

نیویارک ریاست

ہیلتھ اینڈ ریکوری پلان

ممبر ہیلتھ بک

نظر ثانی شدہ مئی 2024

یہ ہیلتھ بک آپ کو یہ بتائے گی کہ اپنا MetroPlusHealth انہانسڈ پلان کیسے استعمال کرنا ہے۔

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

مشمولات کا جدول

خوش آمدید

- 1..... بیلٹھ اینڈ ریکوری پلان کیسے کام کرتے ہیں
- 2..... اس کتابچے کو کیسے استعمال کیا جائے
- 3..... ممبر سروسز کی جانب سے مدد
- 3..... آپ کا بیلٹھ پلان ID کارڈ
- حصہ 1 - ابتدائی باتیں جو آپ کو جاننی چاہیں
- 4..... نیادی نگہداشت پرووائیڈر (PCP) کا کیسے انتخاب کیا جائے
- 5..... گھریلو طبی نگہداشت کا انتظام
- 6..... باقاعدہ نگہداشت صحت
- 8..... ماہرانہ نگہداشت اور ریفرل کیسے حاصل کیے جائیں
- 10..... بغیر ریفرل کے ہمارے منصوبے سے یہ خدمات حاصل کریں
- 12..... ہنگامی حالات
- 13..... فوری نگہداشت
- 14..... ہم آپ کو صحت مند رکھنا چاہتے ہیں
- بینڈ بک - حصہ 2 آپ کے بینیفٹس اور پلان کے طریقہ کار
- 14..... بینیفٹس
- 14..... ہمارے منصوبے کے تحت احاطہ کردہ خدمات
- 20..... ہیپیورل بیلٹھ ہوم اینڈ کمیونٹی بیسڈ سروسز (BH HCBS) اور کمیونٹی اور بینڈ ریکوری اینڈ ایمپاورمنٹ (CORE) سروسز
- 26..... وہ مراعات جو آپ ہمارے پلان یا اپنے Medicaid کارڈ سے حاصل کر سکتے ہیں
- 27..... صرف اپنا MEDICAID کارڈ استعمال کرنے کی مراعات
- 27..... خدمات جن کا احاطہ نہیں کیا جاتا
- 28..... سروس کے لیے اجازت
- 28..... پیشگی اجازت
- 30..... بیک وقت نظر ثانی کی درخواستوں کے لیے وقت کے دورانیے:
- 32..... ہمارے پرووائیڈرز کو کیسے ادائیگی کی جاتی ہے
- 33..... آپ منصوبے کی پالیسی سازی میں مدد کر سکتے ہیں
- 33..... ممبر سروسز کی جانب سے معلومات
- 33..... ہمیں مطلع رکھیں
- 34..... نام کا اخراج اور تبدیلیاں
- 34..... 1. اگر آپ MetroPlusHealth انہانسڈ کو چھوڑنا چاہتے ہوں

34. آپ Medicaid کے زیر انتظام نگہداشت اور صحت اور بحالی کے پلانز کے لیے نا اہل ہو سکتے ہیں.....
35. ہم بھی آپ کو MetroPlusHealth انہانسڈ کو چھوڑنے کا کہہ سکتے ہیں.....
35. اگر آپ Medicaid تحفظ کھو دیتے ہیں: HIV غیر بیمہ شدہ نگہداشت کے پروگرام آپ کی مدد کرنے کے قابل ہو سکتے ہیں.....
35. پلان اپیلز.....
39. بیرونی اپیلز.....
40. منصفانہ سماعتیں.....
41. شکایت کا عمل.....
42. ہمارے منصوبے کو شکایت کیسے درج کرائی جائے:.....
42. اس کے بعد کیا ہوتا ہے:.....
43. شکایات کی اپیلیں:.....
44. ممبران کے حقوق اور ذمہ داریاں.....
45. پیشگی ہدایات.....
46. اہم فون نمبرز.....
47. اہم ویب سائٹس.....

ہیلتھ اینڈ ریکوری پلان ممبر ہینڈ بک

MetroPlusHealth انہانسڈ ہیلتھ اینڈ ریکوری پلان میں خوش آمدید

ہمیں خوشی ہے کہ آپ نے MetroPlusHealth انہانسڈ میں اپنا اندراج کرا لیا ہے۔ MetroPlusHealth انہانسڈ ایک ہیلتھ اینڈ ریکوری پلان ہے، یا نیویارک اسٹیٹ کی جانب منظور شدہ HARP ہے۔ HARP ایک نئی قسم کا پلان ہے جو Medicaid کے اراکین کو ان کی صحت کی نگہداشت کے علاوہ رویہ جاتی صحت کی نگہداشت بھی فراہم کرتا ہے۔ اس ہینڈ بک میں رویے کی صحت کا مطلب دماغی صحت، مشیات کے استعمال کی وجہ سے پیدا ہونے والے مسائل اور بحالی کا عمل ہے۔

ہم پرووائیڈرز کے ساتھ صحت کی نگہداشت کا ایک خصوصی پلان ہیں جن کے پاس ایسے افراد کے علاج کا کافی تجربہ موجود ہوتا ہے جنہیں صحت مند رہنے کے لیے ذہنی صحت اور/یا منشیات کے استعمال کی نگہداشت کی ضرورت ہو سکتی ہے۔ ہم آپ کو اور آپ کی صحت کی نگہداشت کرنے والی ٹیم کی مدد کے لیے نگہداشت کے انتظام کی خدمات بھی فراہم کرتے ہیں تاکہ آپ کو زیادہ سے زیادہ صحت مند رکھنے کے لیے ہم مل کر کام کریں۔

یہ کتابچہ آپ کو دستیاب طبی نگہداشت کی تمام خدمات کے بارے میں آپ کی رہنمائی کرے گا۔ ہم اس بات کو یقینی بنانا چاہتے ہیں کہ MetroPlusHealth انہانسڈ کے ایک نئے ممبر کے طور پر آپ اچھی شروعات کریں۔ آپ کے بارے میں بہتر طور پر جاننے کے لیے، ہم اگلے دو ہفتوں میں آپ کے ساتھ رابطہ کریں گے۔ آپ ہم سے اپنے سوالات پوچھ سکتے ہیں اور اپائنٹمنٹس کے حوالے سے بھی مدد حاصل کر سکتے ہیں۔ اگر آپ ہم سے جلد بات کرنا چاہتے ہوں، تو ہمیں بس 800.303.9626 پر کال کریں۔ MetroPlusHealth انہانسڈ کے بارے میں مزید معلومات حاصل کرنے کے لیے، آپ ہماری ویب سائٹ metroplus.org/enhanced ملاحظہ کر سکتے ہیں۔

ہیلتھ اینڈ ریکوری پلان کیسے کام کرتے ہیں

پلان، ہمارے پرووائیڈرز اور آپ

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

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

MetroPlusHealth انہانسڈ نئی خدمات پیش کرتا ہے، جنہیں کمیونٹی اور ہینڈ ریکوری اینڈ امپاورمنٹ (CORE) سروسز کہتے ہیں۔ یہ جزوی طور پر بیہیوریل ہیلتھ ہوم اینڈ کمیونٹی بیسڈ سروسز (BH HCBS) کی جگہ لے لیتے ہیں اور اہل ممبران کو پیش کیے جاتے ہیں۔

BH HCBS 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
- بحران کی روک تھام

MetroPlusHealth انہانسڈ کے ممبر کے طور پر، آپ کے پاس ہیلتھ ہوم کیئر مینیجر بھی ہوگا جو آپ کی جسمانی اور رویے سے متعلق صحت کے تمام پرووائیڈرز کے ساتھ کام کرے گا تاکہ آپ کی صحت کی دیکھ بھال 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۔

TTY: 711

ممبر سروسز 800.303.9626

رویہ جاتی صحت کے مسائل 866.728.1885

ہو سکتا ہے کہ کوئی ایسی سروس حاصل کرنے کے لیے جو اب MetroPlusHealth انہانسڈ کے ذریعے دستیاب ہو، کے لیے آپ اپنا Medicaid کارڈ استعمال کر رہے ہوں۔ یہ جاننے کے لئے کہ آیا آپ کو پہلے سے حاصل کردہ سروس اب MetroPlusHealth انہانسڈ کے ذریعہ فراہم کی گئی ہے، ممبر سروسز سے 800.303.9626 پر رابطہ کریں۔

■ 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۔

■ MetroPlusHealth انہانسڈ کا Medicaid کے ذریعے لوگوں کی نگہداشت صحت کی ضروریات کو پورا کرنے کے لیے نیویارک اسٹیٹ ڈیپارٹمنٹ آف ہیلتھ کے ساتھ ایک معاہدہ موجود ہے۔ اس کے مطابق، ہم آپ کی ضروریات کو پورا کرنے میں اپنی مدد کے لیے نگہداشت صحت، دماغی صحت اور منشیات میں مدد کے پرووائیڈرز، کا ایک گروپ منتخب کرتے ہیں۔ یہ ڈاکٹر، اسپیشلسٹس، اسپتال، کلینکس، 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 پرووائیڈر ڈائریکٹری موجود نہیں ہے، تو ایک کاپی حاصل کرنے کے لیے ممبر سروسز کو 800.303.9626 پر کال کریں یا ہماری ویب سائٹ metroplus.org/enhanced پر دیکھیں۔

■ جب آپ MetroPlusHealth انہانسڈ 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۔ آپ اپنی ذہنی صحت یا ترک منشیات کے کلینک سے PCP کا انتخاب کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کو کوئی ٹیسٹ کروانے کی ضرورت ہو، کسی دوسرے ماہر سے ملنا ہو یا ہسپتال جانا ہو، تو آپ کا PCP 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 PCP ممکنہ حد تک جلد از جلد آپ سے رابطہ کرے گا۔ اگرچہ آپ کا PCP نگہداشت صحت کے لیے آپ کا بنیادی ذریعہ ہے، مگر بعض صورتوں میں کچھ خدمات کے لیے آپ بعض ڈاکٹروں سے خود بھی رجوع کر سکتے ہیں۔ تفصیلات کے لیے صفحہ 13 دیکھیں۔

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

اس کتابچے کو کیسے استعمال کیا جائے

■ یہ آپ کو بتائے گا کہ آپ کا نیا ہیلتھ کیئر سسٹم کس طرح کام کرے گا اور یہ کہ آپ MetroPlusHealth انہانسڈ 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

711 :TTY

ممبر سروسز 800.303.9626

رویہ جاتی صحت کے مسائل 866.728.1885

ہو، تو اس ہینڈ بک کو چیک کریں یا ہمارے ممبر سروسز یونٹ کو پر کال کریں۔ 800.303.9626۔ 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

ہمیں ٹول فری کال کریں: 800.303.9626

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

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

رویہ جاتی صحت کے کسی بھی مسئلے کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری 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، حوالہ جات میں مدد حاصل کرنے، گم شدہ شناختی کارڈ کو تبدیل کرنے، نئے بچے کی پیدائش کی اطلاع دینے یا کسی کے بارے میں پوچھنے کے لیے کال کر سکتے ہیں یا کسی بھی ایسی تبدیلی کے بارے میں پوچھ سکتے ہیں، جو آپ کی مراعات کو متاثر کر سکتی ہو۔
- ہم اپنے ہیلتھ پلان اور یہ کہ ہم آپ کی کیسے مدد کر سکتے ہیں، کی وضاحت کے لیے مفت نشستوں کی پیشکش کرتے ہیں۔ یہ آپ کے لیے سوالات پوچھنے اور دوسرے ممبران سے ملنے کا بہترین وقت ہوتا ہے۔ اگر آپ کسی نشست میں آنا چاہتے ہیں، تو ہمیں کال کریں تاکہ آپ کے لیے بہترین وقت اور جگہ تلاش کی جائے۔
- اگر آپ انگریزی نہیں بولتے، تو ہم مدد کر سکتے ہیں۔ ہم یہ چاہتے ہیں کہ آپ جانیں کہ اپنے ہیلتھ کیئر پلان کو کیسے استعمال کرنا ہے، چاہے آپ کوئی بھی زبان بولتے ہوں۔ بس ہمیں کال کریں اور ہم آپ سے آپ کی اپنی زبان میں بات کرنے کا طریقہ نکالیں گے۔ ہمارے پاس لوگوں کا ایک گروپ موجود ہے، جو مدد کر سکتا ہے۔ ہم آپ کو ایک PCP 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 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 آپ اپنے گھر پر نگہداشت حاصل کر رہے ہوں، تو ہو سکتا ہے آپ کی نرس یا ائیڈنٹ کو یہ معلوم نہ ہو کہ آپ ہمارے منصوبے میں شامل ہو گئے ہیں۔ 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 کلارنٹ آئیڈنٹیفیکیشن نمبر (CIN) بھی موجود ہو گا۔ اگر آپ کے MetroPlusHealth آئی ڈی کارڈ میں کچھ بھی غلط ہو، تو ہمیں

TTY: 711

ممبر سروسز 800.303.9626

رویہ جاتی صحت کے مسائل 866.728.1885

فوراً کال کریں۔ آپ کا شناختی کارڈ یہ ظاہر نہیں کرتا کہ آپ کے پاس Medicaid ہے یا یہ کہ MetroPlusHealth انہانسڈ 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 انہانسڈ کے ایک 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 انہانسڈ میں شامل نہیں ہیں۔

I - ابتدائی باتیں جو آپ کو جاننی چاہیں

نیادی نگہداشت پرووائیڈر (PCP) کا کیسے انتخاب کیا جائے

- ہو سکتا ہے آپ نے پہلے ہی اپنا PCP (پرائمری کیئر پرووائیڈر) چن لیا ہو۔ اگر آپ نے کسی PCP کا انتخاب نہیں کیا، آپ کو فوری طور پر ایسا کرنا چاہیے۔ اگر آپ 30 دنوں کے اندر کسی ڈاکٹر کا انتخاب نہیں کرتے، ہم آپ کے لئے ایک کا انتخاب کریں گے۔ ممبر سروسز (800.303.9626) یہ چیک کر سکتی ہے کہ آیا آپ کے پاس پہلے سے ایک PCP موجود ہے یا آپ کو PCP کے انتخاب میں مدد بھی فراہم کر سکتی ہے۔ آپ اپنے رویے کی صحت کے کلینک میں PCP کا انتخاب بھی کر سکتے ہیں۔

آپ metroplus.org/enhanced پر اپنی پرووائیڈر ڈائریکٹری تک آن لائن رسائی حاصل کر سکتے ہیں۔ پرووائیڈر ڈائریکٹری میں MetroPlusHealth کے ساتھ کام کرنے والے تمام ڈاکٹروں، کلینکس، ہسپتالوں، لیبارٹریوں اور دیگر کی فہرست موجود ہوتی ہے۔ اس میں ڈاکٹروں کے پتے، فون نمبر اور خصوصی تربیت کی فہرست موجود ہوتی ہے۔ پرووائیڈر ڈائریکٹری ظاہر کرے گی کہ کون سے ڈاکٹر اور پرووائیڈر نئے مریض لے رہے ہیں۔ جب آپ ایک PCP کا انتخاب کر رہے ہوں، تو آپ کو یہ یقینی بنانے کے لیے ان کے دفاتر میں کال کرنی چاہیے کہ وہ اس وقت نئے مریضوں کو لے رہے ہیں۔ آپ اس کاؤنٹی کے لیے پرووائیڈر ڈائریکٹری کی کاپی کی درخواست بھی کر سکتے ہیں جہاں آپ رہتے ہیں یا اس کاؤنٹی کے لیے جہاں پر آپ کسی پرووائیڈر سے ملنا چاہتے ہیں، آپ MetroPlusHealth ویب سائٹ: metroplus.org/enhanced ملاحظہ کر سکتے ہیں یا آپ ممبر سروسز کو پر کال کر سکتے ہیں 800.303.9626۔

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

- جس سے آپ پہلے مل چکے ہوں،
- جو آپ کے طبی مسائل کو سمجھتا ہو،
- نئے مریض لے رہا ہو،
- آپ کی 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 کسی ایک کا انتخاب کر سکتی ہیں۔

■ ہم نے کئی FQHCs (وفاقی سندھیافتہ طبی مراکز) کے ساتھ بھی معاہدہ کیا ہوا ہے۔ تمام FQHCs بنیادی اور مخصوص نگہداشت فراہم کرتے ہیں۔ کچھ صارفین FQHCs سے 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 لیے، بس ممبر سروسز کو (800.303.9626) پر کال کریں۔

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

711 :TTY

ممبر سروسز 800.303.9626

رویہ جاتی صحت کے مسائل 866.728.1885

■ تقریباً تمام صورتوں میں، آپ کے ڈاکٹر MetroPlusHealth انہانسڈ پرووائیڈرز ہوں گے۔ ایسی چار صورتیں ہیں جن میں آپ اب بھی دوسرے ایسے پرووائیڈرز سے ملاقات کر سکتے ہیں جو آپ کے پاس MetroPlusHealth انہانسڈ میں شامل ہونے سے پہلے موجود تھا۔ ان صورتوں میں، آپ کے پرووائیڈر کو MetroPlusHealth انہانسڈ کے ساتھ کام کرنے سے متفق ہونا لازمی ہو گا۔ درج ذیل صورتوں میں آپ اپنے پرووائیڈر سے ملاقات جاری رکھ سکتے ہیں:

- جب آپ MetroPlusHealth انہانسڈ میں شامل ہوتے ہیں، تو آپ 3 ماہ سے زیادہ کی حاملہ ہیں اور آپ کو قبل از پیدائش کی نگہداشت مل رہی ہے۔ اس صورت میں، آپ اپنے ڈاکٹر سے ڈیلیوری سے لیکر بعد از ولادت نگہداشت تک علاج جاری رکھ سکتے ہیں۔
- جس وقت آپ MetroPlusHealth انہانسڈ میں شامل ہوتے ہیں، تو آپ کو اس وقت کوئی ایسی جان لیوا بیماری یا مسئلہ ہوتا ہے جو وقت کے ساتھ ساتھ بدتر ہو سکتا ہے۔ اس صورت میں، آپ 60 دنوں تک اپنے پرووائیڈر سے علاج جاری رکھنے کی درخواست کر سکتے ہیں۔

● جس وقت آپ MetroPlusHealth انہانسڈ 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 انہانسڈ 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 نگہداشت ملتی رہے۔

جس وقت آپ MetroPlusHealth انہانسڈ میں شامل ہوتے ہیں، تو آپ کے گھر پر آپ کی باقاعدہ نگہداشت کے لیے Medicaid ادا چکی ہوتی ہے اور آپ کو یہ نگہداشت کم از کم 120 دنوں تک جاری رکھنے کی ضرورت ہوتی ہے۔ اس صورت میں، آپ کم از کم 90 دن کے لیے اپنی ایک ہی ہوم کیئر ایجنسی، نرس یا اٹینڈنٹ، اور اتنی ہی گھریلو نگہداشت جاری رکھ سکتے ہیں۔ آپ کے گھر کی نگہداشت میں کسی بھی قسم کی تبدیلی کے مؤثر ہونے سے پہلے، MetroPlusHealth انہانسڈ آپ کو ان تبدیلیوں کے بارے میں لازمی بتائے گا۔

■ اگر آپ کو ضرورت ہو، تو آپ اپنے PCP کے ساتھ اپنی پہلی اپائنٹمنٹ کے بعد پہلے 30 دنوں میں اپنا PCP تبدیل بھی کر سکتے ہیں۔ اس کے بعد، آپ ہر چھ ماہ میں ایک بار بغیر کسی وجہ کے یا زیادہ بار بھی تبدیل کر سکتے ہیں، اگر آپ کے پاس کوئی معقول وجہ ہو۔ آپ 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 انہانسڈ چھوڑ دیتا ہے، تو ہم آپ کو اس کے بارے میں معلوم ہونے کے 5 دنوں کے اندر مطلع کریں گے۔ اگر آپ تین ماہ سے زیادہ کی حاملہ ہیں یا اگر آپ 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 دوران MetroPlusHealth انہانسڈ کے ساتھ کام کرنے سے متفق ہونا چاہیے۔ اگر ان شرائط میں سے کوئی آپ پر لاگو ہوتی ہے، تو اپنے PCP سے معلوم کریں یا ممبر سروسز کو 800.303.9626 پر کال کریں۔

گھریلو طبی نگہداشت کا انتظام

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

MetroPlusHealth انہانسڈ آپ کو ہیلتھ ہوم کے ساتھ اندراج میں مدد فراہم کر سکتا ہے، جو آپ کے ذاتی ہیلتھ ہوم کیئر منیجر کو تفویض کرے گا۔ آپ کا ہیلتھ ہوم کیئر منیجر آپ کی 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 منیجر مل کر نگہداشت کا ایک پلان بنائیں گے جو خاص طور پر آپ کی انفرادی ضروریات کے لیے ڈیزائن کیا گیا ہو گا۔

کمیونٹی اور ہیلتھ ریکوری اینڈ ایمپاورمنٹ (CORE) سروسز حاصل کرنے کے لیے آپ کو نیویارک اسٹیٹ کی اہلیت کی تشخیص کی ضرورت نہیں ہے۔ آپ کور 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 منیجر درج ذیل کر سکتا ہے:

- آپ کی جسمانی اور رویوں کے متعلق صحت کی تمام نگہداشت کو مربوط کرنے کے لیے آپ کے PCP اور دیگر 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 معاونت کرنا؛
- ان وسائل کی شناخت کرنا جن کی آپ کو ضرورت ہو اور جو آپ کی کمیونٹی میں موجود ہوں؛
- مستحکم رہائش تلاش کرنے یا درخواست دینے میں آپ کی مدد کرنا؛
- ہسپتال میں قیام کے بعد بحفاظت گھر واپس آنے میں آپ کی مدد کرنا؛ اور
- یقینی بنانا کہ آپ فالو اپ کیئر، ادویات اور دیگر ضروری خدمات حاصل کریں۔

آپ کا ہیلتھ ہوم کیئر منیجر یہ جاننے کے لیے کہ آپ کو کس نگہداشت کی ضرورت ہے اور 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، پیر سے جمعہ تک، 8am - 8pm، and 9pm - 5am۔ اگر آپ کو گھنٹوں کے بعد، اتوار، چھٹیوں کے دوران، یا اگر آپ بحران میں ہیں تو، 800.442.2560 پر کال کریں۔

باقاعدہ 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۔ ہم ہسپتالوں یا ماہرین کو ریفرل فراہم کرتے ہیں۔ ہم چاہتے ہیں کہ نئے ممبران MetroPlusHealth انہانسڈ 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 کیسے کام کرتا ہے۔
- اگر آپ کے پاس خدمات حاصل کرنے کے بارے میں سوالات ہوں یا اگر کسی وجہ سے آپ کا اپنے پرائمری کیئر پرووائیڈر سے رابطہ نہ ہو رہا ہو، تو آپ MetroPlusHealth انہانسڈ کو دن میں چوبیس (24) گھنٹے، ہفتے میں سات (7) دن 800.303.9626 پر کال کر سکتے ہیں۔
- آپ کی نگہداشت طبی لحاظ سے ضروری ہونی چاہیے – آپ کو جو خدمات ملتی ہیں ان کی ضرورت ہونی چاہیے:

711:TTY

ممبر سروسز 800.303.9626

رویہ جاتی صحت کے مسائل 866.728.1885

- 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 اپوائنٹمنٹ پر نہیں جا سکتے، تو اپنے PCP کو بتانے کے لیے کال کریں۔
- جیسے ہی آپ کسی PCP کا انتخاب کرتے ہیں، پہلی اپوائنٹمنٹ حاصل کرنے کے لئے کال کریں۔ اگر آپ کر سکیں، تو اپنی پہلی اپوائنٹمنٹ کی تیاری کریں۔ آپ کے PCP کو آپ کی میڈیکل ہسٹری کے بارے میں اتنا جاننے کی ضرورت ہو گی جتنا آپ اسے بتا سکتے ہیں۔ اپنے طبی پس منظر، موجودہ طور پر آپ کو جو بھی مسائل درپیش ہیں، آپ جو دوائیں لے رہے ہیں اور جو سوالات آپ اپنے PCP سے پوچھنا چاہتے ہیں، ان سب کی ایک فہرست بنائیں۔ زیادہ تر صورتوں میں، آپ کا پہلا وزٹ آپ کے پلان میں شامل ہونے کے چار ہفتوں کے اندر ہونا چاہیے۔ اگر آپ کو آنے والے ہفتوں میں علاج کی ضرورت ہو، تو MetroPlusHealth انہانسڈ میں شمولیت کے پہلے ہفتے میں اپنی پہلی اپوائنٹمنٹ رکھیں۔ آپ کا ہیلتھ ہوم کیئر منیجر آپ کی پہلی ملاقات کے لیے تیار ہونے میں مدد فراہم کر سکتا ہے۔
- اگر آپ کو اپنی پہلی اپوائنٹمنٹ 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 اپوائنٹمنٹ کا جلدی وقت دے گا۔ (آپ کو اپنی میڈیکل ہسٹری پر بات چیت کرنے اور سوالات پوچھنے کے لیے، پھر بھی پہلی اپوائنٹمنٹ رکھنی چاہیے۔)
- مندرجہ ذیل فہرست کو ایک رہنماء حوالے کے لیے استعمال کریں کہ آپ کو اپنی پہلی اپوائنٹمنٹ کے بعد کتنا طویل انتظار کرنا پڑ سکتا ہے۔ آپ کا کیئر منیجر آپ کو اپوائنٹمنٹ لینے اور اس 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 پہلی سہ ماہی کے دوران 3 ہفتوں کے اندر (دوسری کے دوران 2 ہفتے، تیسری کے دوران 1 ہفتہ)
- خاندانی منصوبہ بندی کا پہلا وزٹ: 2 ہفتوں کے اندر
- دماغی صحت/منشیات کے استعمال کے بعد ER یا داخل شدہ مریضوں کے وزٹ کے بعد فالو اپ وزٹ: 5 دن
- غیر ہنگامی ذہنی صحت یا منشیات کے استعمال کا وزٹ: 1 ہفتے کے اندر
- بالغوں کے بنیادی اور معمول کے جسمانی معائنے: 4 ہفتوں کے اندر

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

کردار سازی کی طبی نگہداشت میں ذہنی صحت اور نشے کی عادت سے چھٹکارے کی 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 انہانسڈ 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۔

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 پہنچانے میں مدد فراہم کر سکتی ہیں جن پر آپ کام کرنا پسند کر سکتے ہیں۔ BH HCBS کے اہل

711 : TTY

800.303.9626 ممیر سروسز

7016 جاتی صحت کے مسائل 866.728.1885

ہونے کے لیے، آپ کو ایک تشخیص حاصل کرنے کی ضرورت ہو گی۔ مزید جاننے کے لیے، ہمیں 800.303.9626 پر کال کریں یا اپنے کیئر منیجر سے ان خدمات کے بارے میں 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 ہیلنگ 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:

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

مزید جاننے کے لیے، ہمیں 800.303.9626 پر کال کریں یا اپنے کیئر منیجر سے ان خدمات کے بارے میں پوچھیں۔ ان خدمات کے بارے میں مزید معلومات اور انہیں حاصل کرنے کے طریقے کے لیے اس ہینڈ بک کا صفحہ 26 دیکھیں۔

ماہرانہ نگہداشت اور ریفرل کیسے حاصل کیے جائیں

- اگر آپ کو ایسی نگہداشت کی ضرورت ہے، جو آپ کا PCP فراہم نہ کر سکتا ہو، تو وہ آپ کو کسی ایسے اسپیشلسٹ کی جانب ریفر کریں گے، جو کر سکتا ہو۔ اگر آپ کے PCP آپ کو کسی دوسری ڈاکٹر کی جانب بھیجتے ہیں، تو ہم آپ کی نگہداشت کے لیے ادائیگی کریں گے۔ ان اسپیشلسٹس میں سے زیادہ تر MetroPlusHealth انہانسڈ 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۔
- اگر آپ سمجھتے ہیں کہ کوئی اسپیشلسٹ آپ کی ضروریات پر پورا نہیں اترتا، تو اپنے PCP سے بات کریں۔ اگر آپ کو کسی مختلف اسپیشلسٹ سے ملاقات کی ضرورت ہو، تو آپ کا PCP آپ کی مدد کر سکتا ہے۔
- کچھ ایسے علاج اور خدمات ہیں، جن کے بارے میں آپ کے PCP کو MetroPlusHealth انہانسڈ سے منظوری لینا ہو گی، اس سے پہلے کہ آپ انہیں حاصل کر سکیں۔ آپ کا PCP آپ کو بتا سکے گا کہ وہ کون سی خدمات ہیں۔
- اگر آپ کو ایسا ریفرل حاصل کرنے میں مشکل پیش آ رہی ہے، جو آپ سمجھتے ہیں کہ آپ کو درکار ہے، تو ممبر سروسز سے 800.303.9626 پر رابطہ کریں۔
- اگر ہمارے پاس اپنے پرووائیڈرز 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 انہانسڈ سے لازمی طور پر پوچھنا چاہیے۔ اگر آپ یا 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 لاگت کے ذمہ دار نہیں ہیں۔
- ریفرل حاصل کرنے کے لیے، آپ کے ڈاکٹر کو ہمیں لازمی طور پر کچھ معلومات دینی ہو گی۔ ایک مرتبہ جب ہمیں یہ معلومات مل گئی، تو ہم 1 - 3 ایام کار میں اس بات کا فیصلہ کریں گے کہ آیا آپ نیٹ ورک سے باہر سے اسپیشلسٹ سے ملاقات کر سکتے ہیں۔ مگر ہم آپ کی درخواست موصول ہونے کی تاریخ کے بعد یہ فیصلہ کرنے میں کبھی بھی 14 دن سے زیادہ کا وقت نہیں لگائیں گے۔ اگر آپ کا ڈاکٹر

711 : TTY

800.303.9626 ممبر سروسز

866.728.1885 رویہ جاتی صحت کے مسائل

سمجھتا ہے کہ تاخیر سے آپ کی صحت کو سخت نقصان پہنچے گا، تو آپ یا آپ کا ڈاکٹر ایک فاسٹ ٹریک ریویو مانگ سکتے ہیں۔ اس صورت میں، ہم 1-3 ایام کار میں فیصلہ کر کے آپ سے واپس رابطہ کریں گے۔ اپنی درخواست کی صورتحال کے بارے میں معلومات کے لیے، برائے مہربانی ممبر سروسز سے 800.303.9626 پر رابطہ کریں۔

- بعض اوقات، ہو سکتا ہے کہ ہم نیٹ ورک سے باہر کے کسی ریفرل کو منظور نہ کریں، کیونکہ ہمارے پاس MetroPlusHealth انہانسٹ میں 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 41 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 انہانسٹ 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 41 دیکھیں۔

آپ کو ڈاکٹر سے اپنی پلان اپیل کے ساتھ یہ معلومات بھیجنے کا کہنا ہو گا:

- (1) آپ کے ڈاکٹر کی طرف سے تحریری طور پر ایک بیان کہ نیٹ ورک سے باہر کا علاج آپ کے MetroPlusHealth انہانسٹ کے پرووائیڈر سے حاصل کیے جانے والے علاج سے بہت مختلف 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 کے مطلوبہ علاج کی ضرورت ہو۔
- (2) دو ایسی میڈیکل یا سائنسی دستاویزات جو ثابت کرتی ہوں کہ آپ جو علاج مانگ رہے ہیں وہ آپ کے لیے زیادہ مددگار ہے اور آپ کے اس علاج سے زیادہ نقصان دہ نہیں ہے جو آپ MetroPlusHealth انہانسٹ کے پرووائیڈر سے حاصل کر سکتے ہیں۔

- 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۔ بیرونی اپیلوں کے بارے میں مزید تفصیلات کے لئے صفحہ 46 ملاحظہ کریں۔

میں ایک پلان اپیل کا کیسے کہوں؟

پلان اپیل کا کہنے کے لیے آپ ہمیں کال کر سکتے ہیں، وزٹ کر سکتے ہیں یا لکھ سکتے ہیں۔ آپ یا آپ کا فراہم کنندہ شکایت اپیل کو تیز پیروی کرنے کا کہہ سکتے ہیں اگر آپ کو لگتا ہو کہ تاخیر آپ کی صحت کے لئے مضر ہے۔ اگر آپ کو مدد کی ضرورت ہے، یا فوری طور پر پلان اپیل کی ضرورت ہے تو، ہمیں 800.303.9626 (TTY: 711) پر کال کریں۔

جب آپ پلان اپیل کے لئے مطالبہ کرتے ہیں تو اس وقت، یا اس کے بعد جلد ہی، آپ کو ہمیں مندرجہ ذیل دینے کی ضرورت ہوگی:

- اپنا نام اور پتہ
- اندراج نمبر
- آپ نے جو خدمات مانگیں اور اپیل کی وجہ (وجوہات)
- ایسی معلومات جن پر آپ نظر ثانی چاہتے ہیں مثلاً طبی ریکارڈز، ڈاکٹروں کے خط یا دیگر ایسی معلومات، جو اس بات کی وضاحت کرتی ہوں کہ آپ کو اس سروس کی کیوں ضرورت ہے۔
- اپیل پر فیصلہ کرنے کے لیے درکار کوئی بھی مخصوص معلومات
- 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 بھی کر سکے:
- آپ کا اسپیشلسٹ آپ کے PCP کے طور پر عمل انجام دے، یا

711 : TTY

ممبر سروسز 800.303.9626

رویہ جاتی صحت کے مسائل 866.728.1885

- خصوصی نگہداشت کے کسی سنٹر کی جانب ریفرل، جو آپ کی بیماری کا علاج کرتا ہو۔ آپ خصوصی نگہداشت کے سنٹر میں رسائی حاصل کرنے کے لیے ممبر سروسز کو بھی کال کر سکتے ہیں۔
بغیر ریفرل کے ہمارے منصوبے سے یہ خدمات 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 معاملات کے لیے اپنے وزٹس کے دوران، آپ جنسی طور پر منتقل ہونے والی انفیکشن کے ٹیسٹ، چھاتی کے کینسر کا معائنہ یا پیڑو کا معائنہ بھی کروا سکتے ہیں۔

یہ خدمات حاصل کرنے کے لیے آپ کو اپنے PCP سے ریفرل کی ضرورت نہیں ہے۔ درحقیقت، آپ خود انتخاب کر سکتے ہیں کہ یہ خدمات کہاں سے حاصل کی جائیں۔ آپ ہمارے خاندانی منصوبہ بندی کے فراہم کنندگان میں سے کسی سے ملاقات کے لیے اپنا MetroPlusHealth آئی ڈی 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۔ اپنی PCP یا ممبر سروسز سے 800.303.9626 پر ان جگہوں کی فہرست کے لیے پوچھیں، جہاں آپ کو یہ خدمات دستیاب ہو سکتی ہیں۔ آپ اپنے فریب 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 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 انہانسڈ پرووائیڈرز میں سے کسی سے بھی ملاقات نہیں کرنا چاہتے، تو آپ MetroPlusHealth انہانسڈ سے باہر کسی فیملی پلاننگ پرووائیڈر سے ملاقات کے لیے اپنا Medicaid کارڈ استعمال کر سکتے ہیں۔ خاندانی منصوبہ بندی کی خدمات کے لیے پلان پرووائیڈر یا Medicaid پرووائیڈر کو تلاش کرنے میں مدد کے لیے ممبر سروسز کو 800.303.9626 پر کال کریں۔

▪ ہر ایک کو اپنے ڈاکٹر سے HIV ٹیسٹ کروانے کے بارے میں بات کرنی چاہیے۔ مفت HIV ٹیسٹنگ یا ٹیسٹ کروانے کے لیے جہاں آپ کا نام نہ دیا گیا ہو، تو AIDS.800.541 (انگریزی) یا SIDA.800.233 (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 سے روک تھام 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۔ ہم مرد اور خواتین کے مفت کنڈوم اور صاف سرنجیں حاصل کرنے میں بھی آپ کی مدد کر سکتے ہیں۔

اگر آپ HIV پازیٹیو ہیں، تو ہم آپ کے پارٹنر سے بات کرنے میں آپ کی مدد کر سکتے ہیں۔ ہم آپ کے خاندان اور دوستوں سے بات کرنے میں آپ کی مدد کر سکتے ہیں اور انہیں HIV اور AIDS کو سمجھنے میں مدد فراہم کر سکتے ہیں اور یہ کہ علاج کیسے کرایا جائے۔ اگر آپ کو مستقبل کے پارٹنر کے ساتھ اپنے HIV کی حیثیت کے بارے میں بات کرنے میں مدد کی ضرورت ہو، تو MetroPlusHealth انہانسڈ 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 (ریٹنا) کے معائنہ کے لیے خود بھی رجوع کر سکتے ہیں۔ آپ صرف ہمارے شریک پرووائیڈرز میں سے کسی ایک کا انتخاب کریں گے۔

Medicaid سے منظور شدہ فریموں کے ساتھ نئے چشمے عام طور پر ہر دو سال میں ایک بار فراہم کیے جاتے ہیں۔

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 منگوانے 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 ریفرل 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۔

711:TTY

ممیر سروسز 800.303.9626

رویہ جاتی صحت کے مسائل 866.728.1885

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 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 صورتحال میں صحت کے بارے میں کم علم رکھنے والے لوگ ایسے خوف میں مبتلا ہو جاتے ہیں کہ جیسے کسی شخص کے جسم کے اعضاء یا افعال کو شدید نقصان پہنچ جائے گا یا فوری نگہداشت کے بغیر سنگین بگاڑ کی وجہ بنے 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 سینے میں شدید درد
- خون بہنا جو بند نہ ہو رہا ہو یا بری طرح جل جانا
- ہڈی کا ٹوٹنا
- سانس لینے میں دشواری/ دورے پڑنا / 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 وغیرہ۔

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

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

- اگر آپ کو لگتا ہے کہ آپ کو کوئی ایمرجنسی ہے، تو 911 پر کال کریں یا ایمرجنسی روم میں جائیں۔ ہنگامی نگہداشت؛ حاصل کرنے سے پہلے آپ کو اپنے MetroPlusHealth انہانسڈ یا اپنے PCP کی منظوری کی ضرورت نہیں ہوتی اور آپ کو ہمارے ہسپتالوں یا ڈاکٹروں کو استعمال کرنے کی ضرورت بھی نہیں ہے۔
- اگر آپ کو یقین نہیں ہے، تو اپنے PCP یا MetroPlusHealth انہانسڈ کو کال کریں۔ شخص جس سے آپ بات کرتے ہیں، کو بتائیں کہ کیا واقعہ ہو رہا ہے۔ آپ کا PCP یا MetroPlusHealth انہانسڈ کا نمائندہ درج ذیل کام کرے گا:
- آپ کو بتائے گا کہ گھر پر کیا کیا جائے، یا

711:TTY

ممیر سروسز 800.303.9626

رویہ جاتی صحت کے مسائل 866.728.1885

- 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 بتائے گا کہ آپ قریب ترین ایمرجنسی روم میں جائیں۔

- آپ MetroPlusHealth انہانسڈ ممبر سروسز سے بھی 800.303.9626 پر رابطہ کر سکتے ہیں، 24 گھنٹے روزانہ، ہفتے کے 7 دن اگر آپ بحران میں ہوں یا آپ کو ذہنی صحت یا منشیات کے استعمال کی صورت حال میں مدد کی ضرورت ہو۔
- اگر آپ ایمرجنسی کے وقت علاقے سے باہر ہیں، تو:

- قریب ترین ایمرجنسی روم میں جائیں یا 911 پر کال کریں۔
- MetroPlusHealth انہانسڈ کو جتنا جلدی ہو سکے، کال کریں (48 گھنٹے کے اندر اگر آپ کر سکتے ہوں)۔
- اگر آپ کو ایمرجنسی روم سے نسخہ دے کر فارغ کر دیا جاتا ہے، تو آپ کو یہ NYRx Medicaid میں اندراج شدہ کسی فارمیسی سے حاصل کرنا چاہیے۔

یاد رکھیں

آپ کو ہنگامی خدمات کے لئے پیشگی منظوری لینے کی ضرورت نہیں۔
ایمرجنسی روم صرف اسی صورت میں استعمال کریں جب آپ کو واقعی کوئی ایمرجنسی ہو۔
ایمرجنسی روم کو زکام، گلے کی سوزش یا کان کی انفیکشن جیسے مسائل کے لیے، استعمال نہیں کیا جانا چاہیے۔
اگر آپ کے سوالات ہیں، تو اپنے PCP کو یا ہمارے پلان کو 800.303.9626 پر کال کریں۔

رویہ جاتی صحت کے بحران کی خدمات کا فون نمبر 866.728.1885

فوری نگہداشت

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

- یہ زکام ہو سکتا ہے یا اگر آپ کو ٹانگے لگانے کی ضرورت ہو۔
- یہ ٹخنوں میں موچ ہو سکتی ہے یا جلد کا کوئی اکھڑا ہوا ٹکڑا ہو سکتا ہے جسے آپ ہٹا نہیں سکتے۔

آپ اسی دن یا اگلے دن فوری نگہداشت کے وزٹ کے لیے ایک اپائنٹمنٹ لے سکتے ہیں۔ 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 کا سفر کرتے ہیں، تو آپ کو فوری اور ہنگامی نگہداشت صرف ڈسٹرکٹ آف کولمبیا، پیورٹو ریکو، ورجن انیلینڈز، 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۔

711 :TTY

ممبر سروسز 800.303.9626

رویہ جاتی صحت کے مسائل 866.728.1885

ہم آپ کو صحت مند رکھنا چاہتے ہیں

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

- تمباکو نوشی ترک کرنے کی کلاسیں
- قبل از پیدائش کی دیکھ بھال اور غذائیت
- 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

ممبر سروسز کو 800.303.9626 پر کال کریں یا مزید جاننے اور آنے والی کلاسوں کی فہرست حاصل کرنے کے لیے، ہماری ویب سائٹ metroplus.org/enhanced پر جائیں۔

ہینڈ بک - حصہ 2 آپ کے ہینڈ بک 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۔

ہینڈ بک

ہینڈ بک ریگوری پلانز آپ کو باقاعدہ Medicaid کے ساتھ ملنے والی خدمات کے علاوہ دیگر متعدد خدمات بھی فراہم کرتے ہیں۔ ہم زیادہ تر ایسی خدمات فراہم کریں گے یا ان کا انتظام کریں گے، جن کی آپ کو ضرورت ہو گی۔ تاہم، آپ اپنے PCP 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 کرانسز سروسز؛ اور مخصوص سیلف ریفرل خدمات، بشمول وہ خدمات جنہیں آپ MetroPlusHealth انہاسٹڈ 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 منصوبے کے تحت 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 پاس کوئی سوالات ہوں یا نیچے دی گئی کسی بھی خدمات میں مدد کی ضرورت ہو، تو براہ کرم ہمارے ممبر سروسز ڈیپارٹمنٹ کو 800.303.9626 پر کال کریں۔

باقاعدہ طبی نگہداشت

711 :TTY

ممبر سروسز 800.303.9626

رویہ جاتی صحت کے مسائل 866.728.1885

- اپنے PCP کے ساتھ دفتر میں ملاقاتیں
- اسپیشلسٹس کی جانب ریفرلز
- آنکھ / کانوں کے معائنے
- ادویات کو شیڈول کے مطابق لینے میں مدد
- نگہداشت اور فوائد کو مربوط بنانا

تدارکی نگہداشت

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

زچگی کے دوران نگہداشت

- حمل کے دوران نگہداشت
- ڈاکٹرز/مڈوائف اور ہاسپٹل سروسز
- حمل کے دوران اور بچے کی پیدائش کے بعد، ایک سال تک ڈپریشن کی اسکریننگ

گھریلو طبی نگہداشت

- طبی طور پر لازمی ہو اور MetroPlusHealth انہانسٹ کی جانب سے بندوبست شدہ ہو
- طبی طور پر ضروری بعد از زچگی گھر پر ایک ہیلتھ وزٹ، ایسی خواتین کے لیے طبی طور پر لازمی اضافی وزٹس جن کو زیادہ خطرات لاحق ہوں
- ضرورت کے مطابق یا آپ کے PCP/اسپیشلسٹ کی جانب سے آرڈر کردہ، گھر پر صحت کی نگہداشت کے مزید وزٹس

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

- طبی طور پر لازمی ہو اور MetroPlusHealth انہانسٹ کی جانب سے بندوبست شدہ ہو
- پرسنل کیئر/بوم 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 انہانسٹ سے پر رابطہ کریں 800.303.9626

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/ بوم اٹینڈنٹ یا CDPAS خدمات موصول ہو رہی ہوں۔ PERS کا بندوبست MetroPlusHealth انہانسٹ کی جانب سے ہو گا۔

ایڈلٹ ڈے ہیلتھ کیئر

711 :TTY

800.303.9626 ممیر سروسز

866.728.1885 رویہ جاتی صحت کے مسائل

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

تپ دق کے لئے معالجہ

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

ہوسپائیس کیئر (مسکن نگہداشت)

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

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

دندان سازی کی نگہداشت

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

دندان سازی کی خدمات کیسے حاصل کی جائیں:

آپ اپنے لیے پرائمری کیئر ڈینٹسٹ کا انتخاب کرتے ہیں۔ MetroPlusHealth دانتوں کی خدمات فراہم کرنے کے لیے DentaQuest کا استعمال کرتی ہے۔ DentaQuest میں حصہ لینے والے دانتوں کے ایسے ڈاکٹر ہوتے ہیں جو عمومی دندان سازی، بچوں کی دندان سازی، منہ کی سرجری اور مسوڑھوں کی بیماریوں میں مہارت رکھتے ہیں۔ پرائمری کیئر ڈینٹسٹ کا انتخاب کرنے کے لیے DentaQuest کو 844.284.8819 پر کال کریں۔ آپ حصہ لینے والے ڈینٹسٹ کی فہرست آن لائن طور پر metroplus.org/enhanced سے حاصل کر سکتے ہیں یا MetroPlusHealth کی ممبر سروسز کو 800.303.9626 پر کال کر کے بھی اس کی درخواست کر سکتے ہیں۔ اگر آپ ڈینٹسٹ کا انتخاب خود نہیں کرتے ہیں، تو آپ کے لیے ایک کا انتخاب کر لیا جائے گا۔ آپ کسی وقت اپنا دندان ساز 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 انہانسٹ 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 ID کارڈ دکھانا چاہیے۔

- آپ کسی حوالہ کے بغیر بھی دانتوں کے ایسے کلینک میں جا سکتے ہیں جو اکیڈمک ڈینٹل سینٹر چلاتا ہو۔ اگر آپ کو اکیڈمک ڈینٹل سنٹر کلینک تلاش کرنے میں مدد کی ضرورت ہو، تو ممبر سروسز کو 800.303.9626 پر کال کریں۔

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

اسپتال میں نگہداشت

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

ہنگامی نگہداشت

- ہنگامی نگہداشت کی خدمات وہ طریقہ کار، علاج یا خدمات ہیں جو کسی بھی ہنگامی صورتحال کا جائزہ لینے یا اسے مستحکم کرنے کے لیے، درکار ہوتی ہیں۔
- ہنگامی نگہداشت حاصل کرنے کے بعد، آپ کو اس بات کو یقینی بنانے کے لیے کسی دوسری نگہداشت کی ضرورت پیش آ سکتی ہے تاکہ آپ مستحکم حالت میں رہیں۔ آپ کی ضرورت کے مطابق، آپ کا علاج ایمرجنسی روم میں، ہسپتال کے اندرونی کمرے میں یا کسی اور ترتیب میں بھی ہو سکتا ہے۔ ان کو بعد از استحکام کی خدمات کہا جاتا ہے۔
- ہنگامی خدمات کے بارے میں مزید جاننے کے لیے، صفحہ 15 دیکھیں۔

ماہرانہ نگہداشت

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

- فزیکل تھراپسٹ
- آکوپیشنل اینڈ سپیچ تھراپسٹ
- ماہر سماعت
- مٹوائوز
- قلبی بحالی
- دیگر سپیشیالٹی، مثلاً

ریوماٹالوجی، گیسٹرو انٹرالوجی، ENT، ہیماٹالوجی/آنکالوجی، پلمونالوجی، الرجی/امیونالوجی، نیورالوجی

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

رہنمائی سہولت گاہوں کے اندر صحت کی نگہداشت (نرسنگ ہوم)

ممبر سروسز 800.303.9626

TTY: 711

رویہ جاتی صحت کے مسائل 866.728.1885

- مختصر مدتی یا بحالی کے قیام شامل ہیں؛
- ایک معالج کی طرف سے آرڈر کیا جانا چاہیے اور MetroPlusHealth انہانسٹ 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 اسپیش لینگویج پیتھالوجی شامل ہیں۔

اگر آپ کو نرسنگ ہوم میں طویل مدت تک (مستقل) رہنے کی ضرورت ہو، تو آپ کے سوشل سروسز کے مقامی محکمے کو اس بات کا تعین کرنا چاہیے کہ آیا آپ Medicaid کی آمدنی کے کچھ تقاضوں کو پورا کرتے ہیں۔ MetroPlus Health Plan اور نرسنگ ہوم آپ کو درخواست دینے میں مدد کر سکتے ہیں۔ نرسنگ ہوم میں طویل مدتی (مستقل) قیام کی سہولت MetroPlus Health Plan HARP میں شامل نہیں ہے۔ اگر آپ مستقل طویل مدتی رہائش کے لیے اہل ہوں، تو آپ کو MetroPlusHealth HARP پلان سے اپنا نام خارج کرانا ہو گا۔ جب تک کہ آپ Medicaid کے مینیجڈ کیئر پلان میں اندراج نہیں کر لیتے، تو تب تک یہ بینیفٹ Medicaid فیس فار سروس کے ذریعے مہیا کیا جائے گا۔

کردار سازی کی طبی نگہداشت

روپے 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 بیلیٹیو 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 بیڈ
- 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 21 سال یا اس سے زیادہ ہوں اور جن میں جذباتی مسائل کی علامات موجود ہوں۔ ان علامات کا علاج گھر پر یا کمیونٹی میں مدد کے بغیر نہیں کیا جا سکتا۔

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

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 لئے، ممبر سروس کو 800.303.9626 (TTY:) پر کال کریں۔

بیہیورل ہیلتھ ہوم اینڈ کمیونٹی بیسڈ سروسز (BH HCBS) اور کمیونٹی اورینٹڈ 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 اٹھا سکتے ہیں، 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:

- **بیبیلیٹیشن 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 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۔

نوٹ: قلیل مدتی اور انٹینسٹیو کرائسز ریسپانڈ سروسز جو پہلے BH HCBS کا حصہ تھیں، اب وہ کرائسز انٹروینشن بینیفٹ بن گئی ہیں۔ انہیں اب کرائسز ریڈینشل سروسز کہا جاتا ہے اور یہ تمام ایڈلٹ Medicaid مینیجڈ کیئر ممبرز کے لیے دستیاب ہیں۔

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۔

چار نئی، CORE خدمات یہ ہیں:

- سائیکو سوشل ریہیبیلیٹیشن (PSR)
- کمیونٹی سائیکاٹریک سپورٹ اینڈ ٹریٹمنٹ (CPST)
- ایمپاورمنٹ سروسز - پیئر سپورٹس
- فیملی سپورٹ اینڈ ٹریٹمنٹ (FST)

ایڈلٹ بیہیورل ہیلتھ ہوم اینڈ کمیونٹی بیسڈ سروسز (HARP) - BH HCBS ممبران

711 :TTY

ممیر سروسز 800.303.9626

رویہ جاتی صحت کے مسائل 866.728.1885

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

- خودمختاری: روز مرہ کی زندگی اور سماجی مہارتیں
- تعلیم اور روزگار
- پیئر اینڈ فیملی سپورٹ
- بحرانوں سے نمٹنا - کرائسز 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

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

تشخیص سے پہلے، HHCM کو موجودہ HARP یا 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/ربائش 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۔ یہ چار (4) خدمات صفحہ 26 سے شروع ہونے والی تفصیلات میں ملاحظہ کی جا سکتی 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 فراہم کرنے والوں 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

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 ہوم 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:

The 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

711 :TTY

ممبر سروسز 800.303.9626

رویہ جاتی صحت کے مسائل 866.728.1885

فروغ کے ساتھ 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؛
 - ٹیوٹرنگ 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 ذریعہ عام کمیونٹی میں لوگوں کی خدمات حاصل کرنے والے کاروباری اداروں کے ساتھ باضابطہ معاہدے کے ذریعے عبوری روزگار کی گنجائش کا انتظام کیا جاتا ہے۔

- 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 ہیلنگ آرٹس (LPHA) کی سفارش کی ضرورت ہوتی ہے۔ نئی CORE سروسز میں شامل ہیں:

سانیکو سوشل ریہیبیلیٹیشن (PSR)

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

711 :TTY

ممبر سروسز 800.303.9626

رویہ جاتی صحت کے مسائل 866.728.1885

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

کمیونٹی سائیکاٹرک 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 بننا،
- 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۔

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

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

بڑوں کے لیے بحران کے دوران اقامتی سروسز

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

ریزیڈنٹل کرائسز سپورٹ

یہ ان لوگوں کے لیے ایک پروگرام ہے جن کی عمریں 21 سال یا اس سے زیادہ ہوں اور جن میں جذباتی مسائل کی علامات موجود ہوں۔ ان علامات کا علاج گھر پر یا کمیونٹی میں مدد کے بغیر نہیں کیا جا سکتا۔

انٹینسو کرائسز ریزیڈنٹس

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

موبائل کرائسز اور ٹیلیفون کرائسز سروسز

کمپریہنسو سائیکیاٹرک ایمرجنسی پروگرام (CPEP) بشمول توسیعی مشاہداتی بیڈ

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

نقصان میں کمی کرنے والی خدمات

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

- منشیات استعمال کرنے والوں کے ساتھ کام کرنے کا تجربہ رکھنے والے شخص کی جانب سے تیار کردہ نگہداشت کا پلان۔
 - انفرادی معاونتی مشاورت جو آپ کے مقاصد کو حاصل کرنے میں مفید ثابت ہو سکتی ہے۔
 - آپ کی صحت اور تندرستی کو متاثر کرنے والے مسائل کے بارے میں دوسروں کے ساتھ بات چیت کرنے کے لیے ایک محفوظ جگہ پر گروپ معاون مشاورت۔
 - آپ کی تجویز کردہ دوا لینے اور علاج جاری رکھنے میں آپ کی مدد کرنے کے لیے مشاورت۔
 - منشیات کے استعمال کو بہتر طریقے سے سمجھنے اور نمٹنے کی تکنیکوں اور مہارتوں کی شناخت کرنے میں آپ کی مدد کے لیے معاون گروپس جو آپ کے لیے کارآمد ثابت ہوں گے۔
- ان خدمات کے بارے میں مزید جاننے کے لئے، ممبر سروس کو 800.303.9626 (TTY: 711) پر کال کریں۔

بانچہ پن کی خدمات

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

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

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

- آفس وزٹس

711 :TTY

800.303.9626 ممبر سروسز

رویہ جاتی صحت کے مسائل 866.728.1885

- بچہ دانی اور بیضہ نالی کے ٹیوبز کا ایکسرے
- پیڑو کا الٹرا ساؤنڈ
- خون کی جانچ

اہلیت

- اگر آپ درج ذیل شرائط پر پورا اترتے ہیں، تو آپ بانچہ پن کی خدمات کے لیے اہل ہیں:
- آپ کی عمر 21-34 سال ہو اور آپ 12 ماہ کے باقاعدہ، غیر محفوظ جنسی تعلقات کے بعد بھی حاملہ نہ پا رہی ہوں۔
 - آپ کی عمر 35-44 سال ہو اور آپ 6 ماہ کے باقاعدہ، غیر محفوظ جنسی تعلقات کے بعد بھی حاملہ نہ پا رہی ہوں۔
- ان خدمات کے بارے میں مزید جاننے کے لئے، ممبر سروس کو 800.303.9626 (TTY: 711) پر کال کریں۔

ذیابیطس سے بچاؤ کا قومی پروگرام (NDPP) کی خدمات

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

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

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

اہلیت

- اگر آپ کے پاس کسی معالج یا دوسرے لائسنس یافتہ پریکٹیشنر کی طرف سے سفارش ہو، تو آپ ذیابیطس سے بچاؤ کی خدمات کے اہل ہو سکتے ہیں اور درج ذیل شرائط پر پورا اترتے ہوں:
- کم از کم 21 سال عمر ہو،
 - فی الحال حاملہ نہ ہوں،
 - وزن زیادہ ہو، اور
 - پہلے سے ٹائپ 1 یا ٹائپ 2 ذیابیطس کی تشخیص نہ ہوئی ہو۔

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

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

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

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

دیگر احاطہ کردہ خدمات

711: TTY

ممبر سروسز 800.303.9626

رویہ جاتی صحت کے مسائل 866.728.1885

- ڈوریل میڈیکل اکونٹمنٹ (DME) / سماعت کے آلات / پروسٹھیٹکس / آرتھوٹکس
- عدالت کی جانب سے آرڈر کردہ خدمات
- کیس مینجمنٹ
- سوشل سپورٹ سروسز حاصل کرنے میں مدد
- FQHC
- خاندانی منصوبہ بندی
- 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 انہانسڈ ممبر شپ کارڈ استعمال کر کے یہ خدمات حاصل کر سکتے ہیں۔ آپ ایسے پرووائیڈرز کے پاس بھی جا سکتے ہیں جو آپ کا Medicaid بینیفٹ کارڈ لیں گے۔ یہ خدمات حاصل کرنے کے لیے آپ کو اپنے PCP سے ریفرل کی ضرورت نہیں ہے۔ اگر آپ کے سوالات ہیں، تو ممبر سروسز کو 800.303.9626 پر کال کریں۔

خاندانی منصوبہ بندی

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

آپ ممانع حمل ادویات، برتھ کنٹرول ڈیوائسز (IUDs اور ڈایافرامز) حاصل کر سکتے ہیں جو نسخے کے ذریعے فراہم کی جاتیں گی، نیز ہنگامی ممانع 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 انہانسڈ ڈاکٹروں سے حاصل کر سکتے ہیں۔ جب یہ خدمت خاندانی منصوبہ بندی کے وزٹ کے حصے کے طور پر لے رہے ہوں، تو آپ کسی بھی ایسے ڈاکٹر کے پاس یا کلینک میں جا سکتے ہیں جو Medicaid قبول کرتا ہو اور خاندانی منصوبہ بندی کی خدمات پیش کرتا ہو۔ جب آپ یہ سروس فیملی پلاننگ کے وزٹ کے حصے کے طور پر حاصل کرتے ہیں، تو آپ کو ریفرل کی ضرورت نہیں ہوتی ہے۔

ہر ایک کو اپنے ڈاکٹر سے HIV ٹیسٹ کروانے کے بارے میں بات کرنی چاہیے۔ مفت HIV ٹیسٹنگ یا ٹیسٹ کروانے کے لیے، جہاں آپ کا نام نہ دیا گیا ہو، تو 800.541.AIDS (انگریزی) یا 800.233.SIDA (ہسپانوی) پر کال کریں۔

ٹی بی تشخیص اور علاج

آپ اپنی تشخیص اور/یا علاج کے لیے اپنے PCP یا پھر کاؤنٹی پبلک ہیلتھ ایجنسی کے پاس جانے 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 انہانسڈ 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، اور دی کاؤنٹر ادویات، داخلی فارمولے اور کچھ طبی سامان حاصل کر سکتے ہیں۔ کچھ لوگوں کے لیے، کچھ ادویات اور فارمیسی کی اشیاء کے لیے ایک جزوی ادائیگی کی ضرورت ہو سکتی ہے۔

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

آمد و رفت

ہنگامی اور غیر ہنگامی طبی ضرورت کے لیے ٹرانسپورٹ کا بندوبست ریگولر Medicaid کے تحت کیا جائے گا۔

غیر ہنگامی ٹرانسپورٹ حاصل کرنے کے لئے، آپ یا آپ کے پرووائیڈر کو پر (MAS Medical Answering Services) سے رابطہ کرنا چاہیے۔ 844.666.6270۔ 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۔ اپنی ٹرانسپورٹ کی سہولت حاصل کرنے کے طریقوں کے بارے میں مزید معلومات کے لیے 844.666.6270 پر کال کریں یا ان کی ویب سائٹ ملاحظہ کریں: medanswering.com

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

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

افزائشی معذوریات

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

خدمات جن کا احاطہ نہیں کیا جاتا

یہ خدمات MetroPlusHealth انہانسڈ 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 انہانسڈ کا حصہ نہ ہو، ماسوائے یہ کہ جس کے پاس آپ کے جانے کی اس ہینڈ بک میں کسی جگہ اجازت کا ذکر کیا گیا ہو یا MetroPlusHealth انہانسڈ یا آپ کا PCP آپ کو اس پرووائیڈر کے پاس بھیجے؛ یہ ہنگامی خدمات ہوتی ہیں۔

711 :TTY

ممبر سروسز 800.303.9626

رویہ جاتی صحت کے مسائل 866.728.1885

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 (جو اوپر درج ہیں)،
- غیر منظور شدہ خدمات،
- ایسے پرووائیڈرز کے ذریعے فراہم کردہ خدمات، جو MetroPlusHealth انہانسٹ کا حصہ نہیں ہیں

اگر آپ کو بل دیا جاتا ہے

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

اگر آپ کو لگتا ہے کہ آپ کو Medicaid یا MetroPlusHealth انہانسٹ 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 پینڈ بک کا بعد میں آنے والا منصفانہ سماعت کا حصہ دیکھیں۔

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

سروس کے لیے اجازت

پیشگی اجازت

کچھ ایسے علاج اور خدمات ہیں جن کو وصول کرنے یا وصول کرنا جاری رکھنے کے قابل ہونے سے پہلے منظوری لینا 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 ریفرلز منظور کر سکتا ہے:

- ماہرانہ نگہداشت
- لیبارٹری خدمات

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

- کسی ایسے فراہم کنندہ کی جانب ریفر کیا جاتا ہے، جو MetroPlusHealth نیٹ ورک کا حصہ نہ ہو، ماسوائے یہ کہ آپ کو کسی ایمرجنسی روم میں نگہداشت کی ضرورت ہو
- ایک معینہ مدت کے لیے کسی اسپیشلسٹ کی جانب ریفرل دیا جاتا ہے
- کسی ہسپتال میں داخل کیا جاتا ہے، ماسوائے یہ کہ کوئی ہنگامی حالت یا بچے کی پیدائش ہو
- کسی HHC ہسپتال کے علاوہ کسی ہسپتال میں آؤٹ 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 پریکٹنگ نگہداشت موصول کرنی ہو
- آپ کو پری نیٹل یا جینیٹک ٹیسٹنگ کروانی ہو
- طبی تجربات میں شرکت کرنی ہو
- گھر پر انفیوژن تھراپی موصول کرنی ہو
- پیوند کاری کروانی ہو

711 : TTY

800.303.9626 ممبر سروسز

رویہ جاتی صحت کے مسائل 866.728.1885

- ہوائی سفر میں ہنگامی منتقلی موصول کرنی ہو
- غیر ہنگامی سفر موصول کرتے ہوں
- منہ کی سرجری کے لیے بے ہوشی وصول کرنی ہو
- کانٹیکٹ لینرز کی ضرورت ہو
- ٹرانس جینڈر خدمات کی ضرورت ہوں
- ٹریٹمنٹ ایڈیٹرنس کی خدمات درکار ہوں
- ہسپتال میں ایک نجی ڈیوٹی نرس تفویض کر دی جاتی ہے
- کسی مہارت یافتہ نرسنگ کی سہولت گاہ یا شدید بحالی کی سہولت گاہ میں داخل ہیں، بشمول مہارت یافتہ نرسنگ کی کسی سہولت گاہ میں داخلے کے دوران فزیشن کی تمام خدمات۔
- ٹی بی کی بیماری کے لیے ڈائریکٹری آیزروڈ تھراپی کے لیے ہسپتال میں داخل کیا جاتا ہے
- گھریلو نگہداشت کی خدمات وصول کرتے ہیں
- ہاسپٹالس سروسز موصول ہوتی ہیں
- پرسنل کیئر سروسز یا کنزیومر ڈائریکٹڈ پرسنل اسسٹنس پروگرام موصول ہوتا ہے خدمات
- PERS (پرنسپل 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 آرٹھائٹکس، پراسٹیٹیکس، 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
 - نشوونمائی معذوری کا حامل کوئی شخص
 - حادثے کی وجہ سے دماغی چوٹ والا 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 کی منظوری مانگنا سروس کے لیے اجازت کی درخواست کہلاتا ہے۔ ان علاجوں یا خدمات کے لئے منظوری لینے کے لئے آپ کو:

ممیر سروسز کو 800.303.9626 پر کال کریں، یا آپ اپنی درخواست فیکس کے ذریعے 212.908.8521 پر بھیج سکتے ہیں۔ ممیر سروسز کا ایک نمائندہ اس عمل کے متعلق آپ کے کسی قسم کے سوالات کے جوابات دے گا اور اگر ضرورت ہوئی، تو آپ کی کال کو یوٹیلٹیزیشن ریویو (UR) کے لیے منتقل کرے گا۔ یوٹیلٹیزیشن ریویو وہ عمل ہے، جس کے ذریعے ہم فیصلہ کرتے ہیں کہ آیا کوئی علاج طبی طور پر ضروری ہے یا نہیں اور اس کے لیے MetroPlus Health Plan کی جانب سے منظوری یا ادائیگی کی جائے گی۔ ڈاکٹر اور نرسیں یہ فیصلے کرتے ہیں۔ وہ آپ کے علاج کے پلان کا طبی طور پر قابل قبول معیارات کے ساتھ موازنہ کر کے ایسا کرتے ہیں۔ ہمارا UR عملہ صبح 8:30 بجے سے شام 5:00 بجے تک دستیاب ہے۔ پیر تا جمعہ۔ اگر آپ کو کسی طبی مسئلہ کے حوالے سے معاونت چاہیے، تو ہمارے پاس ایک 24 گھنٹے کی ہیلتھ کیئر ہاٹ لائن نمبر (800.442.2560) موجود ہے۔ UR کا عملہ اگلے کاروباری دن پر آپ کے پیغامات کے جواب دے گا۔

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

MetroPlusHealth Health Plan

Water Street 50

New York, NY 10004

قابل توجہ: پیشگی اجازت

711 : TTY

ممیر سروسز 800.303.9626

رویہ جاتی صحت کے مسائل 866.728.1885

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

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

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

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

جب ہمیں آپ کی درخواست مل گئی، تو ہم ایک **معیاری** یا **تیز** عمل کے ذریعے اس پر نظر ثانی کریں گے۔ اگر یہ سمجھا جاتا ہے کہ تاخیر سے آپ کی صحت کو سخت نقصان پہنچے گا، تو آپ یا آپ کا ڈاکٹر ایک فاسٹ ٹریک ریویو مانگ سکتے ہیں۔ اگر تیز جائزہ کے لیے آپ کی درخواست سے انکار کر دیا جاتا ہے، تو ہم آپ کو بتائیں گے اور آپ کا کیس نظر ثانی کے عمومی عمل کے تحت ہو گا۔

ہم آپ کا جائزہ جلدی کریں گے، اگر:

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

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

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

پیشگی اجازت کی درخواستوں کے لیے وقت کے دورانیے:

- **معیاری جائزہ:** جب ہمیں تمام مطلوبہ معلومات مل گئی، تو ہم آپ کی درخواست کے متعلق 3 ایام کار کے اندر فیصلہ کریں گے مگر آپ کو ہماری جانب سے جواب موصول ہونے میں 14 دن سے زیادہ نہیں لگیں گے۔ اگر ہمیں مزید معلومات درکار ہوں، 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 ہوں، 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 گئی، تو ہم 1 یوم کار کے اندر فیصلہ کریں گے مگر آپ کو ہماری جانب سے جواب موصول ہونے میں 14 دن سے زیادہ نہیں لگیں گے۔ اگر ہمیں مزید معلومات درکار ہوں، تو ہم آپ کو 14ویں دن تک بتائیں گے۔

● **تیز نظر ثانی:** ہم تمام مطلوبہ معلومات ملنے کے بعد 1 یوم کار میں فیصلہ کریں گے۔ ہمیں آپ کی درخواست موصول ہو جانے کے بعد آپ کو 72 گھنٹوں کے اندر جواب ملے گا۔ اگر ہمیں مزید معلومات درکار ہوں، تو ہم آپ کو 1 یوم کار کے اندر بتائیں گے۔

دیگر درخواستوں کے لیے وقت کے خصوصی دورانیے:

- اگر آپ ہسپتال میں ہیں یا ابھی ہی ہسپتال سے نکلے ہیں اور آپ گھر میں نگہداشت صحت کی درخواست کر رہے ہیں، تو ہم آپ کی درخواست کے 72 گھنٹوں کے اندر فیصلہ کریں گے۔
- اگر آپ کو ہسپتال میں داخل کر کے منشیات کے استعمال کے مسئلے کا علاج دیا جا رہا ہے اور آپ ڈسچارج ہونے سے کم از کم 24 گھنٹے پہلے مزید خدمات کی درخواست کرتے ہیں، تو ہم آپ کی درخواست کے 24 گھنٹوں کے اندر فیصلہ کریں گے۔
- اگر آپ دماغی صحت یا منشیات کے استعمال کے مسئلے کی سروسز مانگ رہے ہیں، جو کسی عدالتی پیشی سے متعلق ہوں، تو ہم آپ کی درخواست کے 72 گھنٹوں کے اندر فیصلہ کریں گے۔
- اگر آپ آؤٹ پیشنٹ میں نسخے کی دوا کی درخواست کر رہے ہیں، تو ہم آپ کی درخواست کے 24 گھنٹوں کے اندر فیصلہ کریں گے۔
- ایک اسٹیپ تھراپی پروٹوکول کا مطلب ہے کہ ہم آپ کی درخواست کردہ دوا کو منظور کرنے سے پہلے آپ سے پہلے کوئی دوسری دوا آزمانے کا تقاضہ کرتے ہیں۔ اگر آپ اسٹیپ تھراپی پروٹوکول کو منسوخ کرنے کی درخواست کر رہے ہیں، تو ہم آؤٹ پیشنٹ نسخے کی ادویات کے لیے 24 گھنٹوں کے اندر فیصلہ کریں گے۔ دیگر ادویات کے لیے ہم آپ کی درخواست کے 14 دن کے اندر فیصلہ کریں گے۔

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

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

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

MetroPlusHealth Health Plan
Water Street 50
New York, NY 10004
قابل توجہ: پیشگی اجازت

اگر آپ اپنی درخواست کی نظر ثانی میں زیادہ وقت لینے کے ہمارے فیصلے سے اتفاق نہیں کرتے، تو آپ یا آپ کا نمائندہ پلان کے پاس شکایت جمع کروا سکتے ہیں۔ آپ یا آپ کا کوئی بھی قابل بھروسہ شخص، 800.206.8125 پر کال کر کے نظر ثانی کے وقت کے متعلق نیو یارک اسٹیٹ محکمہ صحت کے پاس بھی شکایت درج کروا سکتا ہے۔

ہم آپ کو اس تاریخ کو مطلع کریں گے جب جائزہ کے لیے 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۔

711 :TTY

ممبر سروسز 800.303.9626

رویہ جاتی صحت کے مسائل 866.728.1885

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

آپ کی نگہداشت کے بارے میں مزید فیصلے:

بعض اوقات، ہم اس بات کا تعین کرنے کے لیے آپ کی نگہداشت پر ایک متوازی نظر ثانی کریں گے کہ آیا آپ کو اس نگہداشت کی اب بھی ضرورت ہے یا نہیں۔ ہم ایسے دیگر علاجوں اور سروسز پر بھی نظر ثانی کر سکتے ہیں، جو آپ پہلے سے موصول کر چکے ہوں۔ اسے ریٹروسپیکٹو ریویو کہا جاتا ہے۔ اگر ہم نے یہ فیصلے کیے، تو ہم آپ کو بتائیں گے۔

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

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

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

فون: 844.614.8800 (TTY ریلے سروس: 711)
 ویب: www.icannys.org | ای میل: ican@cssny.org

ہمارے پرووائیڈرز کو کیسے ادائیگی کی جاتی ہے

آپ کو ہم سے یہ پوچھنے کا حق حاصل ہے کہ کیا ڈاکٹروں کے ساتھ ہمارے کوئی ایسے خاص مالی انتظامات موجود ہیں جو آپ کی صحت کی نگہداشت کی خدمات کے استعمال کو متاثر کر سکتے ہوں۔ اگر آپ کو کوئی مخصوص خدشات ہوں، تو آپ ممبر سروسز کو 800.303.9626 پر کال کر سکتے ہیں۔ ہم چاہتے ہیں کہ آپ کو معلوم ہو کہ ہمارے زیادہ تر پرووائیڈرز کو درج ذیل میں سے ایک یا زائد طریقوں سے ادائیگی کی جاتی ہے۔

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

711 :TTY

ممبر سروسز 800.303.9626

رویہ جاتی صحت کے مسائل 866.728.1885

آپ منصوبے کی پالیسی سازی میں مدد کر سکتے ہیں

ہم آپ کے خیالات کی قدر کرتے ہیں۔ آپ ایسی پالیسیاں وضع کرنے میں ہماری مدد کر سکتے ہیں جو ہمارے ممبران کی بہترین خدمت کریں۔ اگر آپ کی تجاویز ہوں تو ہمیں بتائیں۔ ہو سکتا ہے کہ آپ ہمارے کسی ممبر ایڈوائزری بورڈ یا کمیٹیوں کے ساتھ مل کر کام کرنا چاہیں۔ یہ جاننے کے لیے کہ آپ کس طرح مدد کر سکتے ہیں، ممبر سروسز کو 800.303.9626 پر کال کریں۔

ممبر سروسز کی جانب سے معلومات

یہاں معلومات ہیں جو آپ 800.303.9626 پر ممبر سروسز پر کال کر کے یا www.MetroPlusHealth.org پر ہماری ویب سائٹ پر جا کر حاصل کر سکتے ہیں۔

- MetroPlusHealth انہانسڈ کے بورڈ آف ڈائریکٹرز، آفیسرز، کنٹرولنگ پارٹنرز، مالکان اور شراکت داروں کے ناموں، پتے اور عنوانات کی فہرست۔
- حالیہ ترین مالیاتی گوشواروں/بیلنس شیٹ، آمدنی اور اخراجات کے خلاصوں کی ایک نقل۔
- افرادی براہ راست ادائیگی سبسکرائبر معاہدے کی ایک حالیہ ترین نقل۔
- MetroPlusHealth انہانسڈ 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 MetroPlusHealth انہانسڈ کے تحت آنے والے حالات یا بیماریوں کا جائزہ لینے کے لیے کرتے ہیں۔
- اگر آپ تحریری طور پر پوچھیں گے، تو ہم آپ کو بتائیں گے کہ درکار قابلیت اور صحت کی دیکھ بھال فراہم کرنے والے MetroPlusHealth انہانسڈ کا حصہ بننے کے لیے کس طرح درخواست دے سکتے ہیں۔
- اگر آپ پوچھیں گے، تو ہم آپ کو بتائیں گے کہ (1) آیا ہمارے معاہدوں یا ذیلی معاہدوں میں معالج کے لیے ایسے ترغیبی منصوبے شامل ہیں جو حوالہ جاتی خدمات کے استعمال کو متاثر کر سکتے ہوں، اور اگر ایسا ہے تو، (2) استعمال شدہ ترغیبی انتظامات کی قسم کے بارے میں معلومات؛ اور (3) آیا ڈاکٹروں اور معالجین کے گروپوں کے لیے نقصان ہونے سے تحفظ فراہم کیا گیا ہے یا نہیں۔
- اس بارے میں معلومات کہ ہماری کمپنی کیسے منظم ہے اور یہ کیسے کام کرتی ہے۔

ہمیں مطلع رکھیں

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

- آپ اپنا نام، پتہ یا ٹیلیفون نمبر تبدیل کرتے ہیں
- آپ کی Medicaid اہلیت میں تبدیلی واقع ہوتی ہے
- آپ حاملہ ہوتی ہیں
- آپ بچے کو جنم دیتی ہیں
- آپ کے بیمہ میں تبدیلی ہوتی ہے
- جب آپ نئے کیس مینجمنٹ پروگرام میں اندراج کرتے ہیں یا کمیونٹی میں موجود کسی اور تنظیم میں کیس مینجمنٹ کی خدمات حاصل کرتے ہیں۔

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

1. اگر آپ MetroPlusHealth انہانسٹ کو چھوڑنا چاہتے ہوں

آپ ہمیں 90 دنوں تک کے لئے آزما سکتے ہیں۔ آپ اس وقت کے دوران کسی بھی وقت MetroPlusHealth انہانسٹ 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 انہانسٹ میں لازمی رہنا ہو گا، ماسوائے یہ کہ آپ کے پاس کوئی معقول وجہ (اچھی وجہ) موجد 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 آپ کا مقامی سوشل ویلفیئر ڈیپارٹمنٹ سب اس بات سے اتفاق کرتے ہوں کہ آپ کے لیے اخراج بہترین ہے۔
- آپ انتظام کردہ نگہداشت سے مستثنیٰ ہیں یا ہو جاتے ہیں۔
- ہم Medicaid کے زیر انتظام نگہداشت کی ایسی خدمت پیش نہیں کرتے جو آپ اپنے علاقے میں کسی دوسرے ہیلتھ پلان سے حاصل کر سکتے ہوں۔
- آپ کو ایک ایسی خدمت کی ضرورت ہو جو اس فائدے سے متعلق ہو جسے ہم نے احاطہ نہ کرنے کے لیے منتخب کیا ہو اور سروس کو الگ سے حاصل کرنا آپ کی صحت کو خطرے میں ڈال سکتا ہو۔
- ہم آپ کو خدمات فراہم کرنے کے قابل نہ ہوں جیسا کہ ریاست کے ساتھ طے پانے والے اپنے معاہدے کے تحت ہمیں کرنا ضروری ہو۔

پلانز کو تبدیل کرنے کے لیے:

- آپ اپنے مقامی ڈیپارٹمنٹ آف سوشل سروسز میں منتظم شدہ نگہداشت کے عملے کو کال کر سکتے ہیں۔
- اگر آپ Bronx, Kings, New York, Richmond یا Queens کاؤنٹیز میں رہتے ہیں تو، New York Medicaid Choice کو اس نمبر پر 800.505.5678 کال کریں۔ نیویارک Medicaid چوائس کونسلرز آپ کی ہیلتھ پلانز کو تبدیل کرنے میں مدد فراہم کر سکتے ہیں۔

آپ فون کے ذریعے اخراج یا کسی بھی دوسرے پلان میں منتقل ہو سکتے ہیں۔ اگر آپ کو منظم نگہداشت میں رہنا ہو، تو آپ کو ایک اور ہیلتھ پلان کا انتخاب کرنا ہو گا۔

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

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

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

■ آپ کو MetroPlusHealth انہانسٹ چھوڑنا پڑ سکتا ہے، اگر آپ:

- کاؤنٹی یا سروس علاقے سے باہر چلے جاتے ہیں،
- کسی اور انتظام کردہ نگہداشت کے منصوبے پر منتقل ہوتے ہیں،
- ملازمت کے توسط سے HMO یا دوسرے بیمہ منصوبے میں شامل ہوتے ہیں،

711 :TTY

ممبر سروسز 800.303.9626

رویہ جاتی صحت کے مسائل 866.728.1885

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

▪ اگر آپ کو MetroPlusHealth انہانسڈ 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 بر قسم کی نگہداشت۔ اگر ایسا ہوتا ہے، تو فوراً نیویارک Medicaid چوائس کو 800.505.5678 پر کال کریں۔

3. ہم بھی آپ کو MetroPlusHealth انہانسڈ کو چھوڑنے کا کہہ سکتے ہیں

- آپ اپنی MetroPlusHealth انہانسڈ کی رکنیت بھی کھو سکتے ہیں، اگر آپ اکثر:
 - اپنی نگہداشت کے حوالے سے اپنے PCP کے ساتھ تعاون کرنے سے انکار کرتے ہیں،
 - ایڈمنٹمنٹس پر نہیں جاتے،
 - غیر ہنگامی نگہداشت کے لئے ایمرجنسی روم میں جاتے ہیں،
 - MetroPlusHealth انہانسڈ 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 کرتے ہیں، جو ہمارے لیے آپ کے لیے اور دیگر اراکین کے لیے اپنی پوری کوشش کرنا مشکل بنا دیں یہاں تک کہ ہم نے مسائل کو حل کرنے کی کوشش بھی کی ہو۔

آپ اپنی MetroPlusHealth انہانسڈ کی رکنیت بھی کھو سکتے ہیں، اگر آپ پلان کے ممبران، پرووائڈرز یا عملے کو غلط استعمال یا انہیں نقصان پہنچاتے ہیں۔

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

اگر آپ HIV پازیٹیو ہیں اور 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 (AIDS) 2437.800.542 پر کال کریں۔

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

پلان اپیلز

کچھ ایسے علاج اور خدمات ہیں جن کو وصول کرنے یا وصول کرنا جاری رکھنے کے قابل ہونے سے پہلے منظوری لینی ہوتی ہے۔ اس کو پیشگی منظوری کہا جاتا ہے۔ کسی علاج یا سروس کی منظوری مانگنا سروس کے لیے اجازت کی درخواست کہلاتا ہے۔ اس عمل کو ہیڈ بک میں سابقہ طور پر بیان کر دیا گیا ہے۔ کسی سروس کی اجازت کی درخواست سے انکار کرنے یا اسے اس کی درخواست کردہ مقدار سے کم منظور کرنے کے فیصلے کے نوٹس کو ایک 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 پرووائڈر دوبارہ غور کرنے کی درخواست کر سکتا ہے:

711 :TTY

ممبر سروسز 800.303.9626

رویہ جاتی صحت کے مسائل 866.728.1885

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

آپ ایک پلان داخل کروا سکتے ہیں:

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

- آپ کے پاس انیشیئل ایڈورس ڈیٹرمینیشن نوٹس کی تاریخ کے بعد پلان اپیل کی درخواست کرنے کے لیے 60 تقویمی دن ہوتے ہیں۔
- اگر آپ کو پلان اپیل کی درخواست کرنے یا اپیل کے عمل کے مراحل کو پورا کرنے میں مدد درکار ہو تو آپ ممبر سروسز کو 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 ممبر، دوست، ڈاکٹر یا وکیل، آپ کی جانب سے مانگ سکتا ہے۔ آپ اور اس شخص کو ایک بیان پر دستخط کر کے تاریخ ڈالنی ہو گی، کہ آپ چاہتے ہیں کہ وہ شخص آپ کی نمائندگی کرے۔
- ہم آپ کے ساتھ اس وجہ سے متعصبانہ یا برا سلوک نہیں کریں گے کہ آپ نے پلان اپیل مانگی ہے۔

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

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

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

- اپنا نام اور پتہ
- اندراج نمبر
- آپ نے جو خدمات مانگیں اور اپیل کی وجہ (وجوہات)
- ایسی معلومات جن پر آپ نظر ثانی چاہتے ہیں مثلاً طبی ریکارڈز، ڈاکٹروں کے 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 منفی حتمی تعین میں کہا ہو کہ ہمیں درکار ہے۔
- اپنی پلان اپیل کی تیاری میں مدد کے لیے، آپ رہنما ہدایات، طبی ریکارڈز اور دیگر ایسی دستاویزات دیکھنے کا کہہ سکتے ہیں، جو ہم نے ابتدائی منفی تعین میں استعمال کی ہوں۔ اگر آپ کی پلان اپیل تیز رفتار والی ہوتی ہے تو، جس معلومات پر آپ ہم سے نظر ثانی کرانا چاہتے ہیں، اسے ہمیں دینے کے لیے وقت مختصر ہو سکتا ہے۔ آپ ان دستاویزات کو دیکھنے کا کہہ سکتے ہیں یا 800.303.9626 پر کال کر کے مفت نقل مانگ سکتے ہیں۔

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

711 :TTY

ممبر سروسز 800.303.9626

رویہ جاتی صحت کے مسائل 866.728.1885

فون..... 800.303.9626
فیکس..... 212.908.8824
میل..... ایپلز رابطہ کار

Water Street 50
New York, NY 10004

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

اگر آپ نیٹ ورک سے باہر کی کسی سروس یا 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 یا نہیں۔ آپ کو اپنے ڈاکٹر سے آپ کی اپیل کے ساتھ یہ معلومات بھیجنے کی ضرورت ہو گی:
(1) ایک تحریری بیان، جو کہتا ہو کہ ہمارے شراکت دار 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 ہمیں کون سی معلومات دینی ہے، تو MetroPlusHealth کو 800.303.9626 پر کال کریں۔
- طبی معاملات کی پلان اپیلز کا فیصلہ نگہداشت صحت کے اہل ماہرین کریں گے، جنہوں نے پہلا فیصلہ نہیں کیا ہو گا اور ان میں سے کم از کم ایک کلینیکل پیئر ریویو ہو گا۔
- غیر-طبی فیصلے ایسے لوگوں کی جانب سے کیے جائیں گے، جو ان لوگوں کی نسبت اعلیٰ درجے پر کام کرتے ہیں، جنہوں نے آپ کے پہلے فیصلے پر کام کیا تھا۔

711 : TTY

ممبر سروسز 800.303.9626

رویہ جاتی صحت کے مسائل 866.728.1885

- آپ کو ہمارے فیصلے کے لیے وجوہات اور اگر اطلاق ہوتا ہو، تو طبی دلائل دیے جائیں گے۔ آپ کی درخواست سے انکار کرنے یا اسے اس کی درخواست کردہ مقدار سے کم منظور کرنے کے پلان اپیل کے فیصلے کے نوٹس، کو ایک فائنل ایڈورس ڈیٹرمینیشن کہا جاتا ہے۔
- اگر آپ سمجھتے ہیں کہ ہمارا حتمی منفی تعین غلط ہے، تو:
 - آپ ایک منصفانہ سماعت مانگ سکتے ہیں۔ اس ہینڈ بک کا منصفانہ سماعت والا حصہ دیکھ سکتے ہیں۔
 - کچھ فیصلوں کے لیے، ہو سکتا ہے کہ آپ ایک بیرونی اپیل مانگنے کے قابل ہوں۔ اس ہینڈ بک میں بیرونی اپیل کا حصہ دیکھیں۔
 - آپ نیویارک سٹیٹ ڈیپارٹمنٹ آف ہیلتھ کے پاس بذریعہ ٹیلیفون 800.206.8125 پر شکایت درج کروا سکتے ہیں۔

پلان اپیلز کے لیے وقت کے دورانیے:

- معیاری پلان اپیلز: اگر ہمارے پاس تمام مطلوبہ معلومات ہوئی، تو ہم آپ کو اس وقت سے 30 تقویمی دنوں کے اندر اپنے فیصلے کے بارے میں بتائیں گے، جب آپ نے اپنی پلان اپیل مانگی تھی۔
- تیز پلان اپیلز: اگر ہمارے پاس تمام مطلوبہ معلومات موجود ہوئی، تو تیز پلان اپیلز کے فیصلے آپ کی پلان اپیل کے بعد 2 ایام کار میں کر لیے جائیں گے، مگر آپ کی پلان اپیل کی درخواست سے 72 گھنٹے سے زیادہ تاخیر کا شکار نہیں ہوں گے۔
 - اگر ہمیں مزید معلومات درکار ہوں، 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:

- اگر آپ یا آپ کا ڈاکٹر تیز عمل درآمد کے تحت آپ کی پلان اپیل پر نظر ثانی کی درخواست کرتے ہیں۔ آپ کے ڈاکٹر کو وضاحت کرنی ہوگی کہ تاخیر سے آپ کی صحت کو کیسے نقصان پہنچے گا۔ اگر تیز نظر ثانی کے لیے آپ کی درخواست سے انکار کر دیا جاتا ہے، تو ہم آپ کو اس بارے میں بتائیں گے اور آپ کہ پلان اپیل کی نظر ثانی عمومی عمل کے تحت ہو گی؛ یا
- اگر آپ کی درخواست سے انکار کر دیا گیا تھا، جب آپ نے اس نگہداشت کو وصول کرنا جاری رکھنے کی درخواست کی تھی جو آپ کو ابھی موصول ہو رہی ہے یا آپ کو ایسی سروس کی توسیع کی ضرورت ہے، جو فراہم کی جا چکی ہے؛ یا
- اگر آپ کی درخواست سے انکار کر دیا گیا تھا، جب آپ نے ہسپتال میں رہنے کے بعد گھر میں نگہداشت صحت کی درخواست کی؛ یا
- اگر آپ کی درخواست سے انکار کر دیا گیا تھا، جب آپ نے ہسپتال جانے سے کم از کم 24 گھنٹے پہلے منشیات کے استعمال کے مسئلہ کے ان پیشنٹ علاج کی درخواست کی ہو۔

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

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

آپ یا آپ کا نمائندہ بھی ہم سے فیصلہ کرنے میں مزید وقت لینے کا کہہ سکتے ہیں۔ یہ اس وجہ سے ہو سکتا ہے کیونکہ آپ اپنے کیس کے فیصلے میں مدد دینے کے لیے پلان کو مزید معلومات فراہم کر سکتے ہیں۔ ایسا 800.303.9626 پر کال کر کے یا درج ذیل پتہ پر خط لکھ کر کیا جا سکتا ہے۔

اگر آپ اپنی پلان اپیل کی نظر ثانی میں زیادہ وقت لینے کے ہمارے فیصلے سے اتفاق نہیں کرتے، تو آپ یا آپ کا نمائندہ پلان کے پاس شکایت جمع کروا سکتے ہیں۔ آپ یا آپ کا کوئی بھی قابل بھروسہ شخص، 800.206.8125 پر کال کر کے نظر ثانی کے وقت کے متعلق نیویارک اسٹیٹ محکمہ صحت کے پاس بھی شکایت درج کروا سکتا ہے۔

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

اگر ہم آپ کی پلان اپیل کا وقت پر فیصلہ نہیں کرتے اور ہم نے کہا ہو کہ آپ کی درخواست کردہ سروس:
 (1) طبی طور پر ضروری نہیں؛ (2) تجرباتی یا تحقیقی ہے؛ (3) اس سروس سے مختلف نہیں، جو پلان کے نیٹ ورک میں رہتے ہوئے آپ کو مل سکتی ہے؛ یا (4) کسی ایسے شراکت دار 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 اپیلز

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

- (1) طبی طور پر ضروری نہیں تھی؛
- (2) تجرباتی یا تحقیقی تھی؛
- (3) اس نگہداشت سے مختلف نہیں ہے، جو آپ کو پلان کے نیٹ ورک سے مل سکتی ہے؛ یا
- (4) کسی ایسے شراکت دار 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 اپیل کی درخواست کر سکتے ہیں۔ اسے بیرونی اپیل کہا جاتا ہے، کیونکہ اس کا فیصلہ ایسے نظر ثانی کرنے والے افراد کرتے ہیں، جو ہیلتھ پلان یا ریاست کے لیے کام نہیں کرتے۔ نظر ثانی کرنے والے یہ افراد نیو یارک اسٹیٹ کی جانب سے منظور شدہ اہل لوگ ہوتے ہیں۔ اس سروس کو پلان کے بینیفٹ پیکیج میں یا کوئی تجرباتی علاج، کلینیکل مطالعہ یا کسی نایاب بیماری کا علاج ہونا چاہیے۔ آپ کو ایک بیرونی اپیل کے لیے ادائیگی کرنے کی ضرورت نہیں ہے۔

اس سے پہلے کہ آپ ایک بیرونی اپیل مانگیں:

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

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

بیرونی اپیل مانگنے کے لیے، ایک درخواست بھریں اور اسے ڈیپارٹمنٹ آف فنانشل سروسز کو بھیج دیں۔ اگر آپ کو اپیل درج کروانے میں مدد درکار ہے، تو آپ ممبر سروسز کو 800.303.9626 پر کال کر سکتے ہیں۔ آپ اور آپ کے ڈاکٹر کو آپ کے طبی مسئلے کے بارے میں معلومات دینی ہو گی۔ بیرونی اپیل کی درخواست بتاتی ہے کہ کون سی معلومات درکار ہو گی۔

درخواست حاصل کرنے کے کچھ طریقے یہ ہیں:

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

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

آپ جلدی فیصلہ حاصل کر سکتے ہیں، اگر:

- آپ کا ڈاکٹر کہتا ہے کہ تاخیر سے آپ کی صحت کو 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۔

711 :TTY

ممبر سروسز 800.303.9626

رویہ جاتی صحت کے مسائل 866.728.1885

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

اگر آپ نے ہسپتال جانے سے کم از کم 24 گھنٹے پہلے منشیات کے استعمال کے مسئلہ کے ان 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 گھنٹوں میں کر لیا جائے گا۔

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

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

منصفانہ سماعتیں

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

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

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

711:TTY

ممبر سروسز 800.303.9626

رویہ جاتی صحت کے مسائل 866.728.1885

اگر آپ نے ایک پلان اپیل کی درخواست کی اور آپ کو ایک حتمی منفی تعین ملا، جو آپ کو موجودہ طور پر ملنے والی نگہداشت کو کم، معطل یا ختم کرتی ہو، تو آپ اس دوران اپنے ڈاکٹر کی جانب آرڈر کردہ سروسز حاصل کرنا جاری رکھ سکتے ہیں، جب آپ اپنی منصفانہ سماعت کے فیصلے کا انتظار کر رہے ہوں۔ آپ کو 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 بار 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 منصفانہ سماعت کی درخواست کرنے کے لئے درج ذیل میں سے کوئی طریقہ استعمال کر سکتے ہیں:

1. بذریعہ فون – مفت کال کریں 800.342.3334
2. فیکس – 518.473.6735
3. بذریعہ انٹرنیٹ – otda.state.ny.us/oah/forms.asp
4. بذریعہ ڈاک – نیویارک سٹیٹ آفس آف ٹیمپوریری اینڈ ڈس ایبلٹی اسسٹنس
دفتر برائے انتظامیہ سماعتیں
منظم کردہ نگہداشتی سماعتی یونٹ
P.O. Box 22023
Albany, New York 12201-2023

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

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

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

فون: 844.614.8800 (TTY ریلے سروس: 711)
ویب: www.icannys.org | ای میل: ican@cssny.org

شکایت کا عمل

شکایات:

ہم امید کرتے ہیں کہ ہمارا صحت کا پلان آپ کی اچھی خدمت کرتا ہے۔ اگر آپ کو کوئی مسئلہ ہے، تو اپنے PCP سے بات کریں یا ممبر سروسز کو کال کریں یا خط لکھیں۔ زیادہ تر مسائل فوراً حل ہو سکتے ہیں۔ اگر آپ کو اپنی نگہداشت یا سروسز کے متعلق کوئی مسئلہ یا تنازعہ ہے، تو آپ

711 :TTY

ممبر سروسز 800.303.9626

رویہ جاتی صحت کے مسائل 866.728.1885

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 کے پاس اپنی شکایت کے متعلق نیو یارک اسٹیٹ محکمہ صحت سے 800.206.8125 پر رابطہ کرنے یا درج ذیل پتہ پر خط لکھنے کا حق بھی موجود ہے: **Complaint Unit, Bureau of Consumer Services, OHIP DHPKO 1CP-1609, New York**
.State Department of Health, Albany, New York 12237

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

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

ہمارے منصوبے کو شکایت کیسے درج کرانی جائے:

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 ہوں، تو ہم آپ کو بتائیں گے۔

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

MetroPlusHealth Health Plan
Water Street 50
New York, NY 10004
قابل توجہ: شکایات منیجر

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 Health Plan
Water Street 50
New York, NY 10004
قابل توجہ: شکایات منیجر

اس کے بعد کیا ہوتا ہے:

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

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

711 :TTY

800.303.9626 ممبر سروسز

866.728.1885 رویہ جاتی صحت کے مسائل

آپ اپنی شکایت کی نظر ثانی میں استعمال کے لیے معلومات ذاتی یا تحریری طور پر بھی فراہم کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کو اس بارے میں یقین نہیں کہ ہمیں کون سی معلومات دینی ہے، تو MetroPlusHealth کو 800.303.9626 پر کال کریں۔
آپ کی شکایت کا ایک یا زائد کوالیفائیڈ افراد کی جانب سے لیا جائے گا۔ اگر آپ کی شکایت میں کلینیکل امور شامل ہوتے ہیں تو آپ کے معاملے کا ایک یا زائد طبی نگہداشت کے کوالیفائیڈ افراد کی جانب سے لیا جائے گا۔

آپ کی شکایت کا جائزہ لینے کے بعد:

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

شکایات کی اپیلیں:

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

شکایت کی اپیل کیسے کریں:

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

MetroPlusHealth Health Plan
Water Street 50
New York, NY 10004
قابل توجہ: شکایات منیجر

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

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

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

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

711: TTY

ممبر سروسز 800.303.9626

رویہ جاتی صحت کے مسائل 866.728.1885

اگر ہمارے پاس تمام مطلوبہ معلومات ہوں، تو آپ کو 30 ایام کار میں فیصلے کے بارے میں پتہ چل جائے گا۔ اگر تاخیر سے آپ کی صحت کو خطرہ ہوا، تو ہمیں اپیل کا فیصلہ کرنے کے لیے درکار تمام معلومات مل جانے کے بعد، آپ کو 2 ایام کار میں فیصلہ مل جائے گا۔ آپ کو ہمارے فیصلے کے لیے وجوہات اور اگر اطلاق ہوتا ہو، تو طبی دلائل دیے جائیں گے۔ اگر آپ پھر بھی مطمئن نہ ہوں، تو آپ یا آپ کی جانب سے کوئی دوسرا شخص کسی بھی وقت نیو یارک اسٹیٹ ڈیپارٹمنٹ آف ہیلتھ کے پاس 800.206.8125 پر شکایت کر سکتا ہے۔

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

فون: 844.614.8800 (TTY ریلے سروس: 711)
ویب: www.icannys.org | ای میل: ican@cssny.org

ممبران کے حقوق اور ذمہ داریاں

آپ کے حقوق

MetroPlusHealth انہانسڈ 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 انہانسڈ سے آپ کو مطلوبہ خدمات کہاں، کب اور کیسے حاصل کی جائیں۔
- آپ کے PCP کی جانب سے اس زبان میں جو آپ سمجھتے ہیں بتایا جائے کہ کیا غلط ہے، آپ کے لئے کیا کیا جا سکتا ہے اور ممکنہ نتیجہ کیا ہو گا۔
- اپنی نگہداشت کے بارے میں دوسری رائے لینا۔
- 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 بوم میں اندراج سے انکار کریں اور آپ کو بتایا جائے کہ آپ کو ایک تفویض کردہ ہیلتھ بوم کیئر منیجر کے بغیر آپ کی جسمانی اور رویوں سے متعلق صحت کی نگہداشت کی ضروریات کیسے پوری کی جائیں۔
- اپنے میڈیکل ریکارڈ کی ایک کاپی حاصل کریں اور اپنے PCP سے اس کے بارے میں بات کریں، اور اگر ضرورت ہو تو کہیں کہ آپ کے میڈیکل ریکارڈ میں ترمیم کی جائے یا اسے درست کیا جائے۔
- اس بات کا یقین رکھیں کہ آپ کا میڈیکل ریکارڈ نجی رہے گا اور اسے کسی کے ساتھ شیئر نہیں کیا جائے گا ماسوائے یہ کہ قانون، معاہدہ، یا آپ کی جانب سے اس کی منظوری دی جائے۔
- کسی بھی شکایت کو حل کرنے کے لیے MetroPlusHealth انہانسڈ شکایت کا نظام استعمال کریں، یا آپ جب بھی محسوس کریں کہ آپ کے ساتھ مناسب سلوک نہیں کیا گیا، تو آپ نیویارک اسٹیٹ ڈیپارٹمنٹ آف ہیلتھ یا مقامی محکمہ سماجی خدمات سے شکایت بھی کر سکتے ہیں۔
- ریاست کا منصفانہ سماعت کا سسٹم استعمال کرنا۔
- اگر آپ اپنی دیکھ بھال اور علاج کے بارے میں اپنے لیے بات کرنے سے قاصر ہیں، تو آپ کی جانب سے بات کرنے کے لیے کسی (رشتہ دار، دوست، وکیل وغیرہ) کو مقرر کریں۔
- غیر ضروری رکاؤٹوں سے پاک ایک صاف اور محفوظ ماحول میں اچھے رویے اور احترام کے ساتھ نگہداشت وصول کرنا۔

711 : TTY

ممبر سروسز 800.303.9626

رویہ جاتی صحت کے مسائل 866.728.1885

MetroPlusHealth انہانسٹ 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 کریں۔
- اپنی اپائنٹمنٹس پر جائیں۔ اگر آپ کو لازمی منسوخ کرنا ہو، جتنی جلدی ممکن ہو کال کریں۔
- صرف حقیقی ہنگامی حالات کے لئے ایمرجنسی روم استعمال کرنا۔
- جب آپ کو طبی نگہداشت کی ضرورت ہو، تو اپنے PCP کو کال کریں، چاہے یہ اوقات کار کے بعد ہی کیوں نہ ہو۔

پیشگی ہدایات

ایسا وقت بھی 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۔ سب سے پہلے، خاندان، دوستوں اور اپنے ڈاکٹر کو یہ بتائیں کہ آپ کس قسم کا علاج چاہتے ہیں اور کس قسم کا نہیں۔ دوسرا، آپ اپنے لیے فیصلے کرنے کے لیے کسی ایسے بالغ کو مقرر کر سکتے ہیں جس پر آپ کو اعتماد ہو۔ اپنے PCP، اپنے خاندان یا اپنے قریبی لوگوں سے اس بارے میں بات کرنا یقینی بنائیں تاکہ انہیں معلوم ہو کہ آپ کیا چاہتے ہیں۔ تیسرا، یہ بہتر ہے کہ آپ اپنے خیالات کو تحریری طور پر قلمبند کر لیں۔ 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۔

طبی نگہداشت نیابت (پراکسی)

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

CPR اور DNR

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

اعضاء عطیہ کرنے کا کارڈ

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

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

اہم فون نمبرز

	آپ کا PCP.....
800.303.9626.....	MetroPlusHealth ممبر کی بہتر خدمات.....
	دیگر یونٹس (مثلاً نرس ہاٹ لائن، یوٹیلٹیزیشن ریوو وغیرہ)
	آپ کا قریب ترین ایمرجنسی روم.....
800.206.8125	نیو یارک ریاست محکمہ صحت (Complaints).....
	OMH شکایات..... 800.597.8481
	OASAS شکایات لائن 518.473.3460
	محاسب 888.614.5400
	کاؤنٹی سماجی خدمات..... 718.557.1399
800.597.8481	NYS Medicaid انتظام کردہ نگہداشت کے بارے میں معلومات
	نیویارک ریاست محکمہ صحت (شکایات)..... 855.355.5777
800.505.5678	نیویارک Medicaid چوائس.....
	NYS HIV/AIDS ہاٹ لائن: (AIDS (2437.800.541
(SIDA (7432.800.233	ہسپانوی.....
(AIDS (2437.800.369	TDD.....
	NYCHIV/AIDS ہاٹ لائن (انگریزی اور ہسپانوی)..... 311 یا 212. نیو یارک
639.9675	
	HIV غیر بیمہ شدہ کیئر پروگرامز: (AIDS (2437.800.542
518.459.0121	TDD.....ریلے، پھر
800.541.2831Child Health Plus
	- بچوں کے لیے مفت یا کم قیمت ہیلتھ انشورینس
	پارٹنر اسسٹینس پروگرام..... (AIDS (2437.800.541
212.693.1419-نیویارک سٹی میں (CNAP).....

سوشل سیکورٹی انتظامیہ: 800.772.1213
NYS گھریلو تشدد ہاٹ لائن: 800.942.6906
ہسپانوی..... 800.942.6906 Press 2
سماعتی کمزوری..... 711 ,800.942.6906
امیریکنز وڈ ٹس ایبلیٹی ایگٹ (ADA) انفارمیشن لائن: 800.514.0301
TDD..... 800.514.0383
مقامی فارمیسی.....
دیگر ہیلتھ پرووائیڈرز:
CHAMP..... 888.614.5400 (میل باکس)
(Ombuds@oasas.ny.gov)
انڈیپنڈنٹ کنزیومر ایڈووکیسی نیٹ ورک (ICAN): 844.614.8800
TTY ریلے سروس: (711) ویب: **icannys.org** ای میل: **ican@cssny.org**

اہم ویب سائٹس

MetroPlusHealth انہانسٹ
MetroPlusHealth.org/Plans/nyc-care-other/harp

NYS محکمہ صحت
health.ny.gov

NYS OMH
omh.ny.gov

NYS OASAS
oasas.ny.gov

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

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

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

NYC DOHMH
nyc.gov.1

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

نوٹس برائے غیر امتیازی سلوک

M MetroPlus Health Plan وفاقی شہری حقوق کے قوانین کی تعمیل کرتا ہے۔ **MetroPlus Health Plan** نسل، رنگ، قومی اصلیت، عمر، معذوری یا جنس کی وجہ سے کسی کو محروم نہیں کرتا یا ان کے ساتھ مختلف سلوک نہیں کرتا۔

MetroPlus Health Plan درج ذیل فوائد فراہم کرتا ہے:

• معذوری کے حامل افراد کی ہمارے ساتھ بات چیت کرنے میں مدد کے لئے انہیں مفت معاون آلات اور خدمات، جیسا کہ:

- اشاروں کی زبان کے کوالیفائیڈ مترجمین
- دیگر فارمیٹس میں تحریری معلومات (بڑا پرنٹ، آڈیو، قابل رسائی الیکٹرانک فارمیٹس، دیگر فارمیٹس)

• ان لوگوں کے لئے مفت زبان کی خدمات، جن کی بنیادی زبان انگریزی نہیں ہے، جیسا کہ:

- سند یافتہ ترجمان
- دیگر زبانوں میں تحریر شدہ معلومات

اگر آپ کو ان خدمات کی ضرورت ہو، تو **MetroPlus Health Plan** کو کال کریں۔

1-800-303-9626 پر TTY/TDD سروسز کے لیے، **711** پر کال کریں۔

اگر آپ کو یقین ہو کہ **MetroPlus Health Plan** نے آپ کو یہ خدمات نہیں دیں یا آپ کے ساتھ آپ کی نسل، رنگ، قومی اصلیت، عمر، معذوری یا جنس کی وجہ سے کوئی مختلف سلوک کیا گیا ہے، تو آپ **MetroPlus Health Plan** کے پاس اپنی شکایت درج کر سکتے ہیں:

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

آپ امریکی محکمہ صحت اور انسانی خدمات، دفتر برائے شہری حقوق کے پاس شہری حقوق کی شکایت درج کر سکتے ہیں بذریعہ:

ذیل پر دفتر برائے شہری حقوق کی شکایت کی پورٹل ویب:
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>
U.S. Department of Health and Human Services ڈاک:
200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building
Washington, DC 20201
شکایت کے فارم یہاں پر دستیاب
ہیں: <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>
1-800-368-1019 (TTY/TDD 800-537-7697) فون:

زبان میں معاونت

English	ATTENTION: Language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-303-9626 (TTY: 711) .
Spanish	ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-303-9626 (TTY: 711).
Chinese	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).
Arabic	ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-303-9626 (TTY: 711) رقم هاتف الصم والبكم
Korean	주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다 1-800-303-9626 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.
Russian	ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-303-9626 (телетайп: TTY: 711).
Italian	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).
French	ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-800-303-9626 (TTY: 711).
French Creole	ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-800-303-9626 (TTY: 711).
Yiddish	אויפמערקזאם: אויב איר רעדט אידיש, זענען פארהאן פאר אייך שפראך הילף סערוויסעס פריי פון אפצאל. רופט 1-800-303-9626 (TTY: 711).
Polish	UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-800-303-9626 (TTY: 711)
Tagalog	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).
Benga	লক্ষ্য করুনঃ যিহ আপদন বা ল, াকথা বলেত পাতেন, োহতল দনঃখেচায় ভাষা সহােয়া পদেতষবা উপলব্ধ আতে। ফ ান করুন ১-
Albanian	KUJDES: Nëse flitni shqip, për ju ka në dispozicion shërbime të asistencës gjuhësore, pa pagesë. Telefononi në 1-800-303-9626 (TTY: 711).
Greek	ΠΡΟΣΟΧΗ: Αν μιλάτε ελληνικά, στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε 1-800-303-9626 (TTY: 711).
Urdu	خبردار: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات مفت میں دستیاب ہیں۔ کال کریں 1-800-303-9626 (TTY: 711)