آپ کو نگہداشت کی ضرورت ہوئی۔
- اگر آپ کو کوئی طویل مدتی بیماری یا معذور کن بیماری ہے، جو وقت کے ساتھ بدتر ہو جاتی ہے، تو ہو سکتا ہے کہ آپ کا PCP آپ کے لیے درج ذیل چیزوں کا انتظام کر سکے:
 - آپ کا اسپیشلسٹ آپ کے PCP کے طور پر کام کرے گا؛ یا
 - خصوصی نگہداشت کے کسی سنٹر کی جانب ریفرل، جو آپ کی بیماری کے علاج میں ماہر ہو۔

ہمارے پلان سے، یہ سروسز بغیر ریفرل کے حاصل کریں

خواتین کی طبی نگہداشت

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

- آپ حاملہ ہیں، یا
- آپ کو زچہ بچہ OB/GYN خدمات درکار ہیں، یا
- آپ کو خاندانی منصوبہ بندی کی خدمات درکار ہیں، یا
- آپ دایہ کو دکھانا چاہتے ہیں، یا
- آپ کو چھاتی یا پیڑو کا معائنہ کرانا ہے۔

خاندانی منصوبہ بندی

- آپ 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 چیزوں کے لئے آپ کی ملاقاتوں کے دوران، آپ جنسی طور پر منتقل ہونے والے انفیکشن کے لئے ٹیسٹ، چھاتی کے کینسر کا معائنہ یا پیڑو کا معائنہ بھی کرا سکتی ہیں۔
- 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 پرووائیڈرز میں سے کسی سے ملاقات کے لیے اپنی MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر ID 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۔ مقامات کی فہرست جہاں سے یہ خدمات حاصل کی جا سکتی ہیں کے لئے اپنے PCP یا ممبر سروسز 800.303.9626 سے پوچھیں۔ 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 والی انفیکشن کی اسکریننگ، آپ کی صحت کی باقاعدہ نگہداشت کا حصہ ہیں۔

- آپ کسی بھی وقت دفتر یا کلینک کے وزٹ کے دوران اپنا HIV یا STI ٹیسٹ کروا سکتے ہیں۔
- آپ جب بھی خاندانی منصوبہ بندی کی خدمات حاصل کرتے ہیں، تو آپ HIV یا STI ٹیسٹ کروا سکتے ہیں۔ آپ کو اپنے PCP (پرائمری کیئر پرووائیڈر) سے ریفرل لینے 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، آپ کا PCP یہ مہیا یا اس کا انتظام کر سکتا ہے۔

- یا اگر آپ ہمارے MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر پرووائیڈرز میں سے کسی سے بھی ملاقات نہیں کرنا چاہتے، تو آپ MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر سے باہر کسی فیملی پلاننگ پرووائیڈر سے

TTY: 711

ممبر سروسز: 800.303.9626

ملاقات کے لیے اپنا Medicaid کارڈ استعمال کر سکتے ہیں۔ خاندانی منصوبہ بندی کی خدمات کے لئے کوئی پلان کا پرووائیڈر یا Medicaid پرووائیڈر ڈھونڈنے میں مدد کے لئے ممبر سروسز کو 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۔

HIV ٹیسٹنگ

- آپ اپنی باقاعدہ طبی دیکھ بھال کے حصے کے طور پر HIV ٹیسٹ حاصل کر سکتے ہیں۔ جب آپ کلینک کے وزٹ پر ہوں، تو آپ کا پرووائیڈر آپ کو کسی بھی وقت HIV ٹیسٹ دے سکتا ہے یا آپ کو ٹیسٹ لکھ سکتا ہے، جبکہ یہ ہنگامی صورت حال نہ ہو۔
- آپ کمیونٹی میں HIV ٹیسٹنگ سائٹ پر جا سکتے ہیں۔ معلومات کے لیے، نیویارک ریاست کی HIV ہاٹ لائن کو 800.872.2777 یا 800.541.AIDS (2437) پر کال کریں۔ ہسپانوی (7432) 800.233.SIDA اور TDD 800.369.AIDS (2437) کے لیے۔
- آپ جب بھی خاندانی منصوبہ بندی کی خدمات حاصل کرتے ہیں، تو آپ HIV ٹیسٹ کروا سکتے ہیں۔ آپ کو اپنے PCP (پرائمری کیئر پرووائیڈر) سے ریفرل لینے کی ضرورت نہیں ہے۔ بس خاندانی منصوبہ بندی کے کسی بھی پرووائیڈر سے اپنی اپائنٹمنٹ کا وقت طے کریں۔ اگر آپ HIV ٹیسٹ کرانا چاہتے ہیں، لیکن اپنی خاندانی منصوبہ بندی کی سروس کے حصے کے طور پر نہیں، آپ کا PCP یہ مہیا یا اس کا انتظام کر سکتا ہے۔
- یا اگر آپ ہمارے MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر پرووائیڈرز میں سے کسی سے بھی ملاقات نہیں کرنا چاہتے، تو آپ MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر سے باہر کسی فیملی پلاننگ پرووائیڈر سے ملاقات کے لیے اپنا Medicaid کارڈ استعمال کر سکتے ہیں۔ خاندانی منصوبہ بندی کی خدمات کے لئے کوئی پلان کا پرووائیڈر یا Medicaid پرووائیڈر ڈھونڈنے میں مدد کے لئے ممبر سروسز کو 800.303.9626 پر کال کریں۔

اگر آپ کو ٹیسٹنگ سروس کے بعد HIV کے علاج کی ضرورت ہو، تو آپ کا PCP آپ کو فالو اپ کیئر حاصل کرنے میں مدد دے گا۔ اگر آپ کا ٹیسٹ منفی ہے، ہم آپ اسی طرح رہنے کے بارے میں تربیت دینے میں مدد کر سکتے ہیں۔

شریک حیات کو اطلاع

اگر آپ HIV کا شکار ہیں، تو PartNer اسسٹنس پروگرام (PNAP) آپ کو وہ بہترین طریقہ بتا سکتا ہے جس سے آپ اپنے شریک حیات کو کہہ سکتے ہیں کہ وہ بھی HIV ٹیسٹ کروائے۔ آپ کا PNAP کونسلر یہ فیصلہ کرنے میں آپ کی مدد کرے گا کہ آپ کے شریک حیات کو بتانے کا کون سا طریقہ آپ کے لیے بہترین اور محفوظ ہے۔ اگر آپ کے شریک حیات کو بتانے سے آپ کی یا آپ کے کسی قریبی فرد کی صحت یا حفاظت پر کوئی سنجیدہ اثر پڑ سکتا ہو، تو اپنے اختیارات کے بارے میں اپنے PNAP کونسلر سے بات کریں۔ PNAP کے بارے میں مزید جاننے کے لیے، اپنے کیس منیجر سے پوچھیں یا 800.541.AIDS (2437) پر یا نیویارک سٹی کے اندر سے 212.693.1419 پر کال کریں۔ اگر آپ کا شریک حیات ناراض یا غصے میں ہے، تو نیویارک سٹیٹ ڈومیسٹک وائلنس ہاٹ لائن کو 800.842.6906 پر کال کریں۔

TTY: 711

ممبر سروسز: 800.303.9626

HIV سے بچاؤ کی خدمات

آپ کے لئے بہت ساری HIV بچاؤ خدمات دستیاب ہیں۔ ہم آپ سے ان سرگرمیوں کے بارے میں بات کریں گے جو آپ یا دوسروں کو HIV منتقل کرنے یا جنسی طور پر منتقل ہونے والی امراض لگنے کے خطرے میں ڈال سکتی ہے۔ ہم یہ جاننے میں آپ کی مدد کر سکتے ہیں کہ اپنے آپ کو کیسے بچایا جائے۔ MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر کے عملے اور کمیونٹی پر مبنی گروپس کی جانب جانے سے آپ کو اور آپ کے پیاروں کو صحت مند رکھنے کے لیے کی جانے والی سرگرمیوں میں مدد ملے گی۔ ہم مرد اور خواتین کے مفت کنٹوم اور صاف سرنجیں حاصل کرنے میں بھی آپ کی مدد کر سکتے ہیں۔ اگر آپ HIV کا شکار ہیں، تو ہم آپ کی HIV کی صورت حال کے بارے میں آپ کے شریک حیات کو مطلع کرنے میں آپ کی مدد کر سکتے ہیں (اوپر PartNer اسسٹنس پروگرام دیکھیں)۔ ہم آپ کے خاندان اور دوستوں سے بات کرنے میں آپ کی مدد کر سکتے ہیں اور انہیں HIV اور AIDS کو سمجھنے میں مدد فراہم کر سکتے ہیں اور یہ کہ علاج کیسے کرایا جائے۔ اگر آپ کو مستقبل کے شریک حیات سے اپنی HIV حیثیت کے بارے میں بات کرنے میں مدد درکار ہو، تو MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر عملہ آپ کی مدد کرے گا۔ ہم آپ کو اپنے بچوں سے HIV کے بارے میں بات کرنے میں بھی مدد کر سکتے ہیں۔

آنکھوں کی نگہداشت

زیر احاطہ خدمت میں ایک ماہر امراض چشم، ماہر اپٹومیٹرسٹ اور ایک اپتھلمک ڈسپنسر کی ضروری خدمات شامل ہیں اور اس میں ہر دو سال میں ایک بار عینک کے نسخے کے لیے آنکھوں کا معائنہ بھی شامل ہے، یا اگر طبی طور پر ضرورت ہو، تو زیادہ مرتبہ بھی ہو سکتا ہے۔ ذیابیطس کی تشخیص کے حامل اندراج کنندگان بارہ (12) ماہ کی مدت میں کسی بھی وقت ایک بار آنکھوں کے مسائل (ریٹینا) 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۔ عینک اس وقت تجویز کی جا سکتی ہے جب نظر کی درستگی یا تبدیلی کم از کم 50 ڈائیپٹر ہو۔ اگر آپ Medicaid سے منظور شدہ فریم کو منتخب کرنے کے بجائے اپنا فریم استعمال کرنا چاہتے ہیں، تو ہم آپ کے فریم کے لیے ادائیگی نہیں کریں گے۔ اگر آپ کے موتیا کی حالت یا بڑھتی ہوئی مایوپیک بیماری کی وجہ سے آپ کی بینائی تیزی سے بدل رہی ہو، تو نئے لینز زیادہ کثرت سے منگوائے جا سکتے ہیں۔ اگر آپ اپنے شیشے توڑ دیتے ہیں، تو ان کی مرمت کی جا سکتی ہے۔ کھوئے ہوئے چشمے یا ٹوٹے ہوئے عینک جو ٹھیک نہ کیے جا سکتے ہوں، اسی نسخے اور فریموں کے انداز سے بدل دیے جائیں گے۔ اگر آپ کو آنکھوں کی بیماری یا کسی نقص کی دیکھ بھال کے لیے کسی ماہر امراض چشم سے ملنے کی ضرورت ہو، تو آپ کا PCP آپ کو ریفر کرے گا۔

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

ہم دماغی صحت اور منشیات کے استعمال کی ایسی خدمات حاصل کرنے میں آپ کی مدد کرنا چاہتے ہیں، جن کی آپ کو ضرورت ہو سکتی ہے۔

اگر کسی بھی وقت آپ کو لگتا ہو کہ آپ کو دماغی صحت یا 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 ریفر لینے کی ضرورت نہیں ہے۔

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 لینے کی ضرورت نہیں ہے۔ آپ حمل کے دوران اور بچے کی پیدائش کے بعد ایک سال تک ڈیپریشن کی اسکریننگ کروا سکتی ہیں۔

ہنگامی حالات

ہنگامی حالات (حادثات) کا ہمیشہ احاطہ کیا جاتا ہے۔ ریاست نیو یارک میں کسی ہنگامی حالت کا مطلب صحت یا رویہ کی کوئی درج ذیل حالت ہو سکتی ہے:

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

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

ایمرجنسی سروسز کا مطلب ہے صحت کی نگہداشت کے طریقہ ہائے کار، علاج یا ہنگامی طبی حالت کا جائزہ لینے یا اسے مستحکم کرنے کے لیے درکار خدمات بشمول نفسیاتی طور پر مستحکم کرنا اور منشیات یا الکحل کے مضر اثرات کو زائل کرنا۔

ہنگامی حالت کی مثالیں درج ذیل ہیں:

- دل کا دورہ یا چھاتی میں شدید درد
- جریان خون جو رکے نہ یا بری طرح جلنا
- ہڈی کا ٹوٹنا
- سانس لینے میں دشواری/ دورے پڑنا / بے ہوش ہو جانا
- جب آپ کو لگتا ہو کہ آپ اپنے آپ کو یا دوسروں کو نقصان پہنچا سکتے ہیں
- اگر آپ حاملہ ہوں اور درد، خون بہنا، بخار، یا الٹی جیسی علامات موجود ہوں
- منشیات کی زیادہ مقدار
- کسی بھی جسمانی عضو کا شدید طور پر ناکارہ ہو جانا
- جسمانی افعال میں نقائص

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

غیر ہنگامی حالتیں خاندانی مسائل، تعلقات ختم ہو جانا یا الکحل یا منشیات کے استعمال 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 MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر یا اپنے PCP کی منظوری

TTY: 711

ممبر سروسز: 800.303.9626

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 کو یا MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر کو کال کریں۔

شخص جس سے آپ بات کرتے ہیں کو بتائیں کہ کیا واقع ہو رہا ہے۔ آپ کا PCP یا MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر کا نمائندہ درج ذیل کام کرے گا:

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

■ آپ MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر ممبر سروسز سے بھی 800.303.9626 پر رابطہ کر سکتے ہیں، 24 گھنٹے روزانہ/بفتے کے 7 دن اگر آپ بحران میں ہوں یا آپ کو ذہنی صحت یا منشیات کے استعمال کی صورت حال میں مدد کی ضرورت ہو۔

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

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

یاد رکھیں

آپ کو ہنگامی خدمات کے لیے پیشگی منظوری کی ضرورت نہیں ہے۔

ایمرجنسی روم صرف اسی صورت میں استعمال کریں، جب آپ کو واقعی کوئی ایمرجنسی ہو۔

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

اگر آپ کو سوالات پوچھنے ہیں، اپنے PCP کو یا 800.303.9626 پر ہمارے منصوبے کو کال کریں۔

رویہ جاتی صحت کے بحران کی خدمات کا فون نمبر 855.371.9228

فوری نگہداشت

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

- 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 لگوانے کی ضرورت ہو۔
- یہ ٹخنوں میں موج ہو سکتی ہے یا جلد کا کوئی اکھڑا ہوا ٹکڑا ہو سکتا ہے جسے آپ ہٹا نہیں سکتے۔

TTY: 711

ممبر سروسز: 800.303.9626

آپ اسی دن یا اگلے دن فوری نگہداشت کے وزٹ کے لیے ایک اپائنٹمنٹ لے سکتے ہیں۔ اگر آپ گھر پر یا باہر ہیں، اپنے PCP کو کسی بھی وقت کال کریں، دن ہو یا رات۔ 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 طبی نگہداشت کی ضرورت ہو، تو آپ کو خود اس کی قیمت ادا کرنی ہو گی۔

ہم آپ کو صحت مند رکھنا چاہتے ہیں

باقاعدگی سے چیک اپ کرانے اور آپ اور آپ کی فیملی کو درکار ٹیکوں کے علاوہ، ذیل میں کچھ دوسری خدمات ہیں جو ہم فراہم کرتے ہیں اور آپ کو اچھی صحت میں رکھنے کے طریقے بھی ہیں:

- HIV کے علاج سے آگاہی
- ساتھیوں کی معاونت
- اپنی ادویات کے ساتھ شیڈول پر رہنا
- HIV/AIDS سپورٹ گروپس
- نقصان میں کمی/سوئیوں کی فراہمی
- متبادل معالجے
- قبل از پیدائش اور بچے کی دیکھ بھال
- قبل از پیدائش کی دیکھ بھال اور غذائیت
- چھاتی کا دودھ پلانا اور بچے کی نگہداشت
- دانتوں/منہ کی صحت
- HIV احتیاطی تدبیر
- دمہ سے نمٹنا
- ورزشوں کے پروگرام
- متبادل معالجے
- جلد کی نگہداشت
- HIV احتیاطی تدبیر
- مبتلاء ہونے سے بچاؤ
- HIV کی مخصوص خدمات، جیسے مستقل منصوبہ بندی
- ترک تمباکو نوشی کی کلاسیں
- قبل از پیدائش کی دیکھ بھال اور غذائیت
- صدمہ / نقصان میں معاونت
- 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

TTY: 711

ممبر سروسز: 800.303.9626

- آپ اور آپ کے خاندان کے لیے کلاسیں

مزید جاننے اور آنے والی کلاسوں کی ایک فہرست حاصل کرنے کے لئے 800.303.9626 پر ممبر سروسز کو کال کریں یا ہماری ویب سائٹ metroplus.org ملاحظہ کریں۔

حصہ 2: آپ کے بینیفٹس اور پلان کے طریقہ کار

اس ہینڈ بک کا باقی حصہ آپ کی معلومات کے لیے ہے، جب آپ کو ضرورت ہو۔ اس میں احاطہ کردہ اور غیر احاطہ کردہ 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

خصوصی ضروریات کے پلانز میں آپ کو باقاعدہ Medicaid کے ساتھ ملنے والی خدمات کے علاوہ Medicaid کی جانب سے دیگر متعدد خدمات بھی فراہم کی جاتی ہیں۔ ہم زیادہ تر ایسی خدمات فراہم کریں گے یا ان کا انتظام کریں گے، جن کی آپ کو ضرورت ہو گی۔

تاہم، آپ اپنے PCP کی جانب سے جانے کے بغیر بھی کچھ خدمات حاصل کر سکتے ہیں۔ ان میں شامل ہیں ہنگامی نگہداشت؛ خاندانی منصوبہ بندی / HIV کی جانچ اور مشاورت؛ موبائل کرانسنز سروسز؛ اور مخصوص سیلف ریفرل خدمات، بشمول وہ خدمات جنہیں آپ MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر میں سے حاصل کر سکتے ہیں اور کچھ ایسی خدمات جن کے لیے آپ سروس کے کسی بھی Medicaid پرووائیڈر کے پاس جانے کا خود انتخاب کر سکتے ہیں۔

ہمارے پلان میں احاطہ کردہ خدمات

آپ کو یہ خدمات لازمی طور پر ان پرووائیڈرز سے ہی حاصل کرنا ہوں گی جو ہمارے پلان میں 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 کوئی سوالات ہیں یا درج ذیل خدمات میں سے کسی کے بارے میں مدد درکار ہے تو برائے مہربانی ہمارے ممبر سروسز شعبے کو 800.303.9626 پر کال کریں۔

باقاعدہ اور HIV طبی نگہداشت

- اپنے PCP کے ساتھ دفتر میں ملاقاتیں
- HIV پرائمری کیئر پروگرامز تک رسائی
- اسپیشلسٹس کی جانب سے ریفرلز
- علاجوں کے امتزاج تک رسائی
- آنکھ / سماعت کے معائنے
- ادویات کو شیڈول کے مطابق لینے میں مدد
- نگہداشت اور فوائد کو مربوط بنانا

تدارکی نگہداشت

- HIV سے آگاہی اور خطرے میں کمی لانا

TTY: 711

ممبر سروسز: 800.303.9626

- امدادی نگہداشت کے لیے CBOs کا ریفرل
- 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
- سوئیوں اور سرنجوں کی مفت فراہمی
- ترک تمباکو نوشی کی مشاورت

زچگی کے دوران نگہداشت

- ماؤں اور بچوں کے لیے خصوصی HIV مراکز تک رسائی (اگر آپ HIV کا شکار ہیں)
- حمل کے دوران نگہداشت
- ڈاکٹرز/مڈ وائف اور ہاسپٹل سروسز
- ماں اور بچے کے لیے اینٹی ریٹرو وائرل تھراپی کی سہولت
- نیو بورن نرسری کیئر
- حمل کے دوران اور بچے کی پیدائش کے بعد ایک سال تک ڈیپریشن کی اسکریننگ

ہوم ہیلتھ کیئر (میڈیکل طور پر ضروری ہونا لازمی ہے اور MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر کی جانب سے سفارش کردہ ہونی چاہیے)

- 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 پارٹنرشپ ان کیئر کی جانب سے بندوبست شدہ ہو
- پرسنل کیئر/ہوم اٹینڈنٹ - نہانے دھونے، کپڑے پہننے اور کھانا کھلانے میں مدد اور کھانے کی تیاری اور گھر کو منتظم کرنے میں مدد کی فراہمی۔
- CDPAS - نہانے دھونے، کپڑے پہننے اور کھانا کھلانے میں مدد، کھانے کی تیاری اور گھر کو منتظم کرنے، نیز گھر پر صحت کی معاونت اور نرسنگ کی سہولیات میں مدد۔ یہ ایک معاون کے ذریعے ہوتا جس کو آپ خود منتخب کرتے ہیں اور ہدایات دیتے ہیں۔
- اگر آپ مزید معلومات چاہتے ہیں، تو MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر 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 اور جب آپ کو مدد کی ضرورت ہوتی ہے۔
- اہل ہونے اور اس سروس کو حاصل کرنے کے لیے ضروری ہے کہ آپ کو ذاتی نگہداشت/ ہوم اٹینڈنٹ خدمات موصول ہو رہی ہوں۔
- طبی طور پر لازمی ہو اور MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر کی جانب سے بندوبست شدہ ہو۔

ایڈلٹ ڈے ہیلتھ کیئر

- آپ کے پرائمری کیئر پرووائیڈر (PCP) کے ذریعہ تجویز کردہ اور MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر کی جانب بندوبست کیا جانا چاہیے۔
- صحت کی تعلیم، غذائیت، نرسنگ اور سماجی خدمات فراہم کرتا ہے، روزمرہ زندگی گزارنے میں مدد دیتا ہے، بحالی کا علاج، فارمیسی خدمات، نیز دانتوں اور دیگر خصوصی نگہداشت کے حوالے سے حوالہ جات فراہم کرتا ہے۔

AIDS ایڈلٹ ڈے ہیلتھ کیئر سروسز

- آپ کے پرائمری کیئر پرووائیڈر (PCP) کے ذریعہ تجویز کردہ اور MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر کی جانب بندوبست کیا جانا چاہیے۔
- عام طبی اور نرسنگ کی نگہداشت، منشیات کے استعمال کی معاون خدمات، دماغی صحت کی معاون خدمات، انفرادی اور گروپی غذائیت کی خدمات کے علاوہ، منظم طور پر سماجی میل جول، تفریحی اور فلاح و بہبود/صحت کے فروغ کی سرگرمیاں فراہم کرتا ہے۔

تپ دق کے لئے معالجہ

- یہ TB کے لیے آپ کی دوا لینے اور اس کو فالو اپ کرنے میں مدد فراہم کرتا ہے

ہوسپائیس کیئر

- مریض خانہ بیماری کے آخری مراحل دوران اور فوتگی کے بعد پیش آنے والی ضرورت کے حوالے سے مریضوں اور ان کے خاندانوں کی معاونت کرتا ہے۔
- طبی طور پر لازمی ہو اور MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر 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) سے کم عمر کے بچوں کے لیے، بیماری کے علاج کے لیے طبی طور پر درکار خدمات بھی شامل ہیں۔

اگر آپ کو ان خدمات کے بارے میں کوئی سوالات کرنے ہیں آپ 800.303.9626 پر کسٹمر سروسز کو بھی فون کر سکتے ہیں۔

دندان سازی کی نگہداشت

MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر 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، ایکسرے، بھرائی اور دیگر خدمات شامل ہیں تاکہ کسی بھی تبدیلی یا غیر معمولی صورتحال کی جانچ کی جا سکے جس کے لیے علاج اور/یا آپ کو فالو اپ دیکھ بھال کی ضرورت پیش آ سکتی ہو۔ ڈینٹسٹ سے ملنے کے لیے، آپ کو اپنے PCP سے ریفرل کی ضرورت نہیں ہے!

دندان سازی کی خدمات کیسے حاصل کی جائیں:

آپ کو بنیادی نگہداشت کے ایک دندان ساز کا انتخاب کرنا ہو گا۔ MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر دانتوں کی خدمات فراہم کرنے کے لیے DentaQuest کا استعمال کرتی ہے۔ DentaQuest میں شامل 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 سے حاصل کر سکتے ہیں یا MetroPlusHealth کی ممبر سروسز کو metroplus.org پر کال کر کے بھی اس کی درخواست کر سکتے ہیں 800-303-9626۔ اگر آپ ڈینٹسٹ کا انتخاب خود نہیں کرتے ہیں، تو آپ کے لیے ایک کا انتخاب کر لیا جائے گا۔ آپ جب چاہیں اپنے دانتوں کا ڈاکٹر تبدیل کر سکتے ہیں۔ اپنے موجودہ دانتوں کے ڈاکٹر سے یہ پوچھنے کے لیے کال کریں کہ آیا 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 پارٹنرشپ ان کیئر کو 800.303.9626 پر کال کریں۔ ممبر سروسز کے نمائندے آپ کی مدد کے لیے موجود ہیں۔ بہت سے لوگ آپ کی زبان بولتے ہیں یا ان کا لینگویج لائن سروسز کے ساتھ معاہدہ ہوتا ہے۔
- دانتوں کے فوائد تک رسائی حاصل کرنے کے لیے اپنا ممبر شناختی کارڈ دکھائیں۔ آپ کو دانتوں کا علیحدہ ڈینٹل ID کارڈ نہیں ملے گا۔ جب آپ اپنے دانتوں کے ڈاکٹر کے پاس جاتے ہیں، تو آپ کو اپنا پلان آئی ڈی کارڈ دکھانا چاہیے۔
- آپ کسی حوالہ کے بغیر بھی دانتوں کے ایسے کلینک میں جا سکتے ہیں جو اکیڈمک ڈینٹل سینٹر چلاتا ہو۔ اگر آپ کو کسی تدریسی دندان ساز مرکز کلینک کو ڈھونڈنے میں مدد چاہیے تو ممبر سروسز کو 800.303.9626 پر کال کریں۔

آرتھوڈونکس کیئر

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

بصارت کی نگہداشت

- ماہر امراض چشم، امراض چشم کے ڈسپنسر اور آپٹومیٹرسٹ کی خدمات
- کنٹیکٹ لینز، پولی کاربونیٹ لینز، مصنوعی آنکھیں اور گمشدہ عینک یا عینک کے خراب شیشوں کی تبدیلی، بشمول مرمت، جب طبی طور پر ضروری ہو، کی کوریج فراہم کی جاتی ہے۔ پلان کے 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

باسپائس کیئر

TTY: 711

ممبر سروسز: 800.303.9626

نامزد کردہ AIDS سنٹر ہسپتالوں تک رسائی

- داخل مریض کی نگہداشت
- بیرونی مریض کی نگہداشت
- لیبارٹری، ایکس رے، دیگر ٹیسٹ

ہنگامی نگہداشت

- ہنگامی نگہداشت کی خدمات وہ طریقہ کار، علاج یا خدمات ہیں جو کسی بھی ہنگامی صورتحال کا جائزہ لینے یا اسے مستحکم کرنے کے لیے درکار ہوتی ہیں۔
- ہنگامی نگہداشت حاصل کرنے کے بعد، آپ کو اس بات کو یقینی بنانے کے لیے کسی دوسری نگہداشت کی ضرورت پیش آ سکتی ہے تاکہ آپ مستحکم حالت میں رہیں۔ آپ کی ضرورت کے مطابق، آپ کا علاج ایمرجنسی روم میں، ہسپتال کے اندرونی کمرے میں یا کسی اور ترتیب میں بھی ہو سکتا ہے۔ انہیں پوسٹ سٹیبلانڈیشن سروسز کہتے ہیں۔
- ہنگامی خدمات کے بارے میں مزید جاننے کے لیے، صفحہ 19 دیکھیں۔

ماہرانہ نگہداشت

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

- فزیکل تھراپسٹ
- آکوپیشنل اینڈ سپیچ تھراپسٹ
- ماہر سماعت
- مڈوائوز
- قلبی بحالی
- دیگر غیر HIV خصوصی دیکھ بھال
- کارڈیالوجی
- ڈرماٹالوجی
- اینڈو کرائنولوجی (ذیابیطس)
- گیسٹرو اینٹیروولوجی
- نیورولوجی
- آپتھامالوجی
- درد سے نمٹنا

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 طرف سے آرڈر کیا جانا چاہیے اور MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر کی طرف سے مجاز ہو؛
- زیر تحفظ نرسنگ ہوم سروسز میں طبی نگرانی، 24 گھنٹے نرسنگ کیئر، روز مرہ زندگی گزارنے میں مدد، فزیکل تھراپی، پیشہ ورانہ تھراپی اور اسپیشل لینگویج پیتھالوجی شامل ہیں۔

اگر آپ کو نرسنگ ہوم میں طویل مدت تک رہنے کی ضرورت ہو، تو New York State of Health کو یہ تعین کرنا

TTY: 711

ممبر سروسز: 800.303.9626

چاہیے کہ آیا آپ Medicaid کی آمدنی کی کچھ شرائط کو پورا کرتے ہیں۔ MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر 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 پارٹنرشپ ان کیئر کے پرووائیڈر نیٹ ورک میں ہے۔ اگر آپ MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر 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 پرووائیڈرز 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 کوئی نرسنگ ہوم ڈھونڈنے میں مدد کے لئے 800.303.9626 پر کال کریں۔

کردار سازی کی طبی 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:

ایڈلٹ مینٹل ہیلتھ کیئر

- نفسیاتی خدمات
- سائیکولاجیکل تھراپی
- اندرونی و بیرونی مریضوں کی ذہنی صحت کا علاج
- رویے سے متعلق صحت کے مسائل کے لیے انجیکشن
- بحالی کی خدمات، اگر آپ کمیونٹی ہوم میں رہتے ہیں یا فیملی کے پاس علاج حاصل کر رہے ہیں
- آفس آف مینٹل ہیلتھ (OMH) کلینک کے ذریعے انفرادی اور گروپی مشاورت

ایڈلٹ آؤٹ پشمنٹ ہیلتھ کیئر

- کانٹینوننگ ڈے ٹریٹمنٹ (CDT)
- ہسپتال میں جزوی داخلہ (PH)

ایڈلٹ آؤٹ پشمنٹ ری ہیبلٹیٹیو مینٹل ہیلتھ کیئر

- اسرٹو کمیونٹی ٹریٹمنٹ (ACT)
- پرسنلائزڈ ریکوری اورینٹڈ سروسز (PROS)

ایڈلٹ مینٹل ہیلتھ کرائسز سروسز

- کمپریہنسو سائیکیاٹرک ایمرجنسی پروگرام (CPEP) بشمول توسیعی مشاہداتی ہیڈ
- بحران میں معاونت کی خدمات
 - موبائل کرائسز اور ٹیلیفون کرائسز سروسز
- 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۔

منشیات کے استعمال کے مسائل کی خدمات

- بحران کی خدمات
 - میڈیکلی مینجڈ ودڈرال منیجمنٹ
 - میڈیکلی سپروائزڈ ودڈرال منیجمنٹ (اندرونی/بیرونی مریضوں)
- اندرونی مریضوں کے نشے کی لت کے علاج کی خدمات (ہسپتال میں یا کمیونٹی میں)
- رہائشی مریضوں کے نشے کی لت کے علاج کی خدمات
 - رہائشی ترتیب میں استحکامیت
 - رہائشی ترتیب میں دوبارہ بحالی
 - رہائشی ترتیب میں دوبارہ مربوط کرنا
- بیرونی مریضوں کے نشے کی لت کے علاج کی خدمات
 - شدید بیرونی مریضوں کا علاج
 - بیرونی مریضوں کے لیے بحالی کی خدمات
 - آؤٹ پیشنٹ ودڈرال منیجمنٹ
 - میڈیکیشن اسسٹڈ ٹریٹمنٹ
 - اوپوائنڈ ٹریٹمنٹ پروگرام (OTP)

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 نیچے دیے گئے نمبر پر MetroPlusHealth ممبر سروس کو کال کریں۔ ان خدمات کے بارے میں مزید جاننے کے لیے، ممبر سروسز کو 800.303.9626 (TTY: 711) پر کال کریں۔

اپلائڈ بیہیویئر انالسیس (ABA) کی خدمات۔

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

- لائسنس یافتہ بیہیویئر انالسیسٹ (LBA)، یا

TTY: 711

ممبر سروسز: 800.303.9626

- LBA کی نگرانی میں سرٹیفائیڈ بیہیوئیر انالیسٹ اسسٹنٹ (CBAA)۔

کون ABA حاصل کر سکتا ہے؟

آٹزم 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 نگہداشتوں کی تربیت اور تعاون میں۔

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

بیہیورل ہیلتھ ہوم اینڈ کمیونٹی بیسڈ سروسز (BH HCBS) اور کمیونٹی اور اینڈ ریکوری اینڈ ایمپاورمنٹ (CORE) سروسز

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

BH HCBS میں شامل ہیں:

- **بیہیویئرل سروسز - کمیونٹی میں خودمختار طور پر رہنے کے لیے آپ کو نئی مہارتیں سیکھنے میں مدد کرتی ہیں۔**
- **ایجوکیشن سپورٹ سروسز - آپ کو تعلیم اور تربیت حاصل کرنے کے لیے اسکول واپس جانے کے طریقے تلاش کرنے میں مدد کرتی ہیں، جس سے آپ کو ملازمت حاصل کرنے میں مدد ملے گی۔**
- **پری ووکیشنل سروسز - ملازمت کی تیاری کے لیے درکار مہارتوں میں آپ کی مدد کرتی ہیں۔**
- **ٹرانزیشنل ایمپلائمنٹ سروسز - مختلف ملازمتوں کے لیے کوشش کرتے ہوئے آپ کو مختصر وقت کے لیے مدد فراہم کرتی ہیں۔ اس میں کام کی مہارتوں کو مضبوط بنانے کے لیے ملازمت کی تربیت بھی شامل ہے، تاکہ کسی کام کو کم از کم اجرت پر یا اس سے زیادہ پر لے جانے میں مدد مل سکے۔**
- **انٹینسٹیو سپورٹڈ ایمپلائمنٹ سروسز - آپ کو کم از کم اجرت پر یا اس سے زیادہ کی نوکری تلاش کرنے اور اسے برقرار رکھنے میں مدد کرتی ہیں۔**
- **آن گونگ سپورٹڈ ایمپلائمنٹ سروسز - آپ کو اپنا کام برقرار رکھنے اور اس میں کامیاب ہونے میں مدد**

TTY: 711

ممبر سروسز: 800.303.9626

کرتی ہیں۔

- نان میڈیکل ٹرانسپورٹیشن - آپ کی نگہداشت کے پلان میں ایک مقصد سے متعلق غیر طبی سرگرمیوں کے لیے نقل و حمل کی سہولیات۔

بالغوں کے طرز عمل سے متعلق صحت گھر اور کمیونٹی پر مبنی خدمات (BH HCBS) اور کمیونٹی اورینٹڈ ریکوری اور ایمپاورمنٹ سروسز (CORE)

بالغوں کے طرز عمل سے متعلق صحت ہوم اینڈ کمیونٹی بیسڈ سروسز (BH HCBS) اور کمیونٹی اورینٹڈ ریکوری اینڈ ایمپاورمنٹ (CORE) سروسز MetroPlusHealth کے اراکین کو اپنے زندگی کے اہداف حاصل کرنے اور کمیونٹی میں مزید شامل ہونے میں مدد کر سکتی ہیں۔ یہ خدمات درج ذیل میں مدد کر سکتی ہیں:

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

BH HCBS اہلیت اور درجات

بلیٹھ ہوم کیئر مینیجرز (HHCMs) نیو یارک ریاست کی اہلیت کی تشخیص کا استعمال اس بات کا تعین کرنے کے لیے کرتے ہیں کہ آیا HIV SNP HARP کے اہل اراکین بالغ BH HCBS حاصل کر سکتے ہیں اور، اگر ایسا ہے تو، وہ کس درجے کی خدمت کے لیے اہل ہیں۔

- تشخیص سے پہلے، HHCM کو موجودہ HIV SNP اندراج کی تصدیق کرنی چاہیے۔
- درجہ 1 کی خدمات درج ذیل خدمات پیش کرتی ہیں:
 - تعلیم
 - ملازمت
- درجہ 2 سروسز میں درجہ 1 کے تمام آئٹمز شامل ہیں، بمعہ:
 - بحالی/رہائش میں معاونت
- نوٹ: نیویارک ریاست BH HCBS کی تشخیص کے عمل کو تبدیل کرنے کے مرحلہ میں ہے اور BH HCBS خدمات کو CORE (کمیونٹی اورینٹڈ ریکوری اینڈ ایمپاورمنٹ) خدمات کے طور پر دوبارہ پیش کر رہا ہے۔ اس کا مقصد خدمات کے بڑھتے ہوئے استعمال کو فروغ دینے کے لیے، ریفرل نیٹ ورک تک رسائی کی راہ میں حائل رکاوٹوں کو ختم کرنا اور اسے وسیع کرنا ہے۔ چار (4) خدمات جو CORE کے طور پر دوبارہ برانڈ کی گئی ہیں صفحہ 31 پر تفصیلی درج ہیں۔
- HARP کے لیے اہلیت بعض مخصوص عوامل پر مبنی ہے، جیسے Medicaid میں رویے سے متعلق صحت کی خدمات کا ماضی میں استعمال۔
- آپ اپنے علاج پرووائیڈرز سے اپنی اہلیت کی حیثیت دیکھنے کے لیے کہہ سکتے ہیں یا آپ 855.789.4277 پر نیویارک Medicaid چوائس کو کال کر سکتے ہیں؛ TTY صارفین کے لیے: 888.329.1541۔

TTY: 711

ممبر سروسز: 800.303.9626

بالغان کی BH HCBS خدمات اور کمیونٹی اورینٹڈ اور ریکوری (CORE) سروسز کی تفصیل

صحت اور انسانی خدمات کی کئی اقسام ہیں جو بیہیوریل ہیلتھ یوم اینڈ کمیونٹی بیسڈ سروسز اور کمیونٹی اورینٹڈ ریکوری (CORE) کے ذریعے فراہم کی جاتی ہیں، جو آپ کو اپنی زندگی کے اہداف حاصل کرنے اور آپ کی کمیونٹی میں زیادہ فعال رکھنے میں مدد فراہم کر سکتی ہیں۔ اگر آپ اہل ہیں، تو آپ درج ذیل خدمات حاصل کر سکتے ہیں:

BH HCBS خدمات میں شامل ہیں:

- **ہیبلیٹیشن سروسز** - جو بنیادی زندگی، فعالیت اور سماجی مہارتوں کی تعمیر کی ضرورت کے حامل ممبران کے لیے دستیاب ہیں۔ خدمات:
- ممبران کو مہارتیں حاصل کرنے میں مدد فراہم کرنا جس میں کمیونٹی میں مؤثر مواصلات اور تعلقات کے فروغ کے ساتھ کمیونٹی وسائل کا استعمال بھی شامل ہے۔
- جو بے گھر رہنے، ہسپتال میں داخل ہونے یا قید میں رہنے کے بعد بحالی کی خدمات مددگار ثابت ہو سکتی ہیں۔
- **ایجوکیشن سپورٹ سروسز** - آپ کو تعلیم اور تربیت حاصل کرنے کے لیے اسکول واپس جانے کے طریقے تلاش کرنے میں مدد کرتی ہیں، جس سے آپ کو ملازمت حاصل کرنے میں مدد ملے گی۔ خدمات میں شامل ہیں:
 - مالی امداد اور اسکولوں کے لیے درخواست دینے میں معاونت؛
 - اسکول رجسٹریشن؛
 - اسکول کے نظام کی چھان بین کرنا؛
 - مناسب رہائش پر بات چیت کرنا؛
 - ٹیوٹرننگ وسائل کی شناخت کرنا۔
- **پری ووکیشنل سروسز** - ملازمت کی تیاری کے لیے درکار مہارتوں میں آپ کی مدد کرتی ہیں۔ خدمات میں شامل ہیں:
 - مسابقتی روزگار کے لیے ایسے ممبران کی تیاری جن کے پاس کام کا کوئی تجربہ موجود نہ ہو یا انہوں نے طویل عرصے سے کوئی کام نہ کیا ہو۔
 - مواقع ایک مربوط کام کی جگہ کی ایسی ترتیب میں موجود ہونے چاہئیں، جہاں کمیونٹی کے عام لوگ ملازم ہوں۔
- **ٹرانزیشنل ایمپلائمنٹ سروسز** - مختلف ملازمتوں کے لیے کوشش کرتے ہوئے آپ کو مختصر وقت کے لیے مدد فراہم کرتی ہیں۔ اس میں کام کی مہارتوں کو مضبوط بنانے کے لیے ملازمت کی تربیت بھی شامل ہے تاکہ کسی کام کو کم از کم اجرت پر یا اس سے زیادہ پر لے جانے میں مدد مل سکے۔
 - عام کمیونٹی میں مسابقتی روزگار کے لیے ایسے ممبران کو تیار کرنا جن کے پاس کام کا کوئی تجربہ موجود نہ ہو یا انہوں نے طویل عرصے سے کوئی کام نہ کیا ہو۔
- **HCBS پرووائیڈر کے ذریعے عام کمیونٹی میں لوگوں کی خدمات حاصل کرنے والے کاروباری اداروں کے ساتھ باضابطہ معاہدے کے ذریعے عبوری روزگار کی گنجائش کا انتظام کیا جاتا ہے۔**
- **انٹینسیو سپورٹڈ ایمپلائمنٹ سروسز** - آپ کو کم از کم اجرت پر یا اس سے زیادہ کی نوکری تلاش کرنے اور اسے برقرار رکھنے میں مدد کرتی ہیں۔
- **آن گوننگ سپورٹڈ ایمپلائمنٹ سروسز** - آپ کو اپنا کام برقرار رکھنے اور اس میں کامیاب ہونے میں مدد کرتی ہیں۔

- نان میڈیکل ٹرانسپورٹیشن - آپ کی نگہداشت کے منصوبے میں ایک مقصد سے متعلق غیر طبی سرگرمیوں کے لیے نقل و حمل کی سہولیات۔

بالغان کی چار (4) عدد BH HCBS خدمات کو CORE سروسز میں منتقل کیا گیا ہے جو آپ کو خدمات تک رسائی کو بہتر بنانے اور اہلیت اور اندراج کے عمل میں معاونت کے لیے معالجین اور بحالی کے پریکٹیشنرز کی مہارت کو استعمال کرنے میں مدد فراہم کرے گا۔ CORE خدمات کے لیے ایک لائسنس یافتہ پریکٹیشنر آف دی ہیلتھ آرٹس (LPHA) کی سفارش کی ضرورت ہوتی ہے۔ نئی CORE سروسز میں شامل ہیں:

- سانیکو سوشل ریہیبیلیٹیشن (PSR)
- کمیونٹی سانیکاٹرک سپورٹ اینڈ ٹریٹمنٹ (CPST)
- ایمپاورمنٹ سروسز - پیئر سپورٹس
- فیملی سپورٹ اینڈ ٹریننگ (FST)

نوٹ: قلیل مدتی اور انٹینسو کرائسز ریسیٹس سروسز جو پہلے BH HCBS کا حصہ تھیں، اب وہ کرائسز انٹروینشن بینیفٹ بن گئی ہیں۔ انہیں اب کرائسز ریڈیٹنشل سروسز کہا جاتا ہے اور یہ تمام ایڈلٹ Medicaid Managed Care ممبرز کے لیے دستیاب ہیں۔ ان سروسز میں شامل ہو سکتی ہیں:

- ساتھیوں کی معاونت؛
- دوسرے پرووائڈرز کے ساتھ ہم آہنگی؛
- صحت اور تندرستی کی تربیت؛
- بحران کی روک تھام کی منصوبہ بندی؛
- سیلف ہیلتھ ٹولز پر تعلیم؛
- تنازعات کے حل؛
- خاندان کے ساتھ وابستگی اور دیگر قدرتی معاونتیں؛
- کمیونٹی پرووائڈرز سے حوالہ جات یا ربط

اضافی کرائسز ریڈیٹنشل سروسز میں شامل ہو سکتی ہیں::

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

بڑوں اور بچوں کے لیے بحران میں معاونت کی خدمات

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

ریڈیٹنشل 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

TTY: 711

ممبر سروسز: 800.303.9626

علامات موجود ہوں۔ ان علامات کا علاج گھر پر یا کمیونٹی میں مدد کے بغیر نہیں کیا جا سکتا۔

انٹینسو کرائسز ریویڈینس

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۔

جلڈرنز کرائسز ریویڈینس

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۔

موبائل کرائسز اور ٹیلیفون کرائسز سروسز

کمپریہنسو سائیکاٹریک ایمرجنسی پروگرام (CPEP) بشمول توسیعی مشاہداتی بیڈ

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

نقصان میں کمی کرنے والی خدمات

اگر آپ کو منشیات کے استعمال کے مسائل کی شکایت سے متعلقہ مدد کی ضرورت ہو تو، نقصان میں کمی کرنے والی خدمات آپ کی صحت اور خوشحالی کے لئے مکمل مریض پر مبنی نقطہ نظر پیش کر سکتی ہیں۔ MetroPlusHealth پارٹنرشپ کیئر میں ایسی خدمات شامل ہیں جو مادے کے استعمال اور دیگر متعلقہ نقصانات کو کم کرنے میں مدد 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۔

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

بچوں کے طرز عمل سے متعلق صحت کی خدمات

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

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

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

- بحران کی خدمات

TTY: 711

ممبر سروسز: 800.303.9626

- میڈیکلی مینجڈ ودڈرل منیجمنٹ
- میڈیکلی سپروائزڈ ودڈرل منیجمنٹ (اندرونی/بیرونی مریضوں)
- اندرونی مریضوں کے نشے کی لت کے علاج کی خدمات (ہسپتال میں یا کمیونٹی میں)
- رہائشی مریضوں کے نشے کی لت کے علاج کی خدمات
 - رہائشی ترتیب میں استحکامیت
 - رہائشی ترتیب میں دوبارہ بحالی
- بیرونی مریضوں کے نشے کی لت کے علاج کی خدمات
 - شدید بیرونی مریضوں کا علاج
 - بیرونی مریضوں کے لیے بحالی کی خدمات
 - آؤٹ پیسنٹ ودڈرل منیجمنٹ
 - میڈیکیشن اسسٹڈ ٹریٹمنٹ
- اوپوائڈ 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) کا درجہ ہو؛ یا
- جنہیں نیو یارک اسٹیٹ میڈیکل ڈس ایبلٹی ریویو کے ذریعے مصدقہ معذور قرار دیا گیا ہو۔

چلڈرنز فیملی ٹریٹمنٹ اینڈ سپورٹ سروسز (CFTSS)

ابتدائی اور متواتر اسکریننگ، تشخیص اور علاج کی مراعات (عام طور پر EPSDT کے نام سے جانا جاتا ہے) کے تحت CFTSS فراہم کیے جانے کی اجازت ہے۔ 21 سال سے کم عمر کے بچوں کے لیے Medicaid کی جانب سے EPSDT کا ایک پورا سلسلہ دستیاب ہے، جو بنیادی طور پر بچوں کی حفاظتی طبی نگہداشت پر مرکوز ہے (مثلاً ویل بے بی وزٹس، ویکسینیشن اور عمر کے مخصوص مراحل پر اسکریننگ)۔

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

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 لائنسنڈ پریکٹیشنرز (OLP) اس بینیفٹ کی مدد سے آپ اپنا ذاتی، گروپ یا فیملی کا علاج اپنی انتہائی باسہولت جگہ سے حاصل کر سکتے ہیں۔ بچے/نوجوان کو OLP سے مستفید ہونے کے لیے رویہ جاتی صحت کی تشخیص کی ضرورت نہیں ہے۔

OLP رویہ جاتی صحت کے غیر معالج سندیاقتہ پریکٹیشنرز (NP-LBHP) ہوتے ہیں، جن میں درج ذیل شامل ہیں:

- لائنسنس یافتہ ماہر نفسیات
- لائنسنس یافتہ کلینیکل سوشل ورکرز

- لائسنس یافتہ شادی اور فیملی تھراپسٹ
- لائسنس یافتہ دماغی صحت کے مشیر
- لائسنس یافتہ سماجی کام کے ماسٹرز جب وہ کسی لائسنس یافتہ کلینیکل سوشل ورکرز (LCSWs)، لائسنس یافتہ ماہر نفسیات یا سائیکاٹرسٹ کی نگرانی میں کام کریں۔
- **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 سائیکاٹریک 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 "انٹینسٹیو ان ہوم سروسز"، "کرائسز اوونٹینس منیجمنٹ اینڈ ٹریننگ" یا "انٹینسٹیو ان ہوم سپورٹس اینڈ سروسز" کہا جاتا تھا۔ اہل پرووائڈرز جن کے پاس سوشل ورک، مشاورت، نفسیات، یا متعلقہ انسانی خدمات کے شعبے میں ماسٹر ڈگری موجود ہو، نیز ایک سال کا قابل اطلاق تجربہ بھی ہو اور CPST کے تمام پہلو سے معاونت فراہم کر سکتے ہوں، بشمول مشاورت۔
- **فیملی پیئر سپورٹ اینڈ سروسز (FPSS)**۔ 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 (YPS)**۔ 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 مداخلت**۔ گھر یا کمیونٹی میں، پیشہ وارانہ مدد جب کوئی بچہ یا نوجوان پریشان ہو اور جب خاندان، دوستوں اور دیگر معاونت سے اس کی مدد نہ کی جا سکے۔ بحران کو کم کرنے اور مستقبل کے بحرانوں کو روکنے یا کم کرنے کے لیے، کرائسز پلان کے استعمال میں مدد اور معاونت شامل ہے۔

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

چلڈرنز ہوم اینڈ کمیونٹی بیسڈ سروسز (c)1915 – (HCBS) بچوں کی چھوٹ

نیویارک ریاست بچوں کی چھوٹ کے تحت بچے کو گھر میں اور معاشرہ پر مبنی خدمات (HCBS) مہیا کرتی ہے۔ MetroPlusHealth بچوں کی چھوٹ میں شامل ہونے والے ممبران کے لیے بچوں کے لیے HCBS مہیا کرے گی اور ان خدمات کے لیے نگہداشت کا انتظام بھی فراہم کرے گی۔

TTY: 711

ممبر سروسز: 800.303.9626

ہر بچہ/نوجوان کی ضروریات کو پورا کرنے کے لئے بچوں کا HCBS ذاتی اور لچکدار خدمات فراہم کرتا ہے۔ HCBS وہیں پر فراہم کی جاتی ہیں جہاں بچے/نوجوان اور خاندان سب سے زیادہ آرام دہ ہوتے ہیں اور ان کی مدد کی جاتی کیونکہ وہ اہداف اور کامیابیوں کی طرف گامزن ہوتے ہیں۔

بچوں کی HCBS کون حاصل کر سکتا ہے؟

بچوں کی HCBS ان بچوں اور نوجوانوں کے لئے ہیں، جنہیں:

- گھر/معاشرہ میں رہنے کے لئے اضافی نگہداشت تعاون کی ضرورت ہو
- صحت، نشوونما اور/یا رویے سے متعلق صحت کی پیچیدہ ضروریات ہوں
- ہسپتال یا طویل مدتی نگہداشت کی سہولت میں جانے سے بچنا چاہتے ہوں
- HCBS کے لئے اہل ہوں اور بچوں کی چھوٹ میں حصہ لیتے ہوں

21 سال سے کم عمر کے ممبران اپنے ہیلتھ پلان سے یہ خدمات حاصل کر سکیں گے:

- **کمیونٹی بیبیلیٹیشن۔** روزمرہ زندگی کی سرگرمیاں (ADLs)، روزمرہ کی زندگی کی اہم سرگرمیاں (IADLs)، اور/یا صحت کے حوالے سے اپنے دیگر کاموں کو انجام دینے کے لیے ضروری مہارتوں کے حصول، نگہداشت اور ان میں اضافہ سے متعلق بالمشافہ خدمات اور معاونت جو کمیونٹی کی ترتیبات میں فراہم کی جاتی ہیں۔
- **ٹے بیبیلیٹیشن۔** ممبران کو اپنی مدد آپ، سماجی میل جول رکھنے اور موافقت پذیری کی مہارتوں کو حاصل کرنے، انہیں برقرار رکھنے یا بہتر بنانے میں مدد فراہم کرنے کے لیے مہیا کی جانے والی خدمات بشمول مواصلات اور سفر جو کہ باقاعدگی سے کسی غیر رہائشی ماحول میں ہوتا ہو، جو اس فرد کی نجی رہائش گاہ یا دیگر رہائشی انتظامات سے الگ ہو۔
- **نگہداشت کنندگان/خاندان کی حمایت اور معاونت کی خدمات۔** نگہداشت کنندہ/خاندانی اکائی کے ایک حصے کے طور پر کام کرنے کے لیے، کسی بھی معذوری (نشوونما، جسمانی اور/یا رویہ جاتی معذوری) سے قطع نظر، بچے/نوجوان کی صلاحیت کو بڑھانے کے لیے انفرادی طور پر یا گروپ کی شکل میں معاونتیں فراہم کرنا اور گھر اور/یا کمیونٹی میں بچے/نوجوانوں کی نگہداشت کنندگان/خاندان کی دیکھ بھال کرنے کی صلاحیت کو بڑھانا۔ اس سروس کا استعمال جب بچہ/نوجوان کسی مشکل کا سامنا کر رہا ہو، تو کمیونٹی سینٹرگز میں مسائل کو روکنے کے لیے کیا جا سکتا ہے۔
- **آرام کا وقفہ۔** ان خدمات کو اہل پرووائیڈرز کے ذریعے گھر پر یا رہائش گاہ میں، کمیونٹی پر مبنی مقامات (مثلاً، کمیونٹی سنٹرز، کیمپس، پارکس) یا منظور شدہ سہولت گاہوں میں عملہ کے ذریعے گھر سے باہر/رہائش گاہ میں مہیا کیا جا سکتا ہے۔ یہ سروس بچوں/نوجوانوں کو فراہم کی جانے والی قلیل مدتی امداد پر توجہ مرکوز کرتی ہے، معذوری (نشوونما، جسمانی، اور/یا رویہ جاتی معذوری) سے قطع نظر، بچے/نوجوان یا بچے/نوجوان کے خاندان کے نگہداشت کنندہ کی عدم موجودگی یا ضرورت پیش آنے پر۔
- **کرائسز ریسپانڈ کا استعمال** اس وقت کیا جا سکتا ہے جب مشکل حالات یا رویوں کی وجہ سے کسی بحران کا سامنا ہو اور ایسی صورت ہو کہ بچہ/نوجوان اور/یا کنبہ/نگہداشت کنندہ انتہائی معاونت اور مدد کے بغیر نمٹنے سے قاصر ہو۔ کرائسز ریسپانڈ سروسز گھر یا رہائش گاہ میں اہل پریکٹیشنرز کے ذریعے، گھر سے باہر/رہائش گاہ کمیونٹی میں موجود مقامات میں عملے کے ذریعے یا منظور شدہ سہولت گاہوں میں فراہم کی جا سکتی ہیں۔
- **ابتدائی پیشہ وارانہ تربیت کی خدمات۔** 14 سال اور اس سے زیادہ عمر کے ممبران کے لیے - نوجوانوں کو بامعاوضہ کام، رضاکارانہ کام یا کیریئر کی تلاش میں مدد دینے کے لیے پیش کی جاتی ہیں، جو ایسے نوجوانوں کے لیے کام کے کسی بھی ماحول میں کامیاب ہونے میں مدد دیتی ہیں، جن کی معذوری ان کی راہ میں رکاوٹ بن سکتی ہو۔

- **زیر معاونت ملازمت** - یہ 14 سال اور اس سے زیادہ عمر کے اراکین کے لیے - انفرادی طور پر معذور نوجوانوں کو عام افرادی قوت میں ایک مربوط ترتیب میں، ذاتی اور کیریئر کے اہداف کو پورا کرنے والے کام میں بامعاوضہ کام کے حصول میں مدد دینے کے لیے پیش کی جانے والی خدمات۔

- **آرام کا وقفہ دینے کی خدمات** (منصوبہ بند آرام کا وقفہ اور بحران میں آرام کا وقفہ) - کسی بھی معذوری (نشوونما، جسمانی اور/یا رویہ جاتی معذوری) سے قطع نظر، بچوں/نوجوانوں کو فراہم کی جانے والی مختصر مدت کی امداد اور داد رسی، بچے کے خاندان کے نگہداشت کنندہ کی عدم موجودگی یا ضرورت پیش آنے پر۔

- **مسکن نگہداشت** - خصوصی طبی نگہداشت جس کا مقصد مریض کو کسی دائمی بیماری یا جان لیوا بیماری کی علامات اور ذہنی تناؤ سے نجات دلانا ہوتا ہے۔

- ایکسپریسیو تھراپی
- مساج تھراپی
- صدمہ میں داد رسی کی خدمت
- درد اور علامات سے نمٹنا

- **ماحولیاتی تبدیلیاں** - بچے کی نگہداشت کے پلان (POC) کے مطابق اندراج شدہ بچے کے گھر پر یا دیگر اہل رہائش گاہوں میں اندرونی اور بیرونی طور پر جسمانی موافقت فراہم کرتی ہے۔

- **گاڑی میں تبدیلیاں** - بچے کی نگہداشت کے پلان (POC) کے مطابق، اندراج شدہ بچے کی بنیادی گاڑی کو اس کی ضروریات کے مطابق ڈھالنے میں مدد۔

- **موافقت پذیر اور معاون ٹیکنالوجی** - ایسی تکنیکی امداد اور آلات فراہم کیے جاتے ہیں جن کی شناخت بچے کی نگہداشت کے پلان (POC) میں کی گئی ہو۔

- **غیر طبی نقل و حمل** - طبی ضروریات کے علاوہ ٹرانسپورٹیشن سروس کی فراہمی ممبران کے لیے مجاز HCBS اور ان جگہوں تک جانے کے لیے دستیاب ہیں جو بچے/نوجوانوں کے نگہداشت کے پلان میں شامل ہدف سے متعلق ہوں۔ جن مثالوں میں اس سروس کی درخواست کی جا سکتی ہے ان میں HCBS تک آنا جانا جس کے حصول کے لیے بچہ/نوجوان اہل قرار دیا گیا ہو اور اس کے علاوہ ملازمت کے انٹرویو، کالج فیئر، فلاحی سیمینار، GED تیاری کی کلاس وغیرہ تک آنا جانا شامل ہیں۔

بچوں کی چھوٹ میں حصہ لینے والے بچوں/نوجوانوں کو نگہداشت کا بندوبست لازمی طور پر موصول ہونا چاہیے۔ نگہداشت کا بندوبست ایک ایسا شخص فراہم کرتا ہے جو آپ کو وہ خدمات حاصل کرنے میں مدد کر سکے جو آپ کے لیے صحیح ہوں۔

- اگر آپ ہوم کیئر منیجمنٹ ایجنسی (CMA) سے نگہداشت کا انتظام حاصل کر رہے ہیں، تو آپ اپنی CMA کے ساتھ رہ سکتے ہیں۔ MetroPlusHealth آپ کی CMA کے ساتھ مل کر آپ کو مطلوبہ خدمات حاصل کرنے میں مدد دے گی۔

- اگر آپ چلڈرن اینڈ یوتھ ایویوٹیشن سروس (C-YES) سے دیکھ بھال کا انتظام حاصل کر رہے ہیں، تو MetroPlusHealth C-YES کے ساتھ کام کرے گی اور آپ کو آپ کی نگہداشت کا انتظام فراہم کرے گا۔

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

آرٹیکل I-29 رضاکارانہ فوسٹر کیئر ایجنسی (VFCA) صحت سہولت کی خدمات

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

TTY: 711

ممبر سروسز: 800.303.9626

29-I VFCA ہیلتھ فیسلٹیز خاندانوں کے ساتھ مل کر کام کرتی ہیں تاکہ ان کی نگہداشت کی وجہ سے بچوں کی فلاح و بہبود کے مثبت نتائج برآمد ہوں۔ 29-I VFCA ہیلتھ فیسلٹی ہر بچے کی منفرد ضروریات کو پورا کرنے کے لیے صدمے سے آگاہی کے طریقوں کا استعمال کرتی ہیں۔ 29-I VFCA ہیلتھ فیسلٹی صرف ان بچوں اور نوجوانوں کو خدمات فراہم کر سکتی ہیں جنہیں سوشل سروسز کے مقامی ڈسٹرکٹ کی طرف سے حوالہ دیا گیا ہو۔

29-I VFCA ہیلتھ فیسلٹی خدمات میں 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 ریلیٹڈ سروسز مہیا کرتی ہے، جو 29-I VFCA ہیلتھ فیسلٹی میں رکھے گئے ہوں۔

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

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

بانجھ پن کی خدمات

اگر آپ حاملہ نہیں ہو پا رہیں، تو MetroPlusHealth ایسی خدمات مہیا کرتی ہے جو آپ کی مدد کر سکتی ہیں۔ ہم بانجھ پن کے لیے کچھ ادویات مہیا کریں گے۔ یہ بینیفٹ زندگی بھر کے علاج کے 3 ادوار تک محدود ہوتا ہے۔

MetroPlusHealth ایسی ادویات کے استعمال کی تجویز اور نگرانی سے متعلق خدمات بھی مہیا کرتی ہے۔ بانجھ پن کے بینیفٹ میں شامل ہیں:

- آفس وزٹس
- بچہ دانی اور بیض نالی کے ٹیوبز کا ایکسرے
- پیڑو کا الٹرا ساؤنڈ
- خون کی جانچ

اہلیت

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

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

دیگر احاطہ کردہ خدمات

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

وہ مراعات جو آپ ہمارے پلان 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 کریں۔ آپ اپنا MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر 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 سوالات ہیں تو ممبر سروسز کو 800.303.9626 پر کال کریں۔

خاندانی منصوبہ بندی

آپ کسی بھی ڈاکٹر یا کلینک کو جا سکتی ہیں جو میڈیک ایڈ (Medicaid) قبول کرتے ہوں اور خاندانی منصوبہ بندی کی خدمات پیش کرتے ہوں۔ یا آپ ہمارے خاندانی منصوبہ بندی پرووائیڈرز میں سے کسی کے پاس جا سکتے ہیں۔ کسی بھی طرح سے، آپ کو اپنے PCP سے ریفرل کی ضرورت نہیں ہے۔

TTY: 711

ممبر سروسز: 800.303.9626

آپ مانع حمل ادویات، برتھ کنٹرول ڈیوائسز (IUDs اور ڈایافرامز) حاصل کر سکتے ہیں جو نسخے کے ذریعے فراہم کی جاتیں 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۔

HIV اور STI - اسکریننگ

آپ یہ سروس کسی بھی وقت اپنے PCP یا MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر 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۔ کمیونٹی میں مفت ایچ آئی وی ٹیسٹنگ تک رسائی حاصل کرنے کے لیے، نیو یارک اسٹیٹ HIV ہاٹ لائن کو 800.872.2777 یا 800.541.AIDS (2437) پر کال کریں۔ ہسپانوی کے لیے، کال کریں 800.233.SIDA (7432) ، اور TDD کے لیے، 800.369.AIDS (2437)۔

TB تشخیص اور علاج

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

صرف اپنا Medicaid کارڈ استعمال کرنے کی مراعات

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

فارمیسی

آپ Medicaid قبول کرنے والی کسی بھی فارمیسی سے نسخے، اوور 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 غیر ہنگامی طبی ضرورت کے لیے ٹرانسپورٹ کا بندوبست ریگولر Medicaid کے تحت 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 پرووائیڈر کو آپ کی میڈیکل اپائنٹمنٹ 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 شامل ہیں: ذاتی گاڑی، بس، ٹیکسی، ایمبولیٹ اور عوامی نقل و حمل کے ذرائع آمدورفت۔ اپنی نقل و حمل کی خدمات تک رسائی کے بارے میں مزید معلومات کے لیے، 844.666.6270 پر کال کریں یا ان کی ویب سائٹ medanswering.com پر دیکھیں۔

TTY: 711

ممبر سروسز: 800.303.9626

اگر آپ کو ایمرجنسی ہے اور آپ کو ایمبولینس کی ضرورت ہے، تو آپ کو 911 کو کال کرنا چاہیے۔

افزائشی معذریاں

- 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

جو خدمات شامل نہیں ہیں

خدمت **MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر 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 پرووائیڈر کی خدمات جو MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر کا حصہ نہیں ہے، ماسوائے یہ کہ: یہ ایک ایسا پرووائیڈر ہو جس سے ملاقات کی آپ کو اجازت ہو، جیسا کہ اس ہینڈ بک میں کہیں اور بیان کیا گیا ہو؛ MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر یا آپ کا PCP آپ کو اس پرووائیڈر کے پاس بھیجے؛ وہ ہنگامی خدمات ہوں۔

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

اس میں شامل ہیں:

- غیر احاطہ کردہ خدمات (جیسا کہ اوپر درج ہیں)،
- غیر منظور شدہ خدمات،
- ایسے پرووائیڈرز کے ذریعے فراہم کردہ خدمات، جو MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر کا حصہ نہیں ہیں

اگر آپ کو بل ملتا ہے

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

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

اگر آپ کو کوئی سوالات کرنے ہیں تو 800.303.9626 پر ممبر سروسز کو کال کر سکتے ہیں۔

سروس کے لیے اجازت

پیشگی منظوری:

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

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

- ماہرانہ نگہداشت
- لیبارٹری خدمات

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

- کسی ایسے پرووائیڈر کی جانب ریفر کیا جاتا ہے، جو MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر نیٹ ورک کا حصہ نہیں ہے، ماسوائے آپ کو ایمرجنسی نگہداشت کی ضرورت ہو
- ایک معینہ مدت کے لیے کسی اپیشلسٹ کی جانب ریفول 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 پشمنٹ 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 پریکٹک 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
- کنٹیکٹ لینرز درکار ہوں
- ٹرانس جینڈر خدمات کی ضرورت ہوں
- ٹریٹمنٹ ایڈیٹرنس کی خدمات درکار ہوں
- ہسپتال میں ایک نجی ڈیوٹی نرس تقویض کر دی جاتی ہے
- ایک ہنر مند نرسنگ کی سہولت یا شدید بحالی کی سہولت میں داخل کیا جاتا ہے، بشمول تمام طبی خدمات جو ایک ہنر مند نرسنگ سہولت میں داخلے کے دوران فراہم کی جاتی ہیں۔
- ٹی بی کی بیماری کے لیے ڈائریکٹلی آبزروڈ تھراپی کے لیے ہسپتال میں داخل کیا جاتا ہے
- گھریلو نگہداشت کی خدمات وصول کرتے ہوں
- ہاسپائس سروسز موصول ہوتی ہوں
- پرسنل کیئر سروسز یا کنزیومر ڈائریکٹڈ پرسنل اسسٹنس پروگرام سروسز موصول ہوتی ہوں
- PERS (پرسنل ایمرجنسی رسپانس سسٹم) کی درخواست کرتے ہیں
- اڈلٹ ڈے ہیلتھ کیئر یا AIDS اڈلٹ ڈے ہیلتھ کیئر موصول کرتے ہیں
- لانگ ٹرم نرسنگ ہوم کیئر موصول کرتے ہیں

- پائیدار طبی آلات (DME) حاصل کرتے ہیں، بشمول آرتھائٹکس، پراسٹھیٹکس، اینٹیئرل فارمولا اور رسدات (فارمولا آپ کی فارمیسی کے بینیفٹس منیجر کے ذریعے حاصل کیا جاتا ہے)
- فزیکل تھراپی کے 40 وزٹس موصول کرتے ہیں، پیشہ ورانہ یا بولنے کی تھراپی کے لیے 20 سے زیادہ ملاقاتیں وصول کرتے ہیں اور درج ذیل زمروں میں سے کسی ایک میں ہیں۔
- 20 سال تک عمر کے بچے
- نشوونماتی معذوری کا حامل کوئی شخص

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 کے لئے منظوری کی درخواست کرنے کو **سروس منظوری کی درخواست** کہتے ہیں۔ ان علاج یا خدمات کے لیے منظوری حاصل کرنے کے لیے، آپ کو ممبر سروسز کو 800.303.9626 پر کال کرنا ہوگا، یا آپ اپنی درخواست فیکس کے ذریعے 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۔

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

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

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

ہم کسی سروس کی اجازت کی درخواست سے انکار کرنے یا اس کی درخواست کردہ مقدار سے کم منظور کرنے کا فیصلہ کر سکتے ہیں۔ یہ فیصلے نگہداشت صحت کے کسی اہل پیشہ ورانہ ماہر کی جانب سے کیے جائیں گے۔ اگر ہم فیصلہ کرتے ہیں کہ درخواست کردہ سروس طبی طور پر درکار نہیں ہے، تو فیصلہ ایک کلینیکل پیئر ریویور ک جانب سے کیا جائے گا، جو کوئی ڈاکٹر ہو سکتا ہے یا نگہداشت صحت کا ایسا پیشہ ورانہ ماہر ہو سکتا ہے، جو عام طور پر آپ کو درکار نگہداشت فراہم کرتا ہے۔ آپ 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 موصول ہوتی ہے، ہم اس کا جائزہ **معیاری** یا **فوری** طریقہ کار کے تحت لیں گے۔ اگر یہ سمجھا جاتا ہے کہ تاخیر سے آپ کی صحت کو سخت نقصان پہنچے گا، تو آپ یا آپ کا ڈاکٹر ایک فاسٹ ٹریک ریویو مانگ سکتے ہیں۔ اگر تیز نظر ثانی کے لیے آپ کی درخواست سے انکار کر دیا جاتا ہے، تو ہم آپ کو بتائیں گے اور آپ کا کیس نظر ثانی کے عمومی عمل کے تحت ہو گا۔

ہم آپ کی نظر ثانی جلدی کریں گے، اگر:

- تاخیر سے آپ کی صحت، زندگی یا کام کرنے کی صلاحیت کو سخت نقصان پہنچے گا۔
- آپ کا پرووائیڈر کہتا ہے کہ نظر ثانی لازمی طور پر تیز ہونی چاہیے؛
- آپ پہلے سے دستیاب خدمت سے زائد کا مطالبہ کر رہے ہیں؛

تمام کیسز میں، ہم آپ کی درخواست پر اتنی جلدی نظر ثانی کریں گے، جتنا آپ کی طبی حالت کا تقاضہ ہے مگر ذیل میں بیان کردہ وقت سے زیادہ تاخیر سے نہیں۔

اگر آپ کی درخواست منظور یا رد ہوتی ہے، 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 پینڈ بک کے بعد کے حصے میں پلان اپیلز اور فیئر ہیئرنگ کے حصے بھی دیکھیں۔)

پیشگی اجازت کی درخواستوں کے لیے وقت کے دورانیے

▪ **معیاری جائزہ:** 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 ہوئیں، تو ہم آپ کو 14 ویں دن تک بتائیں گے۔

▪ **تیز نظر ثانی:** ہم فیصلہ کریں گے اور آپ کو ہماری جانب سے 72 گھنٹوں میں جواب موصول ہو گا۔ اگر ہمیں مزید معلومات درکار ہوئی، تو ہم آپ کو 72 گھنٹوں کے اندر بتائیں گے۔

بیک وقت نظر ثانی کی درخواستوں کے لیے وقت کے دورانیے

▪ **معیاری جائزہ:** جب ہمیں تمام مطلوبہ معلومات مل جاتی ہیں، تو ہم آپ کی درخواست کے متعلق ایک یوم کار کے اندر فیصلہ کریں گے مگر آپ کو ہماری جانب سے جواب موصول ہونے میں 14 دن سے زیادہ نہیں لگیں گے۔ اگر ہمیں مزید معلومات درکار ہوئیں، تو ہم آپ کو 14 ویں دن تک بتائیں گے۔

▪ **تیز نظر ثانی:** ہم تمام مطلوبہ معلومات ملنے کے بعد ایک یوم کار میں فیصلہ کریں گے۔ ہمیں آپ کی درخواست موصول ہو جانے کے بعد آپ کو 72 گھنٹوں کے اندر جواب ملے گا۔ اگر ہمیں مزید معلومات درکار ہوئی، تو ہم آپ کو ایک یوم کار کے اندر بتائیں گے۔

دیگر درخواستوں کے لیے وقت کے خصوصی دورانیے:

- اگر آپ ہسپتال میں ہیں یا ابھی ہی ہسپتال سے نکلے ہیں اور آپ گھر میں نگہداشت صحت کی درخواست کر رہے ہیں، تو ہم آپ کی درخواست کے 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 پیشگی سے متعلقہ ہوں، تو ہم آپ کی درخواست کے 72 گھنٹوں کے اندر فیصلہ کریں گے۔
- اگر آپ اوٹ پشٹ 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 اوٹ پشٹ نسخے کی ادویات کے لیے 24 گھنٹوں کے اندر فیصلہ کریں گے۔ دیگر ادویات کے لیے ہم آپ کی درخواست کے 14 دن کے اندر فیصلہ کریں گے۔

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 فوری جائزہ کی ہے، ہم آپ کو فوری طور پر کال کریں گے اور بعد میں تحریری نوٹس بھیجیں گے۔
- آپ کو بتائیں گے کہ 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 ہے کیونکہ آپ اپنے کیس کے فیصلے میں مدد 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:

MetroPlusHealth Partnership in Care Health Plan
50 Water Street
New York, NY 10004
Attention: Prior Authorization

اگر آپ درخواست کا جائزہ لینے کے لئے مزید وقت لینے کے ہمارے فیصلے سے اتفاق نہیں کرتے تو آپ یا کوئی شخص جس پر آپ بھروسہ کرتے ہیں منصوبے کو شکایت درج کرا سکتے ہیں۔ آپ یا کوئی شخص جس پر آپ بھروسہ کرتے ہوں جائزہ کے وقت کے بارے میں نیویارک محکمہ صحت پر کال کر کے شکایت درج کرا سکتے ہیں 800.206.8125 -

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 بینڈ بک کے بعد کے حصے میں پلان اپیل کا حصہ دیکھیں۔

آپ کی نگہداشت کے بارے میں دیگر فیصلے:

بسااوقات ہم نگہداشت جو آپ وصول کر رہے ہیں کا متوازی جائزہ لیں گے یہ دیکھنے کے لئے آیا آپ کو اب بھی نگہداشت درکار ہے کہ نہیں۔ ہم ایسے دیگر علاجوں اور سروسز پر بھی نظر ثانی کر سکتے ہیں، جو آپ پہلے سے موصول کر چکے ہوں۔ اسے ریٹروسپیکتو ریوو کہا جاتا ہے۔ اگر ہم نے یہ اقدامات کیے، تو ہم آپ کو بتائیں گے۔

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

- زیادہ تر صورتوں میں اگر ہم کسی ایسی سروس کو کم، معطل یا ختم کرنے کا فیصلہ کرتے ہیں، جو پہلے سے منظور کر 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، اٹلٹ ڈے ہبلتھ 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 ریٹروسپیکتو ریوو کے لیے درکار تمام معلومات کے موصول ہو جانے کے بعد 30 دن کے اندر اس کے لیے ادائیگی کے متعلق فیصلہ کریں گے۔ اگر ہم کسی سروس کے لئے ادائیگی کو مسترد کرتے ہیں، ہم آپ اور آپ کے پرووائیڈر کو اسی دن نوٹس بھیجیں گے جب ادائیگی مسترد کی جاتی ہے۔ یہ نوٹس بل نہیں ہوتے۔ آپ کو ایسی نگہداشت کے لئے ادائیگی نہیں کرنی ہو گی جس کا احاطہ پلان یا Medicaid کے تحت کیا جاتا ہے، اگرچہ ہم بعد میں پرووائیڈر کی ادائیگی کو مسترد بھی کر دیں۔

TTY: 711

ممبر سروسز: 800.303.9626

ہمارے پرووائیڈرز کو ادائیگی کیسے کی جاتی ہے

آپ کو ہم سے یہ پوچھنے کا حق حاصل ہے کہ کیا ڈاکٹروں کے ساتھ ہمارے کوئی ایسے خاص مالی انتظامات موجود ہیں جو آپ کی صحت کی نگہداشت کی خدمات کے استعمال کو متاثر کر سکتے ہوں۔ اگر آپ کے 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 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 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۔

آپ پلان کی پالیسیوں میں مدد دے 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 ایڈوائزر بورڈ یا کمیٹیوں کے ساتھ مل کر کام کرنا چاہیں۔ 800.303.9626 پر ممبر سروسز کو کال کریں یہ معلوم کرنے کے لئے کہ آپ کیسے مدد کر سکتے ہیں۔

ممبر سروسز کی جانب سے معلومات

- یہاں وہ معلومات دی گئی ہیں جو آپ 800.303.9626 پر کسٹمر سروسز کو کال کر کے حاصل کر سکتے ہیں۔
- MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر کے بورڈ آف ڈائریکٹرز، آفیسرز، کنٹرولنگ پارٹنرز، مالکان اور شراکت داروں کے نام، 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 پارٹنرشپ ان کیئر 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۔
 - ہم آپ کو تحریری طور پر بتائیں گے کہ پلان ہمارے ممبران کی دیکھ بھال کے معیار کو کیسے چیک کرتا ہے۔
 - ہم آپ کو بتائیں گے کہ ہمارے ہیلتھ پرووائیڈرز کن ہسپتالوں کے ساتھ کام کرتے ہیں۔
 - اگر آپ ہم سے تحریری طور پر پوچھتے ہیں، تو ہم آپ کو وہ رہنما خطوط بتائیں گے جن کا استعمال ہم اپنے پلان کے تحت آنے والے حالات یا بیماریوں کا جائزہ لینے کے لیے کرتے ہیں۔
 - ہم آپ کو مطلوبہ قابلیتوں کے بارے میں تحریری طور پر بتائیں گے اور یہ کہ نگہداشت صحت کے پرووائیڈرز ہمارے پلان کا حصہ بننے کے لیے کس طرح درخواست دے سکتے ہیں۔
 - اگر آپ پوچھیں گے، تو ہم آپ کو بتائیں گے کہ (1) آیا ہمارے معاہدوں یا ذیلی معاہدوں میں معالج کے لیے ایسے ترغیبی پلان 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 نقصان سے

- تحفظ فراہم کیا گیا ہے۔
- اس بارے میں معلومات کہ ہماری کمپنی کیسے منظم ہے اور یہ کیسے کام کرتی ہے۔

ہمیں آگاہ رکھیں

- ممبر سروسز کو 800.303.9626 پر کال کریں جب کبھی آپ کی زندگی میں یہ تبدیلیاں واقع ہوتی ہیں، اگر:
- آپ اپنا نام، پتہ یا ٹیلیفون نمبر تبدیل کرتے ہیں
 - آپ کی Medicaid اہلیت میں تبدیلی واقع ہوتی ہے
 - آپ حاملہ ہوتی ہیں
 - آپ بچے کو جنم دیتی ہیں
 - آپ یا آپ کے بچے کی انشورینس میں کسی قسم کی تبدیلی آتی ہے
 - جب آپ نئے کیس مینجمنٹ پروگرام میں اندراج کرتے ہیں یا کمیونٹی میں موجود کسی اور تنظیم سے کیس مینجمنٹ کی خدمات حاصل کرتے ہیں۔

اگر آپ کو مزید Medicaid نہیں ملتی، تو اپنے مقامی ڈیپارٹمنٹ آف سوشل سروسز سے رجوع کریں۔ آپ Child Health Plus میں اپنے بچوں کا اندراج کروا سکتے ہیں یا AIDS ڈرگ اسسٹنس پروگرام میں اپنا اندراج کروائیں۔

نام کا اخراج اور تبدیلیاں

1. اگر آپ منصوبہ چھوڑنا چاہتے ہیں

آپ ہمیں 90 دنوں تک کے لئے آزما سکتے ہیں۔ آپ اس وقت کے دوران کسی بھی وقت MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر 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 پارٹنرشپ ان کیئر میں لازمی رہنا ہو گا، ماسوائے یہ کہ آپ کسی دوسرے HIV SNP میں شامل ہو جائیں یا 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 LDSS 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۔
- آپ ایک ایسے SSI بچے ہیں جسے شدید جذباتی مسائل ہیں اور آپ Medicaid فیس فار سروس کے ذریعے متعلقہ علاج حاصل کرنا چاہتے ہیں۔

پلانز سے اندراج ختم کروانا یا تبدیل کرنا:

TTY: 711

ممبر سروسز: 800.303.9626

- اپنے مقامی ڈیپارٹمنٹ آف سوشل سروسز میں منتظم شدہ نگہداشت کے عملے کو کال کریں۔
- اگر آپ برونکس، کنگز، نیو یارک، رچمونڈ، یا کونٹز کاؤنٹیز میں رہتے ہیں، تو نیویارک Medicaid چوائس کو 800.505.5678 پر کال کریں۔ نیو یارک Medicaid چوائس کونسلرز آپ کی صحت کے منصوبے تبدیل کرنے یا رجسٹریشن ختم کرنے میں مدد کر سکتے ہیں۔
- آپ فون کے ذریعے اخراج یا کسی بھی دوسرے پلان میں منتقل ہو سکتے ہیں۔ اگر آپ کو منظم نگہداشت میں رہنا ہو، تو آپ کو ایک اور ہیلتھ پلان کا انتخاب کرنا ہو گا۔
- بحال یہ 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 پارٹنرشپ ان کیئر اس وقت تک آپ کو درکار نگہداشت فراہم کرے گا۔
- اگر آپ کو یقین ہو کہ معمول کی کارروائی کا وقت آپ کی صحت کو مزید نقصان پہنچا سکتا ہے، تو آپ نیز تر کارروائی کے لیے کہہ سکتے ہیں۔ کیونکہ آپ اندراج سے متفق نہیں تھے اور اگر آپ نے شکایت کی ہو، تو آپ نیز کارروائی کے لیے بھی کہہ سکتے ہیں۔ بس اپنے مقامی ڈیپارٹمنٹ آف سوشل سروسز یا نیویارک Medicaid چوائس کو 800.505.5678 پر کال کریں۔

2. آپ Medicaid کے زیر انتظام نگہداشت اور خصوصی ضروریات کے پلانز کے لیے نا اہل ہو سکتے ہیں

- آپ یا آپ کے بچے کو MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر چھوڑنا پڑ سکتا ہے، اگر آپ یا بچہ:
- کاؤنٹی، سروس ایریا، یا نیو یارک سٹی سے باہر چلے جاتے ہیں،
 - کسی اور انتظام کردہ 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 اور وجہ سے اہلیت کھو دیتے ہیں، یا
 - اگر خصوصی ضروریات کا پلان آپ کی HIV کی حیثیت کی تصدیق کرنے سے قاصر ہو یا اگر آپ کو HIV نہ ہو اور اب آپ بطور بے گھر اہل نہیں رہتے۔

درج ذیل صورتوں میں آپ کے بچے کو MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر چھوڑنا پڑے گا یا پلان تبدیل کرنا پڑے گا، اگر وہ:

- جسمانی طور پر معذور بچوں کے پروگرام میں شامل ہوتا ہے،
- کسی ایجنسی کی جانب سے رضاعی نگہداشت میں رکھا گیا ہو جس کے پاس یہ سروس مقامی ڈیپارٹمنٹ آف سوشل سروسز کے لیے فراہم کرنے کا معاہدہ موجود ہے، بشمول نیو یارک سٹی میں فوسٹر کیئر میں تمام بچے، یا
- مقامی ڈیپارٹمنٹ آف سوشل سروسز کی جانب سے رضاعی نگہداشت میں ایک ایسے علاقے میں رکھا گیا ہو جو آپ کے بچے کے موجودہ پلان کے تحت پیش نہیں کیا جاتا، یا
- اگر آپ خصوصی ضروریات کے پلان میں مزید اندراج شدہ نہیں رہے اور آپ کا بچہ HIV پازیٹو نہیں ہے۔

اگر آپ کو MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر کو چھوڑنا پڑے یا Medicaid کے لیے نا اہل ہو جائیں، تو آپ کی تمام خدمات غیر متوقع طور پر بند ہو سکتی ہیں، بشمول آپ کو گھر پر ملنے والی ہر قسم کی نگہداشت۔ اگر ایسا ہوتا ہے، 800.505.5678 پر New York Medicaid چوائس کو فوراً کال کریں۔

3. ہم بھی آپ کو MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر چھوڑنے کے لیے کہہ سکتے ہیں، اگر آپ اکثر:

- اپنی نگہداشت کے حوالے سے اپنے PCP کے ساتھ تعاون کرنے سے انکار کرتے ہیں،

TTY: 711

ممبر سروسز: 800.303.9626

- اپائنٹمنٹس پر نہیں جاتے،
- غیر ہنگامی نگہداشت کے لیے ایمرجنسی روم میں جاتے ہیں،
- MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر کے قواعد پر عمل نہیں کرتے،
- ایمانداری سے فارم نہیں بھرتے یا صحیح معلومات نہیں دیتے (فراڈ کا ارتکاب کرتے ہیں)،
- ایسے طریقوں سے کام کریں، جو ہمارے لیے آپ کے لیے اور دیگر اراکین کے لیے اپنی پوری کوشش کرنا مشکل بنا دیں یہاں تک کہ ہم نے مسائل کو حل کرنے کی کوشش بھی کی ہو۔

آپ اپنی MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر کی ممبر شپ بھی کھو سکتے ہیں، اگر آپ پلان کے ممبران، پرووائیڈرز یا عملے کو غلط استعمال یا انہیں نقصان پہنچاتے ہیں۔

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

اگر آپ HIV پازیٹیو ہیں اور Medicaid تحفظ سے محروم ہو جاتے ہیں، تو آپ New York سٹیٹ ڈیپارٹمنٹ آف ہیلتھ کے HIV HIV Uninsured Care Programs (aka ADAP) کے اہل ہو سکتے ہیں۔ یہ پروگرام HIV کی نگہداشت اور علاج کے لیے محدود کوریج فراہم کرتے ہیں۔ اگر آپ کے پاس پرائیویٹ ہیلتھ انشورنس موجود ہو، تو آپ اپنے انشورنس پرمیم کی ادائیگی میں بھی مدد حاصل کر سکتے ہیں۔ مزید معلومات کے لیے (2437) 800.542.AIDS پر کال کریں۔

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

پلان اپیلز

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

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

آپ کا 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 ایک دن کے اندر آپ کے ڈاکٹر سے بات کرے گا۔

آپ ایک پلان اپیل داخل کروا سکتے ہیں:

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

- آپ کے پاس انیشیل ایڈورس ڈیٹرمینیشن نوٹس کی تاریخ کے بعد پلان اپیل کی درخواست کرنے کے لیے 60 تقویمی دن ہوتے ہیں۔

TTY: 711

ممبر سروسز: 800.303.9626

- اگر آپ کو پلان اپیل کی درخواست کرنے یا اپیل کے عمل کے مراحل کو پورا کرنے میں مدد درکار ہو، تو آپ میمبر 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 متعلق فیصلے کے خلاف اپیل کرتے ہوئے جاری رکھنے میں مدد:

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

- یہ بتانے 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 اخراجات کی ادائیگی کرنی پڑ سکتی ہے۔

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

- اپنا نام اور پتہ
- اندراج نمبر
- آپ نے جو خدمات مانگیں اور اپیل کی وجہ (وجوہات)
- ایسی معلومات جن پر آپ نظر ثانی چاہتے ہیں مثلاً طبی ریکارڈز، ڈاکٹروں کے خط یا دیگر ایسی معلومات، جو اس بات کی وضاحت کرتی ہوں کہ آپ کو اس سروس کی کیوں ضرورت ہے۔
- کوئی مخصوص معلومات، جس کے بارے میں ہم نے انیشیئل ایڈورس ڈیٹرمینیشن نوٹس 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 کے ذریعے 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 ہو گی۔

- 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 کی 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 کی 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 آپ نے ہمیں کون سی معلومات دینی ہے، تو MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر 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۔
- غیر-طبی فیصلے ایسے لوگوں کی جانب سے کیے جائیں گے، جو ان لوگوں کی نسبت اعلیٰ درجے پر کام کرتے ہیں،

TTY: 711

ممبر سروسز: 800.303.9626

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 ڈیٹر مینیشن کہا جاتا ہے۔
- اگر آپ سمجھتے ہیں کہ ہماری فائنل ایڈورس ڈیٹر مینیشن 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 پر نیویارک ریاست محکمہ صحت کے پاس شکایت درج کروا سکتے ہیں 800.206.8125۔

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۔
- **تیز پلان اپیلز:** اگر ہمارے پاس تمام مطلوبہ معلومات موجود ہوئی، تو تیز پلان اپیلز کے فیصلے آپ کی پلان اپیل کے بعد دو ایام کار میں کر لیے جائیں گے، مگر آپ کی پلان اپیل کی درخواست میں 72 گھنٹوں سے زیادہ کی تاخیر 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 پیشنٹ علاج کی درخواست کی ہو، تو ہم آپ کی اپیل کے بارے میں 24 گھنٹوں کے اندر فیصلہ کریں گے۔
 - ہم آپ کو بذریعہ فون اپنے فیصلے کے بارے میں آگاہ کریں گے اور بعد میں ایک تحریری نوٹس بھیجیں گے۔

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

- 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 تھی؛ یا
- آپ کی درخواست سے انکار کر دیا گیا تھا، جب آپ نے ہسپتال جانے سے کم از کم 24 گھنٹے پہلے منشیات کے استعمال کے مسئلہ کے ان پیشنٹ علاج کی درخواست کی تھی۔

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

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

TTY: 711

ممبر سروسز: 800.303.9626

- اس دن سے 14 دن کے اندر فیصلہ کریں گے، جب ہم نے آپ سے مزید معلومات مانگی ہو۔

آپ یا آپ کا نمائندہ بھی ہم سے فیصلہ کرنے میں مزید وقت لینے کا کہہ سکتے ہیں۔ یہ اس وجہ سے ہو سکتا ہے کیونکہ آپ کے پاس اپنے معاملے کے بارے میں فیصلہ کرنے میں مدد دینے کے لئے مزید معلومات ہیں۔ ایسا 800.303.9626 پر کال کر کے یا درج ذیل پتہ پر خط لکھ کر کیا جا سکتا ہے:

اگر آپ اپنی پلان اپیل کی نظر ثانی میں زیادہ وقت لینے کے ہمارے فیصلے سے اتفاق نہیں کرتے، تو آپ یا آپ کا نمائندہ پلان کے پاس شکایت جمع کروا سکتے ہیں۔ آپ یا کوئی شخص جس پر آپ بھروسہ کرتے ہوں جائزہ کے وقت کے بارے میں نیویارک محکمہ صحت پر کال کر کے شکایت درج کرا سکتے ہیں 800.206.8125۔

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 ہینڈ 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 الٹا ہو جائے گا۔ اس کا مطلب ہے کہ آپ کی سروس کی اجازت کی درخواست منظور ہو جائے گی۔

بیرونی ایپلز

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

1. طبی لحاظ سے ضروری نہیں؛
2. تجرباتی یا تحقیقی تھی؛
3. اس نگہداشت سے مختلف نہیں ہے، جو آپ کو پلان کے نیٹ ورک سے مل سکتی ہے؛ یا
4. کسی ایسے 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۔

اس قسم کے فیصلوں کے لیے، آپ نیو یارک اسٹیٹ سے ایک آزادانہ بیرونی ایپل کی درخواست کر سکتے ہیں۔ اسے بیرونی ایپل 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 ناباب بیماری کا علاج ہونا چاہیے۔ آپ کو ایک بیرونی ایپل کے لیے ادائیگی کرنے کی ضرورت نہیں ہے۔

اس سے پہلے کہ آپ ایک بیرونی ایپل مانگیں:

- آپ کو لازمی طور پر ایک پلان اپیل جمع کروانی ہو گی اور پلان کی فائل 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 ایپل کی درخواست کر سکتے ہیں۔ آپ کے ڈاکٹر کو کہنا پڑے گا کہ ایک تیز رفتار بیرونی ایپل ضروری ہے؛ یا
- آپ یا پلان، ایپل کے عمل کو چھوڑنے اور براہ راست طریقے سے بیرونی ایپل 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

TTY: 711

ممبر سروسز: 800.303.9626

عمل نہیں کیا۔

آپ کے پاس بیرونی اپیل کی درخواست کرنے کے لیے پلان کی فائنل ایڈورس ڈیٹرمینیشن موصول ہونے کے بعد چار 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 چار 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:

- محکمہ مالیاتی خدمات کو 800.400.8882 پر کال کریں۔
 - ڈیپارٹمنٹ آف فنانشل سروسز کی ویب سائٹ dfs.ny.gov پر جائیں۔
 - 800.303.9626 پر ہیلتھ پلان سے رابطہ کریں
- آپ کی بیرونی اپیل کا فیصلہ 30 دن میں کر لیا جائے گا۔ اگر بیرونی اپیل کی نظرثانی کرنے والا شخص مزید معلومات مانگتا ہے، تو اس پر مزید وقت (پانچ ایام کار تک) لگ سکتا ہے۔ آپ اور پلان کو فیصلے کے دو دن کے اندر حتمی فیصلے کے بارے میں بتا دیا جائے گا۔

آپ جلدی فیصلہ حاصل کر سکتے ہیں، اگر:

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

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

- آپ 24 گھنٹوں کے اندر ایک تیز پلان اپیل کی درخواست کر دیں، اور
 - آپ اسی وقت فوری بیرونی اپیل کے لئے درخواست کرتے ہیں۔
- ہم اس وقت تک آپ کے قیام کے لیے ادائیگی کرنا جاری رکھیں گے، جب تک کہ آپ کی اپیلوں کے متعلق کوئی فیصلہ نہ ہو جائے۔ ہم آپ کی تیز پلان اپیل کے متعلق 24 گھنٹوں میں فیصلہ کریں گے۔ تیز بیرونی اپیل کا فیصلہ 72 دن میں کر لیا جائے گا۔

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

اگر آپ ایک پلان اپیل کی درخواست کریں اور آپ کو اپنی سروس سے انکار، کمی، معطلی یا ختم کرنے والی فائنل 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۔

TTY: 711

ممبر سروسز: 800.303.9626

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 پارٹنرشپ ان کیئر 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 ٹورسٹرکٹ کی تاریخ کے بعد منصفانہ سماعت کی درخواست کرنے کے لیے 60 تقویمی دن موجود ہوتے ہیں۔ اگر آپ نوٹس آف انٹینٹ ٹورسٹرکٹ 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 پارٹنرشپ ان کیئر کے پاس شکایت جمع کروانی ہو گی۔ اگر MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر آپ کے ڈاکٹر کے ساتھ اتفاق کرتا ہو، تو آپ ایک پلان اپیل کی درخواست کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کو ایک فائنل ایڈورس ڈیٹرمینیشن موصول ہوتی ہے، تو آپ کے پاس ایک ریاستی منصفانہ سماعت کے لیے درخواست دینے کے لیے فائنل ایڈورس ڈیٹرمینیشن کی تاریخ کے بعد 120 تقویمی دن ہوں گے۔
- آپ کسی ایسے فیصلے سے خوش نہیں ہیں، جو ہم نے آپ کی خدمات کے بارے میں کیا ہے۔ آپ سمجھتے ہیں کہ فیصلے سے آپ کے Medicaid بینیفٹس محدود ہو جائیں گے۔ آپ خوش نہیں کہ ہم نے:
 - آپ کو ملنے والی نگہداشت کو کم، معطل یا ختم کرنے کا فیصلہ کیا ہے؛ یا
 - اس نگہداشت سے انکار کرنے کا فیصلہ کیا ہے، جو آپ حاصل کرنا چاہتے تھے؛
 - آپ کو موصول ہونے والی نگہداشت کی ادائیگی سے انکار کا فیصلہ کیا ہے؛ یا
 - آپ کو کسی مشترکہ ادائیگی کی رقم، دیگر رقم، جو آپ پر واجب الادا ہے یا آپ نے اپنی نگہداشت صحت کے لیے جو ادائیگی کی ہے، اس پر اعتراض نہیں کرنے دیا۔
- آپ کو پہلے ایک پلان اپیل کی درخواست کرنی ہو گیا اور فائنل ایڈورس ڈیٹرمینیشن موصول کرنی ہو گی۔ آپ کے پاس فائنل ایڈورس ڈیٹرمینیشن نوٹس کی تاریخ کے بعد منصفانہ سماعت کی درخواست کرنے کے لیے 120 تقویمی دن موجود ہوں گے۔

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

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

- بذریعہ فون، 800.342.3334 پر مفت کال کریں
- بذریعہ 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

جب آپ MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر 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 سماعت سے ایک ہفتہ پہلے تک اپنا ثبوتوں کا پیکٹ حاصل نہیں کرتے، آپ 800.303.9626 پر کال کر کے اس کی درخواست کر سکتے ہیں۔

یاد رکھیں، آپ کسی بھی وقت 800.206.8125 پر کال کر کے نیو یارک اسٹیٹ ڈیپارٹمنٹ آف ہیلتھ کو شکایت کر سکتے ہیں۔

شکایت کا عمل

شکایات

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

اگر آپ کو ایک شکایت درج کروانے یا شکایت درج کروانے کے عمل کے مراحل کو پورا کرنے میں مدد درکار ہو، تو آپ ممبر سروسز کو 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 کو اپنی شکایت کے بارے میں نیویارک اسٹیٹ ڈیپارٹمنٹ آف ہیلتھ سے 800.206.8125 پر رابطہ کرنے کا حق بھی ہے، یا اس پر لکھیں: Complaint Unit, Bureau of Consumer Services, OHIP DHP CO 1CP-1609, New York State Department of Health, Albany, New York 12237

اس کے بجائے آپ شکایات کے لیے نیویارک اسٹیٹ آفس آف میٹیل ہیلتھ سے فون نمبر 800.597.8481 پر رابطہ کر سکتے ہیں۔

TTY: 711

ممبر سروسز: 800.303.9626

آپ اپنی شکایت کے ساتھ کسی بھی وقت اپنے مقامی محکمہ برائے سماجی خدمات سے بھی رابطہ کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کی شکایت بل کے مسئلے کے بارے میں ہے، تو آپ ریاست نیو یارک محکمہ مالیاتی 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 آپ کی جانب سے کوئی دوسرا شخص، 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 ہو گی، کہ آپ چاہتے ہیں کہ وہ شخص آپ کی نمائندگی کرے۔

بذریعہ فون شکایت درج کروانے کے لیے، ممبر سروسز کو پیر تا ہفتہ، صبح 8 – رات 8 بجے تک 800.303.9626 پر کال کر سکتے ہیں۔ اگر آپ ہمیں اوقات کار کے بعد کال کرتے ہیں، تو پیغام چھوڑ دیں۔ ہم اگلے کام کے دن آپ کو واپس کال کریں گے۔ اگر ہمیں فیصلہ کرنے کے لیے مزید معلومات درکار ہوئی، تو ہم آپ کو بتائیں گے۔

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

MetroPlusHealth Partnership in Care Health Plan
50 Water Street
New York, NY 10004
Attention: Complaints Manager

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

MetroPlusHealth Partnership in Care Health Plan
50 Water Street
New York, NY 10004
Attention: Complaints Manager

آگے کیا ہو گا

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

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

آپ اپنی شکایت کی نظر ثانی میں استعمال ہونے والی معلومات ذاتی یا تحریری طور پر بھی فراہم کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کو اس بارے میں یقین نہیں کہ آپ نے ہمیں کون سی معلومات دینی ہے، تو MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر 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۔

TTY: 711

ممبر سروسز: 800.303.9626

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۔
- جب تاخیر سے آپ کی صحت خطرے میں ہو، 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 سات دن سے زیادہ وقت نہیں لگے گا۔ ہم اپنے فیصلے کے ساتھ آپ کو کال کریں گے یا آپ کو بتانے کے لیے آپ تک پہنچنے کی کوشش کریں گے۔ آپ کو ہمارے رابطے کے بارے میں تین ایام کار میں ایک خط موصول ہو گا۔
- آپ کو بتایا جائے گا کہ اگر آپ مطمئن نہیں ہیں، تو ہمارے فیصلے کے خلاف کیسے اپیل کرنی ہے اور ہم کسی قسم کے ایسے فارمز ساتھ شامل کریں گے، جو آپ کو ضرورت پڑ سکتے ہوں۔
- اگر ہم آپ کی شکایت کے بارے میں فیصلہ کرنے کے قابل نہیں ہوتے کیونکہ ہمارے پاس کافی معلومات نہیں ہیں، ہم آپ کو ایک خط بھیج کر مطلع کریں گے۔

شکایات پر ایپلین

اگر آپ اپنی شکایت کے بارے میں ہمارے فیصلے سے اتفاق نہیں کرتے تو آپ یا کوئی شخص جس پر آپ بھروسہ کرتے ہیں پلان کو شکایت کی اپیل جمع کرا 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 بھروسے مند شخص کے ذریعے شکایت کی اپیل کر سکتے ہیں؛
- شکایت کی اپیل لازمی طور پر تحریری طور پر کی جانی چاہیے۔ اگر آپ بذریعہ فون شکایت درج کرواتے ہیں تو اس کے بعد تحریری طور پر بھی اسے درج ذیل پتہ پر بھیجیں:

MetroPlusHealth Partnership in Care Health Plan
50 Water Street
New York, NY 10004
Attention: Complaints Manager

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

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

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

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 ہوں، تو آپ کے کیس پر نظر ثانی ایک یا زیادہ اہل پیشہ ورانہ طبی ماہرین کریں گے، جن میں کم از کم ایک کلینیکل پیئر ریویور ہو گا، جو آپ کی شکایت کے متعلق پہلا فیصلہ کرنے میں شامل نہیں تھے۔

TTY: 711

ممبر سروسز: 800.303.9626

اگر ہمارے پاس تمام مطلوبہ معلومات ہوں، تو آپ کو 30 ایام کار میں فیصلے کے بارے میں پتہ چل جائے گا۔ اگر تاخیر سے آپ کی صحت کو خطرہ ہو، تو ہمیں اپیل کا فیصلہ کرنے کے لیے درکار تمام معلومات مل جانے کے بعد، آپ کو دو ایام کار میں فیصلہ مل جائے گا۔ آپ کو ہمارے فیصلے کے لیے وجوہات اور اگر اطلاق ہوتا ہو، تو طبی دلائل دیے جائیں گے۔ اگر آپ پھر بھی مطمئن نہیں ہیں، آپ یا آپ کی جانب سے کوئی شخص ریاست نیو یارک محکمہ صحت کو 800.206.8125 پر کال کر کے کسی بھی وقت شکایت درج کرا سکتے ہیں۔

ممبران کے حقوق اور ذمہ داریاں

آپ کے حقوق

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

- صحت کی حیثیت، جنس، نسل، رنگ، مذہب، قومی اصلیت، عمر، ازدواجی حیثیت یا جنسی رجحان کی پرواہ کیے بغیر، احترام کے ساتھ آپ کا خیال رکھا جائے۔
- آپ کو یہ بتایا جائے کہ MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر سے آپ کو مطلوبہ خدمات کہاں، 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۔
- ہیلتھ ہوم میں اندراج سے انکار کریں اور آپ کو بتایا جائے کہ آپ کو ایک تفویض کردہ ہیلتھ ہوم کیئر مینیجر کے بغیر آپ کی جسمانی اور رویوں سے متعلق صحت کی نگہداشت کی ضروریات کیسے پوری کی جائیں۔
- اپنے میڈیکل ریکارڈ کی ایک کاپی حاصل کریں اور اپنے PCP سے اس کے بارے میں بات کریں، اور اگر ضرورت ہو تو کہیں کہ آپ کے میڈیکل ریکارڈ میں ترمیم کی جائے یا اسے درست کیا جائے۔
- اس بات کا یقین رکھیں کہ آپ کا میڈیکل ریکارڈ نجی رہے گا اور اسے کسی کے ساتھ شیئر نہیں کیا جائے گا ماسوائے یہ کہ قانون، معاہدہ، یا آپ کی جانب سے اس کی منظوری دی جائے۔
- کسی بھی شکایت کو حل کرنے کے لیے MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر شکایت کا نظام استعمال کریں؛ یا آپ جب بھی محسوس کریں کہ آپ کے ساتھ مناسب سلوک نہیں کیا گیا، تو آپ نیویارک ریاست صحت 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 پارٹنرشپ ان کیئر کے ممبر کے طور پر، آپ درج ذیل سے متفق ہوتے ہیں:

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

- اپنے PCP کو کال کرنا یا اس کے پاس دوبارہ جانا اگر آپ کی حالت بہتر نہیں ہوتی، یا دوسری رائے کی درخواست کرنا۔
- طبی نگہداشت کے عملے کے ساتھ احترام سے پیش آنا جس کی آپ خود توقع کرتے ہیں۔
- ہمیں بتایا اگر آپ کو کسی طبی نگہداشت کے عملے کے ساتھ مسائل ہوں۔ ممبر سروسز کو کال کرنا۔
- 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 آسکتا جب آپ اپنی طبی نگہداشت کے بارے میں فیصلہ نہ کر سکیں۔ پہلے سے منصوبہ بندی کر کے، آپ اپنی خواہشات کو پورا کرنے کا ابھی انتظام کر سکتے ہیں۔ 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 آپ کسی سے بات کر سکتے ہیں۔ آپ اپنا فیصلہ تبدیل کر اور ان دستاویزات کو کسی بھی وقت 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۔

ہیلتھ کیئر پراکسی - اس دستاویز میں، آپ کسی دوسرے ایسے بالغ شخص کا نام بتائیں جس پر آپ بھروسہ کرتے ہوں (عام طور پر ایک دوست یا خاندان کا 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۔

CPR اور DNR آپ کو یہ فیصلہ کرنے کا حق حاصل ہے کہ اگر آپ کی سانسیں یا خون کی گردش رک جاتی ہے، تو کیا آپ چاہتے ہیں کہ آپ کے دل یا پھیپھڑوں کے افعال کو دوبارہ شروع کرنے کے لیے کوئی خاص یا ہنگامی علاج کیا جائے۔ اگر آپ خصوصی علاج نہیں چاہتے، بشمول کارڈیو پلمونری ریسپیٹیشن (CPR)، تو آپ کو اپنی خواہشات کو تحریری طور پر بتانا چاہیے۔ آپ کا PCP آپ کے میڈیکل ریکارڈز کے لیے DNR (ڈو ناٹ ریسپیٹیشن) 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۔

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

اہم فون نمبر

.....	آپ کا PCP
800.303.9626	MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر ممبر سروسز.....
844.284.8819	دیگر یونٹ (مثلاً نرس ہاٹ لائن، یوٹیلٹیزیشن ریویو، وغیرہ) آپ کا قریب ترین ایمرجنسی روم.....
800.206.8125	DentaQuest (دندان سازی کی نگہداشت).....
800.597.8481	نیویارک سٹیٹ ڈیپارٹمنٹ آف ہیلتھ (شکایات).....
518.473.3460	نیویارک سٹیٹ آفس آف میتل ہیلتھ (شکایات).....
888.614.5400	OASAS شکایات لائن..... اومبڈسمین پروگرام رابطہ:
.....	CHAMP
.....	ای میل: Ombuds@oasas.ny.gov
.....	ڈیپارٹمنٹ آف سوشل سروسز:
.....	آپ کی کاؤنٹی.....
.....	آپ کا مقامی علاقہ.....
800.505.5678	نیویارک ریاست کی Medicaid کے زیر انتظام نگہداشت کے بارے میں معلومات نیویارک Medicaid چوائس.....
844.666.6270	Medical Answering Services (غیر ہنگامی ٹرانسپورٹیشن).....
800.541.AIDS (2437)	نیویارک سٹیٹ HIV/AIDS ہاٹ لائن.....
800.233.SIDA (7432)	ہسپانوی.....
800.369.AIDS (2437)	TDD.....
800.TALK.HIV (8255.448)	New York City HIV/AIDS ہاٹ لائن (انگریزی اور ہسپانوی).....
800.542.AIDS (2437)	HIV غیر بیمہ شدہ کیئر پروگرامز
518.459.0121	TDD..... ریلے، اس کے بعد
855.693.6765	Child Health Plus..... (بچوں کے لیے مفت یا کم قیمت ہیلتھ انشورینس)
844.614.8800 (TTY: 711)	آزادانہ کنزیومر ایڈووکیسی نیٹ ورک (ICAN) ای میل: ican@cssny.org https://www.icannys.org
800.541.AIDS (2437)	PartNer اسسٹینس پروگرام.....
212.693.1419	نیویارک سٹی میں (CNAP).....
800.772.1213	سوشل سیکورٹی انتظامیہ.....
800.874.2572	AIDS کلینیکل ٹرانلز انفارمیشن سروس (ACTIS)
800.942.6906	نیویارک سٹیٹ ڈومیسٹک وائلنس ہاٹ لائن.....

TTY: 711

ممبر سروسز: 800.303.9626

800.942.6908

.....ہسپانوی

800.810.7444

.....سماعتی کمزوری

800.514.0301

.....امیریکنز و ڈس ایبلٹیز ایکٹ (ADA) انفارمیشن لائن

800.514.0383

.....TDD

.....مقامی فارمیسی

دیگر ہیلتھ پرووائیڈرز:

TTY: 711

ممبر سروسز: 800.303.9626

اہم ویب سائٹس

MetroPlusHealth پارٹنرشپ ان کیئر پلان
metroplus.org

نیویارک سٹیٹ ڈیپارٹمنٹ آف ہیلتھ
health.ny.gov

نیویارک سٹیٹ OMH
omh.ny.gov

نیویارک سٹیٹ OASAS
oasas.ny.gov

نیویارک سٹیٹ DOH HIV/AIDS معلومات
treathiv1.com/info

نیویارک ریاست HIV غیر بیمہ شدہ نگہداشت کے پروگرامز
health.state.ny.us/diseases/aids/resources/adap/index.htm

HIV زیر جانچ وسائل ڈائریکٹری
health.ny.gov/diseases/aids/general/resources/resource

NYC DOHMH
health.ny.gov

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

MetroPlus Health Plan
50 Water Street, 7th Floor
New York, NY 10004

ویب سائٹ: www.metroplus.org

جنرل فون: 1-800-303-9626

ٹی ٹی وائی: 711

ای میل: PrivacyOfficer@metroplus.org



آپ کی معلومات.

آپ کے حقوق.

ہماری ذمہ داریاں.

اس نوٹس میں یہ بتایا گیا ہے کہ آپ کی صحت کے متعلق معلومات کو کیسے است
معلومات تک رسائی کیسے حاصل کر سکتے ہیں۔ براہ کرم اس کا بغور جائزہ لیں

آپ کے حقوق

اپنی صحت کے متعلق معلومات کے حوالے سے، آپ کے مخصوص حقوق ہیں۔ اس حصہ میں آپ کے حقوق اور آپ کی مدد کے لیے ہماری کچھ ذمہ داریوں کی وضاحت کی گئی ہے۔

- آپ ہمارے پاس موجود اپنی صحت اور دعووں کے ریکارڈز اور اپنی صحت کے متعلق دیگر معلومات کو دیکھ سکتے ہیں یا ایک نقل حاصل کر سکتے ہیں۔ ہمیں کہیں کہ کیسے کرنا ہے۔
- آپ کی درخواست کے بعد، 30 دن کے اندر ہم آپ کو آپ کی صحت یا دعووں کے ریکارڈز کا خلاصہ یا اس کی نقل فراہم کریں گے۔ آپ کی درخواست کردہ نقل کے ہر صفحے کے لیے ہم آپ سے \$0.75 (75 سینٹس) وصول کریں گے۔
- اگر آپ سمجھتے ہیں کہ آپ کی صحت یا دعووں کے ریکارڈز غلط ہیں، تو آپ ہمیں درست کرنے کا کہہ سکتے ہیں۔ ہمیں کہیں کہ کیسے کرنا ہے۔
- ہم آپ کی درخواست پر "نہیں" کہہ سکتے ہیں، لیکن ہم آپ کو 60 دن کے اندر تحریری طور پر اس کی وجہ سے آگاہ کریں گے۔
- آپ ہم سے کہہ سکتے ہیں کہ ہم آپ کے ساتھ کسی مخصوص طریقے (مثلاً گھر یا دفتر کا فون) سے رابطہ کریں یا آپ کو کسی مختلف پتہ پر خط بھیجیں۔
- اگر آپ ہمیں بتائیں کہ ایسا نہ کرنے پر آپ کو کوئی خطرہ لاحق ہو سکتا ہے، تو ہم تمام معقول گزارشات پر غور کریں گے اور لازمی طور پر "ہاں" کہیں گے۔
- ہمیں اپنی صحت یا دعووں کے ریکارڈز درست کرنے کا کہیں
- رازدارانہ ابلاغ کی درخواست کریں

اگلے صفحے پر جاری

- آپ ہمیں کہہ سکتے ہیں کہ ہم آپ کے علاج کی مخصوص معلومات، ادائیگی یا اپنے طریقہ ہائے کار کے بارے میں معلومات کو شیئر یا استعمال نہ کریں۔
- ہم آپ کی درخواست کو ماننے کے پابند نہیں ہیں اور اگر اس سے آپ کی نگہداشت متاثر ہوتی ہو، تو ہم آپ کو "نہ" کہہ سکتے ہیں

ہم جو استعمال یا شیئر کرتے ہیں، آپ ہمیں اس کو محدود کرنے کا کہیں

- آپ ہم سے فہرست (حساب) بھی مانگ سکتے ہیں کہ آپ کے پوچھنے کی تاریخ سے لے کر چھ سال پہلے تک ہم نے آپ کی صحت کی معلومات کو کتنی مرتبہ شیئر کیا ہے، کس کے ساتھ شیئر کیا ہے اور کیوں۔
- ہم ہر قسم کے افشاء کو شامل کریں گے ماسوائے آپ کے علاج، ادائیگی اور نگہداشت صحت کے آپریشنز کی معلومات کے اور کچھ مخصوص معلومات (مثلاً جس کے بارے میں آپ نے کہا ہو)۔ ہم سال میں ایک حساب مفت میں فراہم کریں گے، لیکن اگر آپ 12 مہینوں کے اندر دوبارہ مانگیں گے، تو ہم خرچ کی بنیاد پر ایک معقول فیس وصول کریں گے۔
- رازدارانہ ابلاغ کا کہنے کے لیے، ہمارے ممبر سروسز ڈیپارٹمنٹ کو 1-800-303-9626 (ٹیٹی وائے: 711) پر کال کریں۔ ابلاغ کی اس قسم کی رازدارانہ درخواستوں میں کسی قسم کی تبدیلی یا کوئی ترمیم لازمی طور پر درج ذیل پتہ پر تحریری صورت میں بھیجی جانی چاہیے۔

جن کے ساتھ ہم نے معلومات شیئر کی ہے، ان کی فہرست حاصل کریں

- آپ کسی بھی وقت اس نوٹس کی طبع شدہ نقل کی درخواست کر سکتے ہیں، بیشک آپ کو یہ نوٹس الیکٹرانوی صورت میں بھی موصول ہو رہا ہو۔ ہم آپ کو فوراً ایک طبع شدہ نقل فراہم کریں گے۔ آپ ہمارے ممبر سروسز ڈیپارٹمنٹ کو 1-800-303-9626 (ٹی ٹی وائے: 711) پر کال کر کے اس نوٹس کی تحریری نقل کسی بھی وقت حاصل کر سکتے ہیں۔

اس رازداری نوٹس کی ایک نقل حاصل کریں

- اگر آپ نے کسی شخص کو اپنا طبی مختار نامہ دیا ہوا ہے یا کوئی شخص اگر آپ کا قانونی سرپرست ہے، تو وہ آپ کے لیے حقوق استعمال کر سکتا اور آپ کی صحت کی معلومات کے بارے میں انتخابات کر سکتا ہے۔
- کوئی بھی کاروائی کرنے سے پہلے ہم یقینی بنائیں گے کہ وہ شخص مجاز ہو اور آپ کی جانب سے اس کے پاس اختیار ہو۔

اپنی جانب سے کام کرنے کے لیے کسی کو منتخب کریں

- اگر آپ سمجھتے ہوں کہ ہم نے آپ کے حقوق کی خلاف ورزی کی ہے، تو صفحہ 1 پر دی گئی تفصیلات کے مطابق آپ شکایت درج کروا سکتے ہیں۔
- آپ یو ایس ڈیپارٹمنٹ آف ہیلتھ اینڈ ہیومن سروسز آفس فار سول رائٹس کو 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201 پر خط بھیج کر، 1-877-696-6775 پر کال کر کے، یا www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints پر جا کے شکایت جمع کروا سکتے ہیں۔ شکایت درج کرنے پر ہم آپ کے خلاف کسی قسم کی کوئی انتقامی کاروائی عمل میں نہیں لائیں گے۔

اگر آپ سمجھتے ہوں کہ آپ کے حقوق کی خلاف ورزی ہوئی ہے، تو شکایت درج کروائیں

- اگر آپ کی MetroPlusHealth کی رکنیت ختم ہو جاتی ہے، تو آپ کی معلومات کا موجودہ اراکین کے لیے ہماری پالیسیوں اور طریقہ ہائے کار کے مطابق تحفظ کیا جائے گا۔

آپ کے انتخابات

مخصوص طبی معلومات کے لیے، آپ ہمیں اس حوالے سے اپنے انتخابات کے متعلق بتا سکتے ہیں کہ ہم کیا شیئر کریں۔ درج ذیل صورتوں میں معلومات شیئر کرنے کے حوالے سے اگر آپ کے پاس واضح ترجیحات موجود ہوں، تو ہم سے بات کریں۔ ہمیں بتائیں کہ آپ کیا چاہتے ہیں کہ ہم کریں اور ہم آپ کی ہدایات پر عمل کریں گے۔

- آپ کے اہل خانہ، دوستوں یا آپ کی نگہداشت کے ادائیگی کرنے والوں کے ساتھ آپ کی معلومات کو شیئر کرنا۔
- کسی آفت سے امداد کی صورت میں معلومات شیئر کریں
- گر آپ ہمیں اپنی ترجیح بتانے کے قابل نہیں ہیں، مثلاً اگر آپ بیہوش ہوں، تو ہم خود آپ کی معلومات شیئر کر سکتے ہیں، اگر ہمیں لگے کہ یہ آپ کے بہترین مفاد میں ہے۔ ہم صحت یا سلامتی کو کسی شدید اور فوری خطرے کو کم کرنے کے لیے ضرورت پڑنے پر بھی آپ کی معلومات شیئر کر سکتے ہیں۔

ان صورتوں میں آپ کا حق بھی ہے اور آپ ہمیں بتانے کا انتخاب بھی کر سکتے ہیں۔

- مارکیٹنگ کے مقاصد
- آپ کی معلومات کی فروخت

ان صورتوں میں ہم آپ کی معلومات کبھی بھی نہیں شیئر کرتے، ماسوائے یہ کہ آپ ہمیں اپنی تحریری اجازت دیں:

ہمارے استعمال اور افشاء

آپ کی صحت کی معلومات کو ہم عام طور پر کیسے استعمال اور شیئر کرتے ہیں؟ آپ کی صحت کی معلومات کو ہم عام طور پر درج ذیل طریقوں سے استعمال یا شیئر کرتے ہیں۔

- ہم آپ کی صحت کی معلومات کو استعمال کر سکتے ہیں: ایک ڈاکٹر ہمیں آپ کی صحت کی معلومات کو استعمال کرنے والے پیشہ ورانہ ماہرین تشخیص یا علاج کے منصوبہ کے ساتھ شیئر کر سکتے ہیں۔
- ہم اضافی سروسز کا بندوبست کر سکتے ہیں: MetroPlusHealth آپ کو طبی علاج، پروگراموں سکیں۔
- آپ کو موصول ہونے والے نگہداشت صحت کے علاج کو منتظم کرنے کے لیے
- صحت سے متعلق مصنوعات یا پروگرام: ہم اضافی سروسز کا بندوبست کر سکتے ہیں۔

اگلے صفحے پر جاری

آپ کو فراہم کردہ معلومات کا انحصار قانون کی جانب سے قائم کردہ حدود پر ہوتا ہے۔

- یاددہانیاں: MetroPlusHealth آپ کو کسی علاج کی اپوائنٹمنٹ یا باقاعدہ معائنے یا ویکسین لگوانے کے لیے اپوائنٹمنٹ طے کرنے کا وقت ہو جانے کی یاددہانی کروانے کے لیے یا علاج کے متبادلوں ("اختیارات") یا صحت سے متعلقہ دیگر ایسے بینیفٹس اور خدمات، جو آپ کے لیے دلچسپ ہو سکتے ہیں، کے متعلق معلومات فراہم کرنے کے لیے (مثلاً آپ کو کال یا ٹیکسٹ کر کے یا آپ کو ایک خط بھیج کر) آپ کے متعلق PHI کو استعمال اور ظاہر کر سکتی ہے۔

اپنی تنظیم کو چلانے کے لیے

- ہم اپنی تنظیم کو چلانے اور بوقت ضرورت آپ سے رابطہ کرنے کے لیے آپ کی معلومات کو استعمال اور افشاء کر سکتے ہیں۔
- ہمیں اس بات کا فیصلہ کرنے کے لیے جینیاتی معلومات استعمال کرنے کی اجازت نہیں ہے کہ آیا ہم آپ کو کوریج دیں گے اور یہ کہ اس کی قیمت کیا ہو گی۔ اس کا طویل مدتی منصوبوں پر اطلاق نہیں ہوتا۔

مثلاً: آپ کے لیے بہتر خدمات کے فروغ کے لیے ہم آپ کی صحت کی معلومات کو استعمال کرتے ہیں۔

MetroPlusHealth کا کوالٹی منیجمنٹ ڈیپارٹمنٹ پلان کے پروگراموں، ڈیٹا اور کاروباری عمل درآمد کے معیار کو بہتر بنانے کے لیے آپ کی صحت کی معلومات کو استعمال کر سکتا ہے۔

مثال کے طور پر، ہمارا کوالٹی منیجمنٹ کا عملہ آپ کے میڈیکل ریکارڈ کا جائزہ لے سکتا ہے یا آپ کو اور تمام پلان ممبران کو فراہم کی جانے والی نگہداشت کا جائزہ لینے کے لیے زیر معاہدہ نرس بھی ان معلومات کا جائزہ لے سکتی ہے۔

اگلے صفحے پر جاری

ہم آپ کی صحت کی معلومات کو دیگر کن طریقوں سے استعمال اور شیئر کر سکتے ہیں؟ ہمیں آپ کی معلومات دیگر طریقوں سے شیئر کرنے کی اجازت یا ضرورت ہے - عموماً ایسے طریقوں سے، جو مفاد عامہ میں کردار ادا کرتے ہیں، مثلاً عوامی صحت اور تحقیق۔ ہمیں ان مقاصد کے لیے آپ کی معلومات شیئر کرنے سے پہلے کئی قانونی تقاضے لازمی طور پر پورے کرنے ہوں گے۔ مزید معلومات کے لیے، ملاحظہ کریں:

www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/index.html

آپ کے پلان کا انتظام ہم پلان کو منتظم کرنے کے لیے آپ کے ہیلتھ پلان اسپانسر کو آپ کی صحت کی معلومات ظاہر کر سکتے ہیں۔

مثلاً: آپ کی کمپنی ہیلتھ پلان فراہم کرنے کے لیے ہمارے ساتھ معاہدہ کرتی ہے اور ہم آپ کی کمپنی کو ان پریمیمز، جو ہم وصول کرتے ہیں، کی وضاحت کرنے کے لیے مخصوص شماریات فراہم کرتے ہیں۔

آپ کی نگہداشت صحت کی ہم آپ کی صحت کی خدمات کی ادائیگی کے دوران آپ کی دانتوں کی خدمات کی ادائیگی کے لیے کی صحت کی معلومات کو ظاہر کر سکتے ہیں۔

مثلاً: آپ کی دانتوں کی خدمات کی ادائیگی کے لیے، ہم آپ کے ڈینٹل پلان کے ساتھ آپ کی معلومات کو شیئر کرتے ہیں۔

معیاری نگہداشت اور خدمات کی مؤثر فراہمی MetroPlusHealth ہیلتھس کے ساتھ صحت کی معلومات کے تبادلے میں شامل ہوتی ہے۔ ہیلتھس ایک غیر منافع بخش تنظیم ہے، جو لوگوں کی صحت کے متعلق الیکٹرانیک طور پر معلومات شیئر کرتی ہے اور HIPAA اور ریاست نیو یارک کے قانون کے پرائیویسی اور سیکورٹی کے معیارات پر پورا اترتی ہے۔ اس نوٹس کا مقصد ہمارے مریضوں کو اس بارے میں آگاہ کرنا ہے کہ ہیلتھس کے ساتھ ہماری شراکت کے حصے کے طور پر، MetroPlusHealth اپنے مریضوں کی صحت کی تحفظ یافتہ معلومات ہیلتھس کو الیکٹرانیک طور پر بھیجتی ہے/اپ لوڈ کرتی ہے۔

اس کے علاوہ، MetroPlusHealth میں مخصوص عملے کو ہیلتھس کے ذریعے مریضوں کی معلومات تک رسائی حاصل کرنے کی اجازت حاصل ہے، جس کا انحصار رضامندی کے قابل اطلاق قواعد پر ہوتا ہے۔ ہیلتھس تک رسائی کی رضامندی عموماً تنظیم سے تنظیم کی بنیاد پر دی جاتی ہے۔ تاہم، مریضوں کے پاس ہیلتھس میں تمام تنظیموں کو رسائی سے انکار کرنے کا انتخاب موجود ہے۔ اگر آپ اپنی صحت کی تحفظ شدہ معلومات کو محفوظ رکھنے کے لیے ہیلتھس کی تمام تنظیموں کے لیے رضامندی سے انکار کرنے میں دلچسپی رکھتے ہیں، تو آپ ایسا ہیلتھس کی ویب سائٹ www.healthix.org پر جا کر یا ہیلتھس کو 877-695-4749 پر کال کر کے کر سکتے ہیں۔ ہیلتھس میں مریضوں کے متعلق معلومات ایسی جگہوں سے آتی ہیں، جو طبی نگہداشت فراہم کرتی ہیں یا صحت کے بیمے (دعووں) کی معلومات کے ذریعے آتی ہیں۔ ڈیٹا کے ان ذرائع میں ہسپتال، فزیشنز، فارمیسیاں، کلینیکل لیباٹریاں، ہیلتھ انشوررز، Medicaid پروگرام اور دیگر ایسی تنظیمیں شامل ہو سکتی ہیں، جو الیکٹرانیک طور پر معلومات کا تبادلہ کرتی ہیں۔ ڈیٹا کے ان ذرائع کی ایک تجدید شدہ فہرست ہیلتھس سے دستیاب ہے۔ مریض کسی بھی وقت www.healthix.org پر جا کر یا 1-877-695-4749 پر کال کر کے تجدید شدہ فہرست حاصل کر سکتے ہیں۔

اگلے صفحے پر جاری

<p>ہم آپ کی صحت کی معلومات کو مخصوص حالات کے تحت شیئر کر سکتے ہیں، مثلاً:</p> <ul style="list-style-type: none"> o بیماری سے بچاؤ کے لیے o ادویات کے خراب ردعمل کی اطلاع دینا o ممکنہ زیادتی، نظر انداز کرنے یا گھریلو تشدد کے بارے میں اطلاع دینے کے لیے o کسی بھی شخص کی صحت و سلامتی کو سنجیدہ خطرے کو روکنا یا کم کرنا۔ 	<p>عوامی صحت و حفاظت کے مسائل میں مدد کے لیے</p>
<p>ہم آپ کی معلومات کو صحت پر تحقیق کے لیے استعمال یا شیئر کر سکتے ہیں۔</p>	<p>تحقیق کرنا</p>
<p>جہاں ریاستی یا وفاقی قوانین کا تقاضہ ہو، وہاں ہم آپ کی معلومات کو شیئر کریں گے، بشمول ڈیپارٹمنٹ آف ہیلتھ اینڈ ہیومن سروسز کے ساتھ اگر وہ یہ دیکھنا چاہتے ہوں کہ آیا ہم رازداری کے وفاقی قوانین کی پابندی کر رہے ہیں یا نہیں۔</p>	<p>قانون پر عمل درآمد کرنے کے لیے</p>
<p>ہم آپ کی صحت کی معلومات کو استعمال یا شیئر کر سکتے ہیں:</p> <ul style="list-style-type: none"> o کارکنان کے معاوضہ کے دعووں کے لیے o قانون کے نفاذ کے مقاصد کے لیے یا قانون نافذ کرنے والے افسران کے ساتھ o قانونی طور پر مجاز صحت کی ایجنسیوں کے ساتھ o مخصوص سرکاری کاموں کے لیے مثلاً فوج، نیشنل سیکورٹی اور صدارتی تحفظاتی سروسز کے لیے 	<p>کارکنان کے معاوضوں کی مطابقت، قانون کا نفاذ اور دیگر حکومتی گزارشات پر</p>
<p>ہم آپ کے متعلق معلومات کو کسی عدالتی یا قانونی انتظامی حکم کے جواب میں یا کسی عدالتی بلاوے کے جواب میں شیئر کرتے ہیں</p>	<p>قانونی دعووں اور قانونی کاروائیوں میں</p>
<p>MetroPlusHealth کو نیو یارک ریاست کے اضافی قوانین کی پابندی کرنی ہو گی، جو ذاتی معلومات کے لیے زیادہ درجے کا تحفظ رکھتے ہیں، خصوصاً HIV/AIDS کی صورتحال یا علاج؛ ذہنی صحت؛ منشیات کے استعمال کا ڈس آرڈر؛ اور خاندانی منصوبہ بندی سے متعلقہ معلومات۔</p>	<p>مخصوص اقسام کی معلومات کے افشاء پر ریاست نیویارک کے قوانین</p>

اگلے صفحے پر جاری

- آپ کی تحفظ شدہ معلوماتِ صحت کی رازداری اور تحفظ کو برقرار رکھنا ہماری ایک قانونی ذمہ داری ہے۔
- اگر کسی خلاف ورزی کی صورت میں آپ کی معلومات افشاء ہو جاتی ہیں، تو ہم آپ کو فوری طور پر اس سے مطلع کریں گے۔
- اس نوٹس میں رازداری کے مذکور شدہ طریقوں پر عمل درآمد کرنا اور آپ کو اس کی نقل دینا ہماری ذمہ داری ہے۔

یہاں پر مذکور شدہ طریقوں کے علاوہ ہم آپ کی معلومات کو استعمال یا شیئر نہیں کریں گے، ماسوائے یہ کہ آپ ہمیں تحریری طور پر آگاہ کریں۔ ہم صرف آپ کے بتانے پر ایسا کر سکتے ہیں اور آپ اپنا فیصلہ کسی بھی وقت تبدیل کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کا فیصلہ تبدیل ہو، تو ہمیں تحریری طور پر بتائیں۔

مزید معلومات کے لیے ملاحظہ کریں:

www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html.

اس نوٹس کی شرائط میں تبدیلیاں

ہم اس نوٹس کی شرائط میں تبدیلیاں لا سکتے ہیں اور ان تبدیلیوں کا اطلاق آپ کی ان تمام معلومات پر ہو گا جو ہمارے پاس موجود ہوں گی۔ درخواست کرنے پر نیا نوٹس فراہم کر دیا جائے گا، ہماری ویب سائٹ پر بھی موجود ہو گا اور ہم آپ کو ایک نقل بھجوا دیں گے۔

یہ نوٹس 19 جولائی 2022 سے مؤثر ہے۔

پرائیویسی آفیسر کی رابطہ معلومات

اگر ہمارے پرائیویسی کے طریقوں کے بارے میں آپ کا کوئی سوال ہو یا اگر آپ کوئی شکایت درج کرانا چاہتے ہوں یا مندرجہ بالا حقوق حاصل کرنا چاہتے ہوں، تو براہ کرم رابطہ کریں:

کسٹمر سروسز - MetroPlus Health Plan

50 Water Street, 7th Floor

New York, NY 10004

- جنرل فون: 1-800-303-9626، ہفتے کے 7 دن صبح 8:00 سے رات 8:00 بجے تک۔
- Medicare کے اراکین: 1-866-986-0356، ہفتے کے 7 دن صبح 8:00 سے رات 8:00 بجے تک۔
- ٹی ٹی وائی: 711
- ای میل: PrivacyOfficer@metroplus.org



NOTICE OF NON-DISCRIMINATION

MetroPlus Health Plan complies with Federal civil rights laws. **MetroPlus Health Plan** does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, or sex.

MetroPlus Health Plan provides the following:

- Free aids and services to people with disabilities to help you communicate with us, such as:
 - Qualified sign language interpreters
 - Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)

- Free language services to people whose first language is not English, such as:
 - Qualified interpreters
 - Information written in other languages

If you need these services, call **MetroPlus Health Plan** at 1-800-303-9626. For TTY/TDD services, call 711.

If you believe that **MetroPlus Health Plan** has not given you these services or treated you differently because of race, color, national origin, age, disability, or sex, you can file a grievance with **MetroPlus Health Plan** by:

Mail: 50 Water Street, 7th Floor, New York, NY 10004
Phone: 1-800-303-9626 (for TTY/TDD services, call 711)
Fax: 1-212-908-8705
In person: 50 Water Street, 7th Floor, New York, NY 10004
Email: Grievancecoordinator@metroplus.org

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights by:

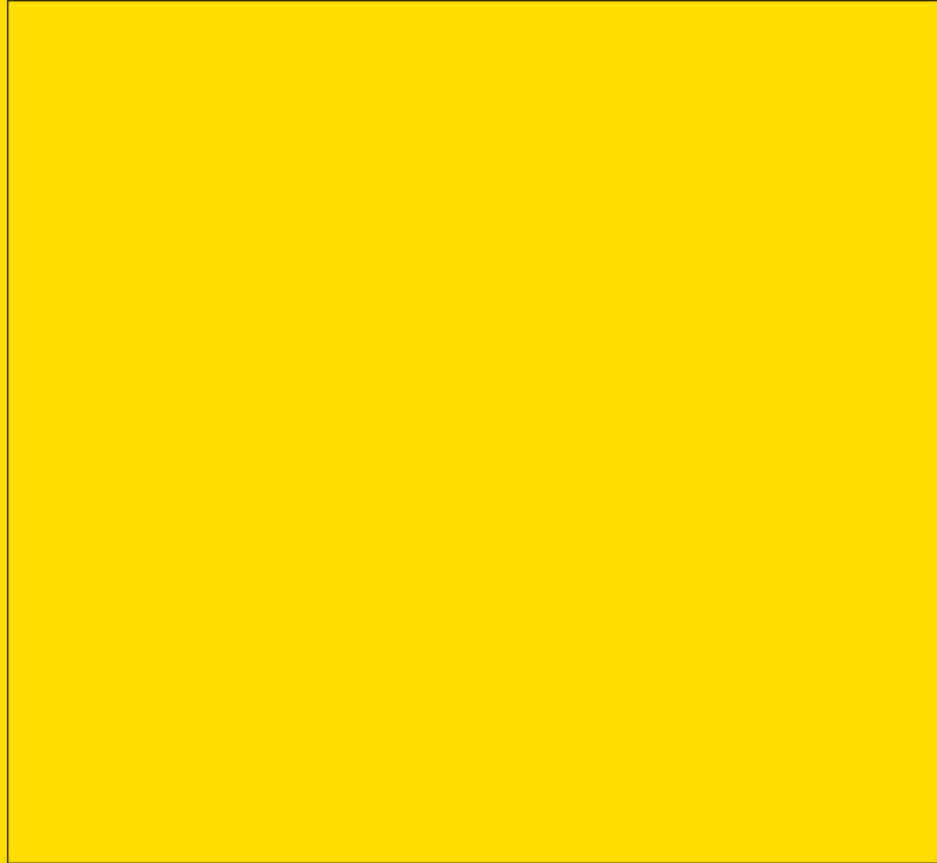
Web: Office for Civil Rights Complaint Portal at
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>
Mail: U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building
Washington, DC 20201
Complaint forms are available at
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>
Phone: 1-800-368-1019 (TTY/TDD 800-537-7697)

Language Assistance


<p>ATTENTION: Language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-303-9626 (TTY: 711).</p>	English
<p>ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-303-9626 (TTY: 711).</p>	Spanish
<p>注意: 如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-303-9626 (TTY: 711)。</p>	Chinese
<p>ملحوظة: إذا كنت تتحدث لغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية متوفرة لك بالمجان. اتصل برقم هاتف الصم والبكم (TTY: 711) 1-800-303-9626</p>	Arabic
<p>주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-303-9626 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.</p>	Korean
<p>ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-303-9626 (телетайп: TTY: 711).</p>	Russian
<p>ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 1-800-303-9626 (TTY: 711).</p>	Italian
<p>ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-800-303-9626 (TTY: 711).</p>	French
<p>ATANSYON: Si w pale Kreyòl Avisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-800-303-9626 (TTY: 711).</p>	French Creole
<p>אויפמערקזאם: אויב איר רעדט אידיש, זענען פארהאן פאר איר שפראך הילף סערוויסעס פריי פון אפצאל קאסט (TTY: 711) 1-800-303-9626.</p>	Yiddish
<p>UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-800-303-9626 (TTY: 711)</p>	Polish
<p>PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-303-9626 (TTY: 711).</p>	Tagalog
<p>লক্ষ্য করুন: যদি আপনি বাংলা কথা বলতে পারেন, ১০০ হতে বেশি ভাষা সহায়তা পাবে। উপলব্ধি আছে। ফোন করুন 1-800-303-9626 (TTY: 711)</p>	Benga
<p>KUJDES: Nëse flitni shqip, për ju ka në dispozicion shërbime të asistencës gjuhësore, pa pagesë. Telefononi në 1-800-303-9626 (TTY: 711).</p>	Albanian
<p>ΠΡΟΣΟΧΗ: Αν μιλάτε ελληνικά, στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε 1-800-303-9626 (TTY: 711).</p>	Greek
<p>خبردار: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات مفت میں دستیاب ہیں۔ کل کوں 1-800-303-9626 (TTY: 711)</p>	Urdu




50 Water St., 7th Floor • New York, NY 10004



MetroPlusHealth Customer Services:

 **800.303.9626 (TTY: 711)**
After Hours: 800.442.2560

 **metroplus.org**

 **Hours Of Operation:**
Monday to Friday, 8am - 8pm |
Saturday, 9am - 5pm