

New York ریاست
Medicaid مینیجڈ کیئر

METROPLUSHEALTH

ارکان کا کتابچہ

نظر ثانی نومبر 2024

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

- 1 MetroPlusHealth کے Medicaid مینیجڈ کیئر پروگرام میں خوش آمدید۔
- 1 نگہداشت کے منتظم شدہ پلانز کیسے کام کرتے ہیں
- 2 اس کتابچے کو کیسے استعمال کیا جائے
- 2 ممبر سروسز کی جانب سے مدد
- 4 آپ کا ہیلتھ پلان ID کارڈ
- 5 حصہ I ہلی چیزیں جو آپ کو جانتی چاہیں
- 5 اپنے پرائمری کیئر پرووائیڈر (PCP) کا انتخاب کیسے کیا جائے
- 7 باقاعدہ طبی نگہداشت کیسے حاصل کی جائے
- 9 خصوصی دیکھ بھال کیسے حاصل کریں - ریفرل
- 10 ہمارے پلان سے یہ سروسز بغیر ریفرل کے حاصل کریں
- 12 ہنگامی حالات
- 14 فوری نگہداشت
- 14 ہم آپ کو صحت مند رکھنا چاہتے ہیں
- 16 حصہ II آپ کے بینیفٹس اور پلان کے طریقہ کار
- 16 بینیفٹس
- 16 METROPLUSHEALTH کے زیر احاطہ سروسز
- وہ مراعات جو آپ METROPLUSHEALTH یا اپنے MEDICAID کارڈ سے حاصل کر سکتے ہیں
- 34 صرف اپنا MEDICAID کارڈ استعمال کرنے کی مراعات
- 35 سروسز کا احاطہ نہیں کیا جاتا:
- 36 اگر آپ کو بل دیا جاتا ہے
- 37 سروس کے لیے اجازت
- 37 پیشگی اجازت
- 43 ہمارے پرووائیڈرز کو کیسے ادائیگی کی جاتی ہے
- 43 آپ منصوبے کی پالیسی سازی میں مدد کر سکتے ہیں
- 44 ہمیں مطلع رکھیں
- 44 نام کا اخراج اور تبدیلیاں
- 46 پلان اپیلز
- 51 بیرونی اپیلز
- 53 منصفانہ سماعتیں
- 54 شکایت کا عمل
- 55 شکایت کیسے درج کرائی جائے
- 55 آگے کیا ہوگا
- 56 شکایات کی اپیلیں
- 57 ممبران کے حقوق اور ذمہ داریاں
- 58 پیشگی ہدایات
- 60 اہم فون نمبرات
- 61 اہم ویب سائٹس

MetroPlusHealth کے Medicaid مینیجڈ کیئر پروگرام میں خوش آمدید

ہمیں خوشی ہے کہ آپ نے MetroPlusHealth میں اپنا اندراج کرا لیا ہے۔ یہ بینڈ بک آپ کے لیے دستیاب نگہداشت صحت کی خدمات کی مکمل رینج کے بارے میں آپ کی رہنمائی کرے گی۔ ہم اس بات کو یقینی بنانا چاہتے ہیں کہ نئے ممبر کے طور پر آپ کا آغاز اچھا ہو۔ آپ کو بہتر طریقے سے جاننے کے لیے، ہم اگلے دو یا تین ہفتوں کے دوران آپ سے رابطہ کریں گے۔ آپ ہم سے اپنے سوالات پوچھ سکتے ہیں اور اپائنٹمنٹس کے حوالے سے بھی مدد حاصل کر سکتے ہیں۔ اگر آپ ہمارے رابطہ کرنے سے پہلے ہم سے بات کرنا چاہتے ہوں، تو براہ کرم اس نمبر پر ہمیں کال کیجئے 800.303.9626۔

نگہداشت کے منتظم شدہ پلانز کیسے کام کرتے ہیں

پلان، ہمارے پرووائیڈرز اور آپ

منتظم دیکھ بھال آپ کی دیکھ بھال کے لئے ایک مرکزی گھر فراہم کرتی ہے۔

- ہمارے پاس آپ کی ضروریات کو پورا کرنے کے لئے صحت کی دیکھ بھال فراہم کرنے والوں کا ایک گروپ ہے۔ یہ ڈاکٹر اور ماہرین، ہسپتال، لیبارٹریاں اور نگہداشت صحت کی دیگر سہولت گاہیں ہمارے فراہم کنندگان کا نیٹ ورک بناتے ہیں۔ ہمارے فراہم کنندہ نیٹ ورک ہمارے فراہم کنندہ ڈائریکٹری میں درج ہے۔ فراہم کنندہ ڈائریکٹری حاصل کرنے کے لئے، کاپی حاصل کرنے کے لئے 800.303.9626 (TTY: 711) پر کال کریں یا metroplus.org پر ہماری ویب سائٹ ملاحظہ کریں۔

- MetroPlusHealth کا Medicaid کے ذریعے لوگوں کی نگہداشت صحت کی ضروریات کو پورا کرنے کے لیے اسٹیٹ ڈیپارٹمنٹ آف ہیلتھ کے ساتھ ایک معاہدہ موجود ہے۔ اگر پہلے آپ اپنے Medicaid کارڈ کا استعمال کرتے ہوئے طرز عمل سے متعلق صحت کی خدمات حاصل کر رہے تھے، تو اب وہ خدمات MetroPlusHealth کے ذریعے دستیاب ہو سکتی ہیں۔

- جب آپ MetroPlusHealth میں شامل ہوتے ہیں تو، آپ کو ہمارے فراہم کنندہ نیٹ ورک سے بنیادی دیکھ بھال فراہم کنندہ (PCP) کا انتخاب کرنے کی ضرورت ہوگی۔ اگر آپ کو کوئی ٹیسٹ کروانے کی ضرورت ہو، کسی ماہر سے ملنا ہو یا ہسپتال جانا ہو، تو آپ کا PCP اس کا انتظام کرے گا۔

- 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 10 دیکھیں۔

آپ کا PCP آپ کے لیے روزانہ، دن اور رات کے دوران دستیاب ہے۔ اگر آپ کو گھنٹوں یا اختتام ہفتہ کے بعد ان سے بات کرنے کی ضرورت ہے تو، ایک پیغام چھوڑیں اور آپ تک کیسے پہنچا جاسکتا ہے۔ آپ کا PCP ممکنہ حد تک جلد از جلد آپ سے رابطہ کرے گا۔

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

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

800.303.9626 (TTY: 711)
866.728.1885

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

- نسخے کی دوا کا اس طرح استعمال کرنا جو آپ کی صحت کے لیے خطرناک ہو سکتا ہو
- اپنے علاوہ کسی اور کو اپنا پلان ID کارڈ استعمال کرنے کی اجازت دینا۔

رازداری

ہم آپ کے پرائیویسی کے حق کا احترام کرتے ہیں۔ MetroPlusHealth آپ، آپ کے خاندان، آپ کے ڈاکٹروں اور دیگر نگہداشت فراہم کنندگان کے درمیان درکار اعتماد کی اہمیت کو تسلیم کرتا ہے۔ MetroPlusHealth آپ کی تحریری منظوری کے بغیر آپ کی طبی یا طرز عمل کی بصحت کی بصحتی باہر کسی کو نہیں فراہم کرے گا۔ صرف وہ افراد جو آپ کی کلینیکل معلومات حاصل کریں گے وہ MetroPlusHealth، آپ کے بنیادی دیکھ بھال فراہم کنندہ، آپ کے مجاز نمائندے، اور دیگر فراہم کنندگان ہوں گے جو آپ کی دیکھ بھال کرتے ہیں۔ ایسے فراہم کنندگان کے حوالہ جات کے حوالے سے آپ کے پرائمری کیئر پرووائیڈر یا آپ کے ہیلتھ ہوم کیئر مینیجر، اگر آپ کے پاس کوئی ہو، کی جانب سے آپ کے ساتھ ہمیشہ پیشگی بات چیت کی جائے گی۔ MetroPlusHealth کے عملے کو رکن کی سخت رازداری رکھنے کی تربیت دی گئی ہے۔

اس کتابچے کو کیسے استعمال کیا جائے

جب آپ ایک منتظم شدہ نگہداشت کے منصوبے میں شامل ہوں گے، تو یہ ہینڈ بک آپ کی مدد کرے گا۔ یہ آپ کو بتائے گا کہ آپ کا نیا ہیلتھ کیئر سسٹم کس طرح کام کرے گا اور یہ کہ آپ MetroPlusHealth سے کس طرح زیادہ سے زیادہ فائدہ حاصل کر سکتے ہیں۔ یہ ہینڈ بک صحت اور تندرستی کی خدمات کے حوالے سے آپ کی رہنمائی کے لیے ہے۔ یہ آپ کو 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۔ حوالہ کے لئے اس ہینڈ بک کا استعمال کریں یا اسے ایک وقت میں تھوڑا سا چیک کریں۔

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

اگر آپ **Queens، Bronx، Kings، New York، Richmond** میں رہتے ہیں، تو آپ **New York Medicaid** چوائس ہیلتھ پلان کو بھی **800.505.5678** پر کال کر سکتے ہیں۔

ممبر سروسز کی جانب سے مدد

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

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

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۔

(TTY : 711) 800.303.9626
866.728.1885

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

اگر آپ کو کاروباری اوقات کے بعد، ویک اینڈز یا تعطیلات کے دوران طبی مدد درکار ہو تو، پر
MetroPlusHealth 24 گھنٹے طبی نگہداشت ہاٹ لائن پر مفت کال کریں **800.442.2560**
 رویہ جاتی صحت کے کسی بھی مسئلے کے لیے ہماری ہاٹ لائن ٹول فری پر کال کریں **866.728.1885**

- جب بھی آپ کے کوئی سوالات ہوں، تو مدد حاصل کرنے کے لیے آپ ممبر سروسز کو کال کر سکتے ہیں۔ آپ ہمیں اپنے پرائمری کیئر پرووائیڈر (مختصر طور پر PCP) کا انتخاب کرنے یا تبدیل کرنے کے لئے کال کر سکتے ہیں، فوائد اور خدمات کے بارے میں پوچھنے کے لئے، حوالہ جات کے ساتھ مدد حاصل کرنے کے لئے، گم شدہ ID کارڈ کو تبدیل کرنے کے لئے، ہمیں یہ بتانے کے لئے کہ آیا آپ حاملہ ہیں یا نیا بچہ ہے، یا کسی ایسی تبدیلی کے بارے میں پوچھ سکتے ہیں جو آپ یا آپ کے خاندان کے فوائد کو متاثر کر سکتی ہے۔
- اگر آپ حاملہ ہیں یا حاملہ ہو جاتی ہیں تو، آپ کا بچہ پیدائش کے دن MetroPlusHealth کا حصہ بن جائے گا۔ ایسا تب ہو گا جب آپ کا نوزائیدہ بچہ کسی ایسے گروپ میں نہ ہو، جو منظم شدہ نگہداشت میں شامل نہ ہو سکتا ہو۔ اگر آپ حاملہ ہو جاتی ہیں، تو آپ کو ہمیں اور LDSS کو فوراً فون کرنا چاہیے اور ہمیں اپنے نوزائیدہ بچے کے پیدا ہونے سے پہلے اس کے لیے ایک ڈاکٹر کا انتخاب کرنے میں مدد فراہم کرنی چاہیے۔
- ہم اپنے ہیلتھ پلان اور یہ کہ ہم آپ کی کیسے مدد کر سکتے ہیں، کی وضاحت کے لیے مفت نشستوں کی پیشکش کرتے ہیں۔ یہ آپ کے لیے سوالات پوچھنے اور دوسرے ممبران سے ملنے کا بہترین وقت ہوتا ہے۔ اگر آپ کسی نشست میں آنا چاہتے ہیں، تو ہمیں کال کریں تاکہ آپ کے لیے بہترین وقت اور جگہ تلاش کی جائے۔
- اگر آپ انگریزی نہیں بولتے، تو ہم مدد کر سکتے ہیں۔ ہم یہ چاہتے ہیں کہ آپ جانیں کہ اپنے ہیلتھ کیئر پلان کو کیسے استعمال کرنا ہے، چاہے آپ کوئی بھی زبان بولتے ہوں۔ بس ہمیں کال کریں اور ہم آپ سے آپ کی اپنی زبان میں بات کرنے کا طریقہ نکالیں گے۔ ہمارے پاس لوگوں کا ایک گروپ موجود ہے، جو مدد کر سکتا ہے۔ ہم آپ کو ایک PCP (پرائمری کیئر پرووائیڈر) تلاش کرنے میں بھی مدد فراہم کریں گے جو آپ کی زبان میں آپ کی خدمت کر سکے۔
- معذور افراد کے لئے: اگر آپ وہیل چیئر استعمال کرتے ہیں، یا نابینا ہیں، یا سننے یا سمجھنے میں دشواری ہے 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)
- 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 موجودہ طور پر آپ یا آپ کا بچہ گھر پر نگہداشت موصول کر رہا ہے، تو ہو سکتا ہے کہ آپ کی نرس یا اٹینڈنٹ کو یہ معلوم نہ ہو کہ آپ اب ہمارے پلان میں شامل ہو گئے ہیں۔ ہمیں فوری طور پر کال کریں یقینی بنانے کے لئے کہ آپ کی گھریلو نگہداشت غیر متوقع طور پر رک نہیں جاتی۔

(711 : TTY) 800.303.9626
 866.728.1885

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

آپ کا ہیلتھ پلان ID کارڈ

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

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

(711 :TTY) 800.303.9626
866.728.1885

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

حصہ I ہلی چیزیں جو آپ کو جانی چاہیں

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

- ہو سکتا ہے کہ آپ نے پہلے ہی اپنے پرائمری کیئر پرووائیڈر (PCP) کو اپنے باقاعدہ ڈاکٹر کے طور پر کام کرنے کے لیے منتخب کر لیا ہو۔ یہ شخص ایک ڈاکٹر، نرس پریکٹیشنر، یا صحت کی دیکھ بھال کا دوسرا فراہم کنندہ ہو سکتا ہے۔ اگر آپ نے اپنے لیے اور اپنی فیملی کے لیے کوئی PCP منتخب نہیں کیا، تو آپ کو فوراً ایسا کر لینا چاہیے۔ اگر آپ 30 دن کے اندر ڈاکٹر کا انتخاب نہیں کرتے ہیں جب آپ کو اپنا استقبالیہ پیکیٹ موصول ہوتا ہے، تو ہم آپ کے لئے ایک کا انتخاب کریں گے۔

- خاندان کے ہر شخص کے پاس ایک مختلف PCP ہو سکتا ہے یا آپ پورے خاندان کی نگہداشت کے لیے ایک ہی PCP کا انتخاب بھی کر سکتے ہیں۔ ایک ماہر اطفال بچوں کا علاج کرتا ہے۔ فیملی پریکٹس ڈاکٹر پورے خاندان کا علاج کرتے ہیں۔ انٹرنل میڈیسن کے ڈاکٹر بالغوں کا علاج کرتے ہیں۔ آپ بیہویریل ہیلتھ کلینک کے ذریعے PCP خدمات حاصل کرنے کا انتخاب بھی کر سکتے ہیں۔ ممبر سروسز (800.303.9626) دیکھ کر بتا سکتی ہے کہ آپ کا پہلے سے کوئی PCP ہے یا کوئی ایک چننے میں آپ کی مدد کر سکتی ہے۔

- آپ پر آن لائن طور پر بھی اپنی پرووائیڈر ڈائریکٹری تک رسائی حاصل کر سکتے ہیں metroplus.org۔ پرووائیڈر ڈائریکٹری میں MetroPlusHealth کے ساتھ کام کرنے والے تمام ڈاکٹروں، کلینکس، ہسپتالوں، لیبارٹریوں اور دیگر کی فہرست موجود ہوتی ہے۔ اس میں ڈاکٹروں کے پتے، فون نمبر اور خصوصی تربیت کی فہرست موجود ہوتی ہے۔ پرووائیڈر ڈائریکٹری ظاہر کرے گی کہ کون سے ڈاکٹر اور پرووائیڈر نئے مریض لے رہے ہیں۔ جب آپ ایک PCP کا انتخاب کر رہے ہوں، تو آپ کو یہ یقینی بنانے کے لیے ان کے دفاتر میں کال کرنی چاہیے کہ وہ اس وقت نئے مریضوں کو لے رہے ہیں۔ آپ جس کاؤنٹی میں رہتے ہیں یا اس کاؤنٹی کے لئے جہاں آپ رہتے ہیں یا اس کاؤنٹی کے لئے جہاں آپ MetroPlusHealth ویب سائٹ پر فراہم کنندہ کو دیکھنا چاہتے ہیں، metroplus.org، یا ممبر سروسز کو پر کال کر کے بھی درخواست 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 اپنی زبان میں آپ کو سروس دے سکتا ہو، یا
- جس کے پاس جانا آسان ہو۔

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

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

ممبر سروسز: (711 :TTY) 800.303.9626

866.728.1885

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

کیونکہ یہ مراکز قرب و جوار میں کافی عرصے سے موجود ہوتے ہیں۔ ہو سکتا ہے کہ آپ بھی ان کے پاس جانا چاہتے ہوں، کیونکہ ان تک پہنچنا آسان ہوتا ہے۔ آپ کو معلوم ہونا چاہیے کہ آپ کے پاس ایک انتخاب موجود ہے۔ آپ ہماری ڈائریکٹری میں درج فراہم کنندگان میں سے کسی ایک کا انتخاب کر سکتے ہیں، یا آپ FQHCs میں سے کسی ایک میں پرائمری کیئر ڈاکٹر کے ساتھ سائن اپ کر سکتے ہیں جس کے ساتھ ہم کام کرتے ہیں، ذیل میں درج ہے۔ بس ممبر سروسز کو مدد کے لیے 800.303.9626 پر کال کریں۔

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

● تقریباً تمام صورتوں میں، آپ کے ڈاکٹر MetroPlusHealth فراہم کنندہ ہوں گے۔ ایسی چار صورتیں ہیں جن میں آپ اب بھی دوسرے فراہم کنندہ سے ملاقات کر سکتے ہیں جو آپ کے پاس MetroPlusHealth میں شامل ہونے سے پہلے موجود تھا۔ ان صورتوں میں، آپ کے فراہم کنندہ کو MetroPlusHealth کے ساتھ کام کرنے سے متفق ہونا لازمی ہو گا۔ آپ اپنے ڈاکٹر سے ملنا جاری رکھ سکتے ہیں، اگر:

■ جب آپ MetroPlusHealth میں شامل ہوتے ہیں تو آپ حاملہ ہوتی ہیں اور آپ کو قبل از پیدائش کی دیکھ بھال مل رہی ہوتی ہے۔ ایسی صورت میں، آپ اپنے پرووائیڈر کو پوسٹ پارٹم کیئر کے ذریعے اپنی ڈیلیوری کے بعد تک رکھ سکتی ہیں۔ زچگی کے بعد یہ دیکھ بھال 12 ہفتوں تک جاری رہتی ہے۔

■ جس وقت آپ MetroPlusHealth میں شامل ہوتے ہیں، تو آپ کو اس وقت کوئی ایسی جان لیوا بیماری یا مسئلہ ہوتا ہے جو وقت کے ساتھ ساتھ بدتر ہو سکتا ہے۔ اس صورت میں، آپ 60 دنوں تک اپنے پرووائیڈر سے علاج جاری رکھنے کی درخواست کر سکتے ہیں۔

■ جس وقت آپ MetroPlusHealth میں شامل ہوتے ہیں، تو 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۔

■ جس وقت آپ MetroPlusHealth میں شامل ہوتے ہیں، تو اس وقت آپ کے رویوں کی صحت کا علاج جاری ہوتا ہے۔ زیادہ تر صورتوں میں، آپ اب بھی اسی پرووائیڈر کے پاس جا سکتے ہیں۔ کچھ لوگوں کو ایسے پرووائیڈرز کا انتخاب کرنا پڑ سکتا ہے جو ہیلتھ پلان کے ساتھ کام کرتا ہو۔ اس تبدیلی کے بارے میں اپنے پرووائیڈر سے بات کرنا یقینی بنائیں۔ MetroPlusHealth آپ اور آپ کے فراہم کنندہ کے ساتھ مل کر اس بات کو یقینی بنانے کے لیے کام کرے گا کہ آپ کو اپنی ضرورت کی دنگہداشت ملتی رہے۔

● اگر آپ کو HIV/AIDS یا صحت کے دیگر طویل مدتی مسائل جیسے طویل مدتی بیماری ہے، تو آپ اپنے PCP کے طور پر کام کرنے کے لیے کسی بھی ماہر کا انتخاب کر سکتے ہیں۔ اس درخواست کے بارے میں آپ یا آپ کا فراہم کنندہ ممبر سروسز کو کال کر سکتا ہے، جس کا جائزہ لیا جائے گا اور اسے انفرادی صورت حال کی بنیاد پر منظور کیا جائے گا۔

● ممبران اپنے PCP کو طرز عمل کی صحت کے کلینک میں واقع کرنے کا انتخاب بھی کر سکتے ہیں۔

(711 : TTY) 800.303.9626
866.728.1885

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

- اگر آپ کو ضرورت ہو، تو آپ اپنے PCP کے ساتھ اپنی پہلی اپائنٹمنٹ کے بعد پہلے 30 دنوں میں اپنا PCP تبدیل بھی کر سکتے ہیں۔ اس کے بعد، آپ ہر چھ ماہ میں ایک بار بغیر کسی وجہ کے یا زیادہ بار بھی تبدیل کر سکتے ہیں، اگر آپ کے پاس کوئی معقول وجہ ہو۔ آپ اپنے OB/GYN یا کسی بھی ماہر کو تبدیل کر سکتے ہیں، جس کے پاس آپ کے PCP نے آپ کو ریفر کیا ہو۔
- اگر آپ کا فراہم کنندہ MetroPlusHealth چھوڑ دیتا ہے، تو ہم آپ کو اس کے بارے میں معلوم ہونے کے 15 دنوں کے اندر مطلع کریں گے۔ اگر آپ چاہیں تو، آپ اس فراہم کنندہ کو دیکھ سکتے ہیں اگر (1) جب آپ MetroPlusHealth میں شامل ہوتے ہیں تو آپ حاملہ ہوتی ہیں اور آپ کو قبل از پیدائش کی دیکھ بھال مل رہی ہے، یا (2) آپ کسی حالت کے لئے جاری علاج حاصل کر رہے ہیں۔ پہلی صورت میں، آپ اپنے فراہم کنندہ کو پوسٹ پارٹم دیکھ بھال کے ذریعہ اپنی زچگی کے بعد تک رکھ سکتے ہیں۔ دوسری صورت میں، آپ 90 دن تک اپنے موجودہ علاج کے کورس کو جاری رکھ سکتے ہیں۔ آپ کے ڈاکٹر کو اس وقت کے دوران MetroPlusHealth کے ساتھ کام کرنے کے لئے متفق ہونا چاہئے۔
- اگر ان شرائط میں سے کوئی آپ پر لاگو ہوتی ہے، اپنے PCP سے معلوم کریں یا ممبر سروسز کو 800.303.9626 پر کال کریں۔

باقاعدہ طبی نگہداشت کیسے حاصل کی جائے

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

(711 : TTY) 800.303.9626
866.728.1885

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

- جیسے ہی آپ کسی PCP کا انتخاب کرتے ہیں، پہلی اپائنٹمنٹ حاصل کرنے کے لئے کال کریں۔ اگر آپ کر سکیں، تو اپنی پہلی اپائنٹمنٹ کی تیاری کریں۔ آپ کے PCP کو آپ کی طبی تاریخ کے بارے میں اتنا جاننے کی ضرورت ہوگی جتنی آپ انہیں بتا سکتے ہیں۔ اپنے طبی پس منظر، موجودہ طور پر آپ کو جو بھی مسائل درپیش ہیں، آپ جو دوائیں لے رہے ہیں اور جو سوالات آپ اپنے PCP سے پوچھنا چاہتے ہیں، ان سب کی ایک فہرست بنائیں۔ زیادہ تر صورتوں میں، آپ کا پہلا وزٹ آپ کے پلان میں شامل ہونے کے تین ماہ کے اندر ہونا چاہیے۔
- اگر آپ کو اپنی پہلی اپائنٹمنٹ سے پہلے ہی نگہداشت کی ضرورت ہو، تو اپنی تشویش کی وضاحت کرنے کے لیے اپنے PCP کے دفتر کو کال کریں۔ وہ آپ کو ملاقات کا جلدی کا وقت دے گا/گی۔ آپ کو اپنی میڈیکل ہسٹری پر بات چیت کرنے اور سوالات پوچھنے کے لیے پھر بھی پہلی ملاقات رکھنی چاہیے۔
- مندرجہ ذیل فہرست کو ہماری حدود کے حوالے سے اپنی اپوائنٹمنٹ گائیڈ کے طور پر استعمال کریں کہ آپ کو اپنی اپوائنٹمنٹ کے لیے درخواست کے بعد کتنا انتظار کرنا پڑ سکتا ہے:
 - بالغوں کے بنیادی اور معمول کے جسمانی معائنے: 12 ہفتوں کے اندر
 - اشد ضروری نگہداشت: 24 گھنٹے کے اندر
 - غیر اشد ضروری بیماری کی ملاقاتیں: 3 دنوں کے اندر
 - معمول، احتیاطی نگہداشت: 4 ہفتوں کے اندر
 - دماغی صحت / مادہ کے استعمال کے ہنگامی کمرے (ER) یا مریض کے دورے کے بعد فالو اپ دورہ: 5 دن
 - غیر ہنگامی ذہنی صحت یا منشیات کے استعمال کا وزٹ: 1 ہفتہ۔
- مندرجہ ذیل فہرست کو ہماری حدود کے لئے اپوائنٹمنٹ گائیڈ کے طور پر استعمال کریں کہ آپ کو پیدائشی ملاقات کے لئے آپ کی درخواست کے بعد کتنا انتظار کرنا پڑ سکتا ہے:
 - پہلی سہ ماہی: دیکھ بھال کی درخواست کے 3 ہفتوں کے اندر دورہ ہونا ضروری ہے
 - دوسرا سہ ماہی: دیکھ بھال کی درخواست کے 2 ہفتوں کے اندر دورہ ہونا ضروری ہے
 - تیسرا دوسرا سہ ماہی: دیکھ بھال کی درخواست کے 1 ہفتوں کے اندر دورہ ہونا ضروری ہے
 - نوزائیدہ بچوں کا پہلا وزٹ: ہسپتال سے ڈسچارج ہونے کے 2 ہفتوں کے اندر
 - ابتدائی خاندانی منصوبہ بندی کا دورہ درخواست کے 2 ہفتوں کے اندر ہونا ضروری ہے دیکھ بھال کے لئے
 - حمل کے دوران ماہرین کی سفارشات اور فوری معاملات کے لئے:
 - اہم ماہر حوالہ جات کو طبی طور پر اشارہ کرتے ہی دیکھا جانا چاہئے، 72 گھنٹے سے زیادہ نہیں ہونا چاہئے
 - غیر ضروری ماہرین کی سفارشات کو طبی طور پر اشارہ کیے جانے کے ساتھ ہی دیکھا جانا چاہئے، درخواست کے وقت 2 سے 4 ہفتوں سے زیادہ نہیں ہونا چاہئے
 - غیر ہنگامی، لیکن فوری معاملات کے لئے، حاملہ افراد کو درخواست کے 24 گھنٹوں کے اندر دیکھا جانا چاہئے دیکھ بھال کے لئے

خصوصی دیکھ بھال کیسے حاصل کریں - ریفرل

- اگر آپ کو دیکھ بھال کی ضرورت ہے جو آپ کا PCP نہیں دے سکتا ہے تو ، وہ آپ کو کسی ماہر کے پاس بھیجیں گے جو کر سکتا ہے۔ اگر آپ کے PCP آپ کو کسی دوسری ڈاکٹر کی جانب بھیجتے ہیں، تو ہم آپ کی نگہداشت کے لیے ادائیگی کریں گے۔ ان اسپیشلسٹس میں سے زیادہ تر MetroPlusHealth کے فراہم کنندگان ہیں۔ اس بات کو یقینی بنانے کے لیے اپنے PCP سے بات کریں کہ آپ کو معلوم ہو کہ ریفرلز کیسے کام کرتے ہیں۔
- اگر آپ سمجھتے ہیں کہ کوئی اسپیشلسٹ آپ کی ضروریات پر پورا نہیں اترتا، تو اپنے PCP سے بات کریں۔ اگر آپ کو کسی مختلف اسپیشلسٹ سے ملاقات کی ضرورت ہو، تو آپ کا PCP آپ کی مدد کر سکتا ہے۔
- کچھ ایسے علاج اور خدمات ہیں، جن کے بارے میں آپ کے PCP کو MetroPlusHealth سے منظوری لینی ہو گی، اس سے پہلے کہ آپ انہیں حاصل کر سکیں۔ آپ کا PCP آپ کو بتا سکے گا کہ وہ کون سی خدمات ہیں۔
- اگر آپ کو ایسا ریفرل حاصل کرنے میں مشکل پیش آ رہی ہے، جو آپ سمجھتے ہیں کہ آپ کو درکار ہے، تو ممبر سروسز سے 800.303.9626 پر رابطہ کریں۔
- اگر ہمارے پاس اپنے پرووائیڈرز کے نیٹ ورک میں کوئی ایسا اسپیشلسٹ موجود نہ ہو، جو آپ کو ضرورت نگہداشت آپ کو فراہم کر سکے، تو ہم آپ کو اپنے پلان سے باہر کے کسی اسپیشلسٹ سے آپ کو ضرورت نگہداشت حاصل کروائیں گے۔ اسے نیٹ ورک سے باہر کا ایک ریفرل کہا جاتا ہے۔ آپ کے PCP یا پلان فراہم کنندہ کو آپ کو نیٹ ورک سے باہر کا ریفرل دینے سے پہلے MetroPlusHealth سے لازمی طور پر پوچھنا چاہیے۔ اگر آپ کا PCP یا پلان پرووائیڈر آپ کو کسی ایسے پرووائیڈر کی جانب ریفر کرتا ہے، جو ہمارے نیٹ ورک میں موجود نہیں ہے، تو آپ ماسوائے ان معاون ادائیگیوں کے، جو اس ہینڈ بک میں بیان کی گئی ہیں، کے علاوہ کسی قیمت کے ذمہ دار نہیں ہیں۔
- ریفرل حاصل کرنے کے لیے، آپ کے ڈاکٹر کو ہمیں لازمی طور پر کچھ معلومات دینی ہو گی۔ ایک مرتبہ جب ہمیں یہ معلومات مل گئی، تو ہم 1 - 3 ایام کار میں، اس بات کا فیصلہ کریں گے کہ آیا آپ نیٹ ورک سے باہر سے اسپیشلسٹ سے ملاقات کر سکتے ہیں۔ مگر ہم آپ کی درخواست موصول ہونے کی تاریخ کے بعد یہ فیصلہ کرنے میں کبھی بھی 14 دن سے زیادہ کا وقت نہیں لگائیں گے۔ اگر آپ کا ڈاکٹر سمجھتا ہے کہ تاخیر سے آپ کی صحت کو سخت نقصان پہنچے گا، تو آپ یا آپ کا ڈاکٹر ایک فاسٹ ٹریک ریویو مانگ سکتے ہیں۔ اس صورت میں، ہم 1 - 3 ایام کار میں فیصلہ کر کے آپ سے رابطہ کریں گے۔ اپنی درخواست کی صورتحال کے بارے میں معلومات کے لیے، برائے مہربانی ممبر سروسز سے پر رابطہ کریں 800.303.9626۔
- بعض اوقات، ہو سکتا ہے کہ ہم نیٹ ورک سے باہر کے کسی ریفرل کو منظور نہ کریں، کیونکہ ہمارے پاس MetroPlusHealth میں بھی ایسا فراہم کنندہ موجود ہو، جو آپ کا علاج کر سکتا ہو۔ اگر آپ سمجھتے ہیں کہ ہمارے پلان پرووائیڈر کے پاس آپ کا علاج کرنے کے لیے درست تربیت یا تجربہ نہیں ہے، تو آپ ہمیں اس بات کو چیک کرنے کا کہہ سکتے ہیں کہ آیا آپ کو نیٹ ورک سے باہر کا ریفرل طبی طور پر درکار ہے۔ آپ کو ایک پلان اپیل مانگنے کی ضرورت ہو گی۔ اس کا طریقہ جاننے کے لیے صفحہ 47 دیکھیں۔

(711 : TTY) 800.303.9626
866.728.1885

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

▪ بعض اوقات، ہو سکتا ہے کہ ہم کسی مخصوص علاج کے لیے نیٹ ورک سے باہر کے ریفرل کو منظور نہ کریں کیونکہ آپ نے ایسی نگہداشت کی درخواست کی، جو اس سے زیادہ مختلف نہیں، جو آپ کو MetroPlusHealth کے فراہم کنندہ سے مل سکتی ہے۔ آپ ہم سے اس بات کو چیک کرنے کا بھی کہہ سکتے ہیں کہ آیا آپ علاج کے لیے جو نیٹ ورک سے باہر کا ریفرل حاصل کرنا چاہتے ہیں، وہ طبی طور پر درکار ہے یا نہیں۔ آپ کو ایک پلان اپیل مانگنے کی ضرورت ہو گی۔ اس کا طریقہ جاننے کے لیے صفحہ 47 دیکھیں۔

- اگر آپ کو کسی جاری شدہ نگہداشت کے لیے کسی اسپیشلسٹ سے ملنے کی ضرورت ہو، تو ہو سکتا ہے کہ آپ کا PCP آپ کو ملاقاتوں کی مخصوص تعداد یا وقت کے دورانیے کے لیے ریفر کرنے کے قابل ہو (ایک معینہ مدت کا ریفرل)۔ اگر آپ کے پاس معینہ مدت کے لیے کوئی ریفرل ہے، تو آپ کو ہر اس مرتبہ نیا ریفرل لینے کی ضرورت نہیں ہو گی، جب آپ کو نگہداشت کی ضرورت ہوئی۔
- اگر آپ کو کوئی طویل مدتی بیماری یا معذور کن بیماری ہے، جو وقت کے ساتھ بہتر ہو جاتی ہے، تو ہو سکتا ہے کہ آپ کا PCP آپ کے لیے درج ذیل چیزوں کا انتظام کر سکے:
 - آپ کا اسپیشلسٹ آپ کے PCP کے طور پر عمل انجام دے؛ یا
 - خصوصی نگہداشت کے کسی سنٹر کی جانب ریفرل، جو آپ کی بیماری کا علاج کرتا ہو۔

آپ خصوصی نگہداشت کے سنٹر میں 800.303.9626 رسائی حاصل کرنے کے لیے ممبر سروسز کو بھی کال کر سکتے ہیں۔

ہمارے پلان سے یہ سروسز بغیر ریفرل کے حاصل کریں

خواتین کی طبی نگہداشت

- ہمارے فراہم کنندگان میں سے کسی سے ملاقات کے لیے آپ کو اپنے PCP سے ریفرل کی ضرورت نہیں ہے، اگر:
- آپ حاملہ ہوتی ہیں،
 - آپ کو OB/GYN خدمات کی ضرورت ہے،
 - آپ کو خاندانی منصوبہ بندی کی خدمات درکار ہیں،
 - آپ ایک مڈ وائف سے ملنا چاہتی ہیں،
 - آپ کو چھاتی یا پیڑو کا معائنہ کرانا ہے۔

خاندانی منصوبہ بندی

- آپ خاندانی منصوبہ بندی کی درج ذیل خدمات حاصل کر سکتے ہیں: پیدائش پر قابو پانے کے بارے میں مشورہ، پیدائش پر قابو پانے کے نسخے، مرد اور خواتین کے کنڈوم، حمل کے ٹیسٹ، نس بندی، اور 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 ID کارڈ استعمال کر سکتے ہیں۔ پرووائیڈر کو تلاش

(711 : TTY) 800.303.9626

866.728.1885

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

کرنے میں مدد کے لیے پلان کی پرووائیڈر ڈائریکٹری چیک کریں یا ممبر سروسز کو کال کریں۔

- یا اگر آپ ہمارے پلان سے باہر کسی ڈاکٹر یا کلینک میں جانا چاہتے ہیں، تو آپ اپنا Medicaid کارڈ استعمال کر سکتے ہیں۔ اپنے PCP سے یا ممبر سروسز سے 800.303.9626 پر ان جگہوں کی فہرست کے لیے پوچھیں، جہاں آپ کو یہ خدمات دستیاب ہو سکتی ہیں۔ آپ اپنے قریب خاندانی منصوبہ بندی کے پرووائیڈرز کے ناموں کے لئے New York اسٹیٹ گرونگ اپ ہیلڈی ہاٹ لائن (800.522.5006) کو بھی کال کر سکتے ہیں۔

HIV اور جنسی طور پر منتقل انفیکشن (STI) اسکریننگ

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

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

آنکھوں کی نگہداشت

احاطہ کی گئی مراعات میں ایک ماہر امراض چشم، آپٹومیٹرسٹ اور آپتھلمک ڈسپینسر کی ضروری خدمات شامل ہوتی ہیں اور اگر ضرورت ہو، تو آنکھوں کا معائنہ اور عینک کا ایک جوڑا بھی شامل ہے۔ عام طور پر، آپ یہ ہر دو سال میں ایک بار، یا اگر طبی طور پر ضرورت ہو، تو زیادہ بار بھی حاصل کر سکتے ہیں۔ ذیابیطس کی تشخیص کے

800.303.9626 (TTY: 711)
866.728.1885

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

حامل اندراج کنندگان 12 ماہ کی مدت میں کسی بھی وقت ایک بار آنکھوں کے مسائل (ریٹنا) کے معائنہ کے لیے خود بھی رجوع کر سکتے ہیں۔ آپ صرف ہمارے شریک پرووائیڈرز میں سے کسی ایک کا انتخاب کریں گے۔

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

کردار سازی کی صحت (ذہنی صحت اور نشے کی عادت سے چھٹکارے کا علاج)

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 ہے کہ آپ کو ذہنی صحت یا مادہ کے استعمال میں مدد کی ضرورت ہے تو، آپ ہمارے نیٹ ورک میں کسی بھی طرز عمل کی صحت فراہم کرنے والوں کو دیکھ سکتے ہیں کہ آپ کو کون سی خدمات کی ضرورت ہو سکتی ہے۔ اس میں کلینک اور ڈیٹوکس سروسز جیسی خدمات شامل ہیں۔ آپ کو اپنے PCP سے ریفرل کی ضرورت نہیں ہے۔

ترک تمباکو نوشی

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

زچگی کے دوران ڈیپریشن کی اسکریننگ

اگر آپ حاملہ ہیں یا حال ہی میں ایک بچہ پیدا ہوا ہے اور آپ کو لگتا ہے کہ آپ کو افسردگی کے ساتھ مدد کی ضرورت ہے تو، آپ یہ دیکھنے کے لئے اسکریننگ حاصل کر سکتے ہیں کہ آپ کو کن خدمات کی ضرورت ہو سکتی ہے۔ آپ کو اپنے PCP سے ریفرل کی ضرورت نہیں ہے۔ آپ حمل کے دوران اور بچے کی پیدائش کے بعد ایک سال تک ڈیپریشن کی اسکریننگ کروا سکتے ہیں۔

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

ہنگامی حالات

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

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

ایک ہنگامی صورتحال ایک عام آدمی کو خوف زدہ کرے گی کہ وہ، یا کسی کو، فوری طور پر دیکھ بھال کے بغیر سنگین نقصان کا سامنا کرنا پڑے گا۔

(711 : TTY) 800.303.9626
866.728.1885

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

ہنگامی حالت کی مثالیں درج ذیل ہیں:

- دل کا دورہ یا سینے میں شدید درد
- خون بہہ رہا ہے جو بند نہیں ہوگا
- ایک بری جلن
- ہڈی کا ٹوٹنا
- سانس لینے میں دشواری، دورے پڑنا یا بے ہوش ہو جانا
- جب آپ کو لگتا ہو کہ آپ اپنے آپ کو یا دوسروں کو نقصان پہنچا سکتے ہیں
- اگر آپ حاملہ ہوں اور درد، خون بہنا، بخار، یا الٹی جیسی علامات موجود ہوں
- منشیات کی زیادہ مقدار

غیر ہنگامی حالات کی مثالیں یہ ہیں:

- سردی
- گلے میں خراش
- خراب پیٹ
- معمولی چوٹیں اور چوٹیں
- پٹھوں میں درد

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 پلانز یا اپنے PCP کی منظوری کی ضرورت نہیں ہوتی اور آپ کو ہمارے ہسپتالوں یا ڈاکٹروں کو استعمال کرنے کی ضرورت بھی نہیں ہے۔

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

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

• اگر آپ ایمرجنسی کے وقت علاقے سے باہر ہیں، تو:
• قریب ترین ایمرجنسی روم میں جائیں۔ اگر آپ کو ایمرجنسی روم سے نسخہ دے کر فارغ کر دیا جاتا ہے، تو آپ کو یہ NYRx Medicaid میں اندراج شدہ کسی فارمیسی سے حاصل کرنا چاہیے۔

(711 :TTY) 800.303.9626
866.728.1885

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

یاد رکھیں

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

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

اگر آپ کے کوئی سوالات ہوں، تو اپنے PCP یا MetroPlusHealth کو 800.303.9626 پر کال کریں۔

فوری نگہداشت

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

- مثال کے طور پر یہ کان میں درد والا ایسا بچہ ہو سکتا ہے جو آدھی رات کو جاگ جاتا ہے اور پھر رونا بند نہیں کرتا۔
- یہ زکام ہو سکتا ہے یا اگر آپ کو ٹانگے لگانے کی ضرورت ہو۔
- یہ ٹخنوں میں موچ ہو سکتی ہے یا جلد کا کوئی اکھڑا ہوا ٹکڑا ہو سکتا ہے جسے آپ ہٹا نہیں سکتے۔

آپ اسی دن یا اگلے دن فوری نگہداشت کے وزٹ کے لیے ایک اپائنٹمنٹ لے سکتے ہیں۔ چاہے آپ گھر پر ہوں یا کہیں دور، اپنے PCP کو کسی بھی وقت، دن یا رات ہو کال کریں۔ اگر آپ اپنے PCP تک نہیں پہنچ پاتے، 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 آئی لینڈز، گوام، شمالی ماریانا جزائر اور امریکی سامووا میں ہی مل سکتی ہے۔ اگر آپ کو کسی دوسرے ملک (بشمول کینیڈا اور میکسیکو) میں طبی نگہداشت کی ضرورت ہو، تو آپ کو خود اس کی قیمت ادا کرنی ہو گی۔

ہم آپ کو صحت مند رکھنا چاہتے ہیں

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

- تمباکو نوشی ترک کرنے کی کلاسیں
- قبل از پیدائش کی دیکھ بھال اور غذائیت
- صدمہ/نقصان میں معاونت
- سینے کو دودھ پلانے اور بچے کی دیکھ بھال
- ذہنی دباؤ کا انتظام
- وزن کنٹرول

(711 : TTY) 800.303.9626
866.728.1885

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

- 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
- آپ اور آپ کے خاندان کے لئے دیگر کلاسیں

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

800.303.9626 (TTY : 711)
866.728.1885

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

حصہ II آپ کے بینیفٹس اور پلان کے طریقہ کار

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

بینیفٹس

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

METROPLUSHEALTH کے زیر احاطہ سروسز

آپ کو یہ خدمات لازمی طور پر ان فراہم کنندگان سے ہی حاصل کرنا ہوں گی جو MetroPlusHealth میں موجود ہیں۔ تمام خدمات طبی یا معالجاتی لحاظ سے ضروری ہونی چاہیں اور آپ کے PCP (پرائمری کیئر پرووائیڈر) کے ذریعے فراہم کی جائیں یا ان کی جانب سے ریفر کی جائیں۔ اگر آپ کے کوئی سوالات ہیں یا درج ذیل خدمات میں سے کسی کے بارے میں مدد درکار ہے تو برائے مہربانی ہمارے ممبر سروسز شعبے کو 800.303.9626 پر کال کریں۔

باقاعدہ طبی نگہداشت

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

تدارکی نگہداشت

- ویل بے بی کیئر
- ویل چائلڈ کیئر
- باقاعدہ معائنے
- بچوں کے لیے پیدائش تا بچپن تک حفاظتی ٹیکے
- پیدائش سے لے کر 21 سال کی عمر تک اندراج کرنے والوں کے لئے ابتدائی اور وقتی اسکریننگ، تشخیص اور علاج (EPSDT) خدمات تک رسائی
- تمباکو نوشی ترک کرنے کی مشاورت
- سوئیوں اور سرنجوں کی مفت فراہمی
- HIV سے آگاہی اور خطرے میں کمی لانا

(711 : TTY) 800.303.9626
866.728.1885

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

زچگی کے دوران نگہداشت

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

گھریلو طبی نگہداشت

- طبی طور پر لازمی ہو اور MetroPlusHealth کی جانب سے بندوبست شدہ ہو
- ایک طبی طور پر ضروری پوسٹ پارٹم ہوم ہیلتھ وزٹ؛ زیادہ خطرے والی خواتین کے لئے طبی طور پر ضروری اضافی دورے
- زیادہ خطرے والے شیر خوار بچوں (نوزائیدہ بچوں) کے لئے کم از کم 2 دورے
- ضرورت کے مطابق یا آپ کے PCP/اسپیشلسٹ کی جانب سے آرڈر کردہ، گھر پر صحت کی نگہداشت کے مزید وزٹس

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

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

پرسنل ایمرجنسی رسپانس سسٹم (PERS)

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

ایڈلٹ ڈے ہیلتھ کیئر سروسز

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

AIDS بالغان کے لیے ڈے ہیلتھ کیئر سروسز

- آپ کے پرائمری کیئر پرووائیڈر (PCP) کے ذریعے تجویز کرنا ضروری ہے۔

(711 : TTY) 800.303.9626

866.728.1885

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

- عام میڈیکل اور نرسنگ کی نگہداشت، منشیات کے استعمال کی معاون خدمات، دماغی صحت سے متعلق معاون خدمات، غذائی خدمات کے علاوہ گھل مل جانے، تفریح اور فلاح و بہبود/صحت کے فروغ کی سرگرمیاں فراہم کرتا ہے۔

تپ دق کے لئے معالجہ (TB)

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

ہوسپائیس کیئر (مسکن نگہداشت)

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

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

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

دندان سازی کی نگہداشت

MetroPlusHealth کا خیال ہے کہ آپ کو دانتوں کی اچھی دیکھ بھال فراہم کرنا آپ کی مجموعی صحت کی دیکھ بھال کے لیے اہم ہے۔ ہم DentaQuest کے ساتھ ایک معاہدے کے ذریعے دانتوں کی دیکھ بھال کی پیشکش کرتے ہیں، جو کہ اعلیٰ معیار کی دانتوں کی خدمات فراہم کرنے میں ماہر ہیں؛ یا ہم انفرادی ڈینٹسٹ کے ساتھ معاہدوں کے ذریعے دانتوں کی دیکھ بھال کی پیشکش کرتے ہیں جو دانتوں کی اعلیٰ معیار کی خدمات فراہم کرتے ہیں۔ احاطہ کردہ خدمات میں باقاعدگی سے اور معمول کی دانتوں کی خدمات شامل ہیں جیسے:

- دانتوں کی روک تھام کے لئے چیک اپ
- صفائی
- ایکس رے
- بھرنے
- کسی بھی تبدیلی یا غیر معمولات کی جانچ پڑتال کرنے کے لئے دیگر خدمات جن میں آپ کے لئے علاج اور / یا فالو اپ دیکھ بھال کی ضرورت ہوسکتی ہے۔

کچھ حالات میں، MetroPlusHealth اضافی خدمات کا احاطہ کرسکتا ہے، جیسے:

- دانتوں
- امپلانٹس
- تاج

(711 :TTY) 800.303.9626
866.728.1885

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

• روٹ کینالز

ڈینٹسٹ سے ملنے کے لیے آپ کو اپنے PCP سے ریفرل کی ضرورت نہیں ہے!

دندان سازی کی خدمات کیسے حاصل کی جائیں

آپ کو بنیادی نگہداشت کے ایک دندان ساز کا انتخاب کرنا ہو گا۔ MetroPlusHealth دانتوں کی خدمات فراہم کرنے کے لیے DentaQuest کا استعمال کرتی ہے۔ DentaQuest میں حصہ لینے والے دانتوں کے ایسے ڈاکٹر ہوتے ہیں جو عمومی دندان سازی، بچوں کی دندان سازی، منہ کی سرجری اور مسوڑھوں کی بیماریوں میں مہارت رکھتے ہیں۔ پرائمری کیئر ڈینٹسٹ کا انتخاب کرنے کے لیے DentaQuest کو 844.284.8819 پر کال کریں۔ آپ شریک دندان سازوں کی فہرست آن لائن metroplus.org پر یا MetroPlusHealth ممبر سروسز کو 800.303.9626 پر کال کر کے حاصل کر سکتے ہیں۔ اگر آپ ڈینٹسٹ کا انتخاب خود نہیں کرتے ہیں، تو آپ کے لیے ایک کا انتخاب کر لیا جائے گا۔ آپ ہمیشہ اپنے دانتوں کا ڈاکٹر تبدیل کر سکتے ہیں۔ اپنے موجودہ دانتوں کے ڈاکٹر سے یہ پوچھنے کے لیے کال کریں کہ آیا وہ DentaQuest میں کام کرتا ہے۔

- اگر آپ کو ڈینٹسٹ تلاش کرنے یا اپنے ڈینٹسٹ کو تبدیل کرنے کی ضرورت ہے تو ، براہ کرم 844.284.8819 پر DentaQuest پر کال کریں ، یا براہ کرم 800.303.9626 پر MetroPlusHealth پر کال کریں۔ ممبر سروسز کے نمائندے آپ کی مدد کے لیے موجود ہوتے ہیں۔ بہت سے لوگ آپ کی زبان بولتے ہیں یا ان کا لینگویج لائن سروسز کے ساتھ معاہدہ ہوتا ہے۔
- دانتوں کے فوائد تک رسائی حاصل کرنے کے لیے اپنا ممیر شناختی کارڈ دکھائیں۔ آپ کو دانتوں کا علیحدہ ڈینٹل آئی ڈی کارڈ نہیں ملے گا۔ جب آپ اپنے دانتوں کے ڈاکٹر کے پاس جاتے ہیں، تو آپ کو اپنا پلان آئی ڈی کارڈ دکھانا چاہیے۔

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

آرتھوڈونکس کیئر

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

بصارت کی نگہداشت

- ماہر امراض چشم، امراض چشم کے ڈسپینسر اور آپٹومیٹرسٹ کی خدمات اور کنٹیکٹ لینز، پولی کاربونیٹ لینز، مصنوعی آنکھیں یا/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

800.303.9626 (TTY: 711)

866.728.1885

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

- 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
- ذیابیطس کی تشخیص کے حامل اندراج کنندگان 12 ماہ کی مدت میں کسی بھی وقت ایک بار آنکھوں کے مسائل (ریٹینا) کے معائنہ کے لیے خود بھی رجوع کر سکتے ہیں۔

اسپتال میں نگہداشت

- داخل مریض کی نگہداشت
- بیرونی مریض کی نگہداشت
- لیبارٹری، ایکسریز، اور دیگر ضروری ٹیسٹ

ہنگامی نگہداشت

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

ماہرانہ نگہداشت

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

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

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

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

(711 :TTY) 800.303.9626
866.728.1885

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

بحالی صحت:

MetroPlusHealth ایک ہنر مند نرسنگ ہوم سہولت میں قلیل مدتی، یا بحالی (جسے "بحالی" بھی کہا جاتا ہے) کا احاطہ کرتا ہے۔

طویل مدتی تقرری:

MetroPlusHealth 21 سال اور اس سے زیادہ عمر کے ممبروں کے لئے نرسنگ ہوم کی سہولت میں طویل مدتی جگہ کا احاطہ کرتا ہے۔

طویل مدتی تعیناتی کا مطلب ہے کہ آپ نرسنگ ہوم میں رہیں گے۔

جب آپ طویل مدتی ملازمت کے اہل ہوتے ہیں تو، آپ MetroPlusHealth نیٹ ورک میں موجود نرسنگ ہوم میں سے کسی ایک کا انتخاب کرسکتے ہیں جو آپ کی ضروریات کو پورا کرتا ہے۔ ہمارے نیٹ ورک میں کوئی نرسنگ ہوم ڈھونڈنے میں مدد کے لئے 800.303.9626 پر کال کریں۔

اگر آپ کسی نرسنگ ہوم میں رہنا چاہتے ہیں جو MetroPlusHealth نیٹ ورک کا حصہ نہیں ہے تو، آپ کو کسی دوسرے منصوبے میں منتقل ہونا ہوگا جس میں آپ کا منتخب کردہ نرسنگ ہوم اس کے نیٹ ورک میں ہے۔ نرسنگ ہوم پرووائیڈرز اور پلان نیٹ ورکس کے بارے میں سوالات میں مدد کے لئے New York Medicaid چوائس کو 800.505.5678 پر کال کریں۔

اہل سابق فوجی، اہل سابق فوجیوں کے شریک حیات، یا اہل سابق فوجیوں کے اہل گولڈ اسٹار والدین ویٹرنز نرسنگ ہوم میں رہنے کا انتخاب کرسکتے ہیں۔

اگر آپ ایک اہل تجربہ کار ہیں، کسی قابل تجربہ کار کے شریک حیات ہیں، یا کسی اہل تجربہ کار کے اہل گولڈ اسٹار والدین ہیں، اور آپ ایک تجربہ کار کے گھر میں رہنا چاہتے ہیں، تو ہم اپنے آپریٹنگ نیٹ ورک میں تجربہ کار کے گھر میں آپ کے داخلے کا انتظام کرنے میں مدد کریں گے۔ اگر MetroPlusHealth کے پاس ہمارے آپریٹنگ نیٹ ورک میں تجربہ کار کا گھر نہیں ہے تو، آپ کسی دوسرے Medicaid مینیجڈ کیئر پلان میں منتقل ہوسکتے ہیں جس کے نیٹ ورک میں ایک تجربہ کار کا گھر ہے۔

طویل مدتی نرسنگ ہوم خدمات کے لئے آپ کی Medicaid امداد کی اہلیت کا تعین

طویل مدتی نرسنگ ہوم خدمات کے لئے Medicaid اور / یا MetroPlusHealth تنخواہ حاصل کرنے کے لئے آپ کو اپنے مقامی محکمہ سماجی خدمات (LDSS) میں درخواست دینی ہوگی۔ LDSS طویل مدتی نرسنگ ہوم خدمات کے لئے آپ کی اہلیت کا تعین کرنے کے لئے آپ کی آمدنی اور اثاثوں کا جائزہ لے گا۔ LDSS آپ کو کسی بھی اخراجات کے بارے میں بتائے گا جو آپ کو اپنی طویل مدتی نرسنگ ہوم کی دیکھ بھال میں حصہ ڈالنا پڑ سکتا ہے۔

اضافی وسائل

اگر آپ کو طویل مدتی نرسنگ ہوم کی دیکھ بھال، نرسنگ ہوم کا انتخاب، یا آپ کے مالی اثرات کے بارے میں خدشات ہیں تو، مدد کرنے کے لئے اضافی وسائل موجود ہیں۔

- انسپنڈنٹ کنزیومر ایڈووکیسی نیٹ ورک (ICAN) مفت اور خفیہ معاونت فراہم کرتا ہے۔ کال 844.614.8800، یا وزٹ icannys.org۔

(711 :TTY) 800.303.9626
866.728.1885

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

• New York اسٹیٹ آفس برائے عمر رسیدگی

▪ ہیلتھ انشورنس انفارمیشن، کونسلنگ اینڈ اسسٹنس (HIICAP) ہیلتھ انشورنس کے سوالات پر مفت مشاورت اور وکالت فراہم کرتا ہے۔ کال 800.701.0501۔

▪ NY کنیکٹس طویل مدتی خدمت اور حمایت کا ایک لنک ہے۔ کال 800.342.9871، یا وزٹ nyconnects.ny.gov

• نرسنگ ہوم بل آف رائٹس (NHBOR) نرسنگ ہوم کے رہائشی کی حیثیت سے آپ کے حقوق اور ذمہ داریوں کی وضاحت کرتا ہے۔ NHBOR کے بارے میں مزید جاننے کے لئے، health.ny.gov/facilities/nursing/rights/ ملاحظہ کریں۔

روئے کی صحت کی نگہداشت

روئے 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 ممبروں کو طرز عمل کی صحت کی خدمات تک رسائی حاصل ہے، جس میں شامل ہیں:

ایڈلٹ مینٹل ہیلتھ کیئر

- نفسیاتی خدمات
- سائیکولاجیکل تھراپی
- اندرونی و بیرونی مریضوں کی ذہنی صحت کا علاج
- روئے 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 ہیبیلیٹیو مینٹل ہیلتھ کیئر

- اسرٹو کمیونٹی ٹریٹمنٹ (ACT)
- ذاتی بحالی پر مبنی خدمات (PROS) بالغ ذہنی صحت بحران کی خدمات
- کمپریہنسو سائیکاٹرک ایمرجنسی پروگرام (CPEP) بشمول توسیعی مشاہداتی ہیٹ
- بحران میں معاونت کی خدمات
- موبائل کرائسز اور ٹیلیفون کرائسز سروسز
- کرائسز ریزیڈینشل پروگرام:

800.303.9626 (TTY: 711)
866.728.1885

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

- ریزیڈینشل کرائسز سپورٹ: یہ ان لوگوں کے لیے ایک پروگرام ہے جن کی عمریں 18 سال یا اس سے زیادہ ہوں اور جن میں جذباتی مسائل کی علامات موجود ہوں۔ ان علامات کا علاج گھر پر یا کمیونٹی میں مدد کے بغیر نہیں کیا جا سکتا۔
- انٹینسو کرائسز ریزیڈینس: یہ ان لوگوں کے لیے علاج کا پروگرام ہے جن کی عمر 18 سال یا اس سے زیادہ ہو اور جنہیں شدید جذباتی مسائل کا سامنا ہو۔

21 سال سے زائد عمر کے بالغوں کے لئے مادہ کے استعمال کی خرابی کی خدمات

- کرائسز سروسز/ڈیٹوکسیفیکیشن
 - ترک کرنے کے اثرات سے طبی طور پر نمٹنے اور بحالی کی خدمات
 - ترک کرنے کے اثرات سے زیر نگرانی بطور اندرونی مریض طبی طور پر نمٹنے اور بحالی کی خدمات
 - ترک کرنے کے اثرات سے زیر نگرانی بطور بیرونی مریض طبی طور پر نمٹنے اور بحالی کی خدمات
- داخل شدہ مریضوں کی بحالی کی خدمات
- بطور رہائشی مریضوں نشے کی لت کے علاج کی خدمات
 - سٹیبلانیزیشن
 - بحالی
 - دوبارہ انضمام
- بیرونی مریضوں کے لیے نشے کی لت کے علاج کی خدمات
 - آؤٹ پیشنٹ کلینک
 - شدید بیرونی مریضوں کا علاج
 - ترک منشیات کے اثرات سے نمٹنے کی بنیادی خدمات
 - ادویات کی معاونت سے علاج
 - بیرونی مریضوں کے لیے بحالی کی خدمات
 - اوپوائنڈ ٹریٹمنٹ پروگرام (OTP)
- 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 فراہم کنندہ تلاش کرنے میں مدد کی ضرورت ہے تو، براہ کرم MetroPlusHealth ممبر سروسز کو 800.303.9626 پر کال کریں۔

(711 : TTY) 800.303.9626
866.728.1885

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

نقصان میں کمی کرنے والی خدمات

اگر آپ کو منشیات کے استعمال کے مسائل کی شکایت سے متعلقہ مدد کی ضرورت ہو تو، نقصان میں کمی کرنے والی خدمات آپ کی صحت اور خوشحالی کے لئے مکمل مریض پر مبنی نقطہ نظر پیش کر سکتی ہیں۔ MetroPlusHealth 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 لیے، ممبر سروسز کو 800.303.9626 (TTY: 711) پر کال کریں۔

بچوں کے طرز عمل سے متعلق صحت کی خدمات

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

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

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

- بحران کی خدمات
 - ترک کرنے کے اثرات سے طبی طور پر نمٹنے اور بحالی کی خدمات
 - ترک کرنے کے اثرات سے زیر نگرانی بطور اندرونی مریض طبی طور پر نمٹنے اور بحالی کی خدمات
 - ترک کرنے کے اثرات سے زیر نگرانی بطور بیرونی مریض طبی طور پر نمٹنے اور بحالی کی خدمات
- داخل شدہ مریضوں کی بحالی کی خدمات
 - بطور رہائشی مریضوں نشے کی لت کے علاج کی خدمات
 - سٹیبلائزیشن
 - بحالی
 - دوبارہ انضمام
- بیرونی مریضوں کے لیے نشے کی لت کے علاج کی خدمات
 - اوٹ پشمنٹ کلینک
 - شدید بیرونی مریضوں کا علاج
 - ترک منشیات کے اثرات سے نمٹنے کی بنیادی خدمات

(711 : TTY) 800.303.9626
866.728.1885

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

- ادویات کی معاونت سے علاج
- بیرونی مریضوں کے لیے بحالی کی خدمات
- اوپوائنڈ ٹریٹمنٹ پروگرام (OTP)

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

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

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

21 سال سے کم عمر کے تمام اہل بچے:

- کمپریہنسو سائیکیاٹرک ایمرجنسی پروگرام (CPEP) بشمول توسیعی مشاہداتی بیڈ
- ہسپتال میں جزوی داخلہ (PH)
- داخل شدہ مریضوں کے لیے نفسیاتی خدمات
- OMH کلینکس کے ذریعے انفرادی اور گروہی مشاورت
- چلڈرن اینڈ فیملی ٹریٹمنٹ اینڈ سپورٹ سروسز (CFTSS)، بشمول:
 - ادر لائنسنڈ پریکٹیشنر (OLP)
 - سائیکو سوشل ریہیبیلیٹیشن (PSR)
 - کمیونٹی سائیکیاٹرک سپورٹس اینڈ ٹریٹمنٹ (CPST)
 - فیملی پیئر سپورٹ سروسز (FPSS)
 - نازک حالت میں معاونت (CI)
 - یوتھ پیئر سپورٹ (YPS)
- نفسیاتی خدمات
- سائیکولاجیکل تھراپی
- طرز عمل سے متعلق صحت سے متعلق حالات کے لئے انجکشن
- چلڈرنز کرائسز ریزیڈینس۔ یہ 21 سال سے کم عمر کے لوگوں کے لیے معاونت اور علاج کا پروگرام ہے۔ یہ خدمات لوگوں کو جذباتی بحران سے نمٹنے اور اپنے گھر اور کمیونٹی میں واپس آنے میں مدد فراہم کرتی ہیں۔

(711 :TTY) 800.303.9626
866.728.1885

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

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

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

21 سال سے کم عمر افراد کے لئے مادہ کے استعمال کی خرابی کی دیکھ بھال

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

چلڈرنز ہوم اینڈ کمیونٹی بیسڈ سروسز (HCBS)

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

ہر بچے/نوجوان کی ضروریات کو پورا کرنے کے لئے بچوں کا HCBS ذاتی اور لچکدار خدمات فراہم کرتا ہے۔

(711 : TTY) 800.303.9626

866.728.1885

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

HCBS وہیں پر فراہم کی جاتی ہیں جہاں بچے/نوجوان اور خاندان سب سے زیادہ آرام دہ ہوتے ہیں اور ان کی مدد کی جاتی کیونکہ وہ اہداف اور کامیابیوں کی طرف گامزن ہوتے ہیں۔

بچوں کی HCBS کون حاصل کر سکتا ہے؟

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

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

21 سال سے کم عمر کے ممبران ان کے صحتی پلان سے ان خدمات کو حاصل کرنے کے اہل ہو جائیں گے:

- معاشرے میں بحالی
- دن کے دوران بحالی
- نگہداشت کنندگان/خاندان کی وکالت اور معاونت کی خدمات
- ابتدائی پیشہ ورانہ خدمات - عمر 14 سال اور اس سے زیادہ ہونا لازمی ہے
- معاونت یافتہ ملازمت - عمر 14 سال اور اس سے زیادہ ہونا لازمی ہے
- توقف پر مبنی خدمات (منصوبہ بندی شدہ توقف اور بحران پر مبنی توقف)
- مسکن نگہداشت
- ایکسپریسیو تھراپی
- مساج تھراپی
- صدمہ میں داد رسی کی خدمت
- درد اور علامات سے نمٹنا
- غیر-طبی آمد و رفت

21 سال سے کم عمر کے ارکان آپ کے Medicaid کارڈ کا استعمال کرتے ہوئے نامزد ہیلتھ ہومز کے ذریعے مندرجہ ذیل خدمات تک رسائی حاصل کریں گے:

- ماحولیاتی ترمیمات
- گاڑی کی ترمیمات
- معاون اور سازگار ٹیکنالوجی

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

- اگر آپ گھریلو طبی نگہداشت کے انتظام کی ایجنسی (CMA) سے دیکھ بھال کا انتظام حاصل کر رہے ہیں، تو آپ اپنے CMA کے ساتھ رہ سکتے ہیں۔ MetroPlusHealth آپ کی CMA کے ساتھ مل کر آپ کو مطلوبہ خدمات حاصل کرنے میں مدد دے گی۔
- اگر آپ چلڈرن اینڈ یوتھ ایوبلٹیشن سروس (C-YES) سے دیکھ بھال کا انتظام حاصل کر رہے ہیں، تو MetroPlusHealth C-YES کے ساتھ کام کرے گی اور آپ کو آپ کی نگہداشت کا انتظام فراہم کرے گا۔

(711 :TTY) 800.303.9626
866.728.1885

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

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

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

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

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

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

صحت سے متعلقہ بنیادی محدود خدمات

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

اور

صحت سے متعلقہ دیگر محدود خدمات

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

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

گھریلو طبی نگہداشت کا انتظام

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

ہیلتھ ہوم کیئر مینیجر درج ذیل کر سکتا ہے:

- آپ کی صحت کی تمام نگہداشت کو مربوط کرنے کے لیے آپ کے PCP اور دیگر فراہم کنندگان کے ساتھ کام کرنا؛
- ان لوگوں کے ساتھ مربوط رہنا جن پر آپ بھروسہ کرتے ہیں، جیسے خاندان کے افراد یا دوست، تاکہ آپ کی نگہداشت کی منصوبہ بندی اور فراہمی کو آپ کے لیے موزوں بنایا جائے؛

800.303.9626 (TTY: 711)

866.728.1885

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

- آپ کے PCP اور دوسرے فراہم کنندگان کے ساتھ اپوائنٹمنٹس میں مدد کرنا؛ اور
 - ذیابیطس، دمہ اور ہائی بلڈ پریشر جیسے جاری طبی مسائل سے نمٹنے میں مدد فراہم کرنا۔
- ہیلتھ ہوم کے بارے میں مزید جاننے کے لیے، ممبر سروسز سے 800.303.9626 پر رابطہ کریں۔

بانجھ پن کی خدمات

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

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

MetroPlusHealth Medicaid فارمیسی پروگرام کے تحت شامل محدود بانجھ پن کی ادویات سے متعلق دیکھ بھال کی کوارٹینیشن کا احاطہ کرے گا۔ بانجھ پن کے بینیفٹ میں شامل ہیں:

- آفس وزٹس
- 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 بانجھ پن کی خدمات کے لیے اہل ہیں:
- آپ کی عمر 21-34 سال ہو اور آپ 12 ماہ کے باقاعدہ، غیر محفوظ جنسی تعلقات کے بعد بھی حاملہ نہ پا رہی ہوں۔
 - آپ کی عمر 35-44 سال ہو اور آپ 6 ماہ کے باقاعدہ، غیر محفوظ جنسی تعلقات کے بعد بھی حاملہ نہ پا رہی ہوں۔

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

ذیابیطس سے بچاؤ کا قومی پروگرام (NDPP) کی خدمات

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

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

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

(711 : TTY) 800.303.9626
866.728.1885

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

اہلیت

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

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

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

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

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

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

آمد و رفت

ایمرجنسی اور غیر ایمرجنسی میڈیکل ٹرانسپورٹ کو ریگولر Medicaid سے کور کیا جائے گا۔ غیر ہنگامی صورت میں ٹرانسپورٹ حاصل کرنے کے لیے، آپ یا آپ کے پرووائیڈر کو (MAS) Medical Answering Services کو 844.666.6270 پر کال کرنی چاہیے۔ اگر ممکن ہو، تو آپ یا آپ کے پرووائیڈر کو آپ کی میڈیکل اپائنٹمنٹ سے کم از کم 3 دن پہلے MAS کو کال کرنا چاہیے اور اپنا Medicaid شناختی نمبر فراہم کرنا چاہیے (مثال کے طور پر AB12345C)، اپائنٹمنٹ کی تاریخ اور وقت، پتہ جہاں آپ جا رہے ہیں اور وہ ڈاکٹر جس کے ساتھ آپ ملاقات کرنے جا رہے ہوں۔ غیر ہنگامی نوعیت کی طبی ٹرانسپورٹ میں شامل ہیں: ذاتی گاڑی، بس، ٹیکسی، ایمبولیٹ اور عوامی نقل و حمل کے ذرائع آمدورفت۔ اگر آپ کو اپنے ڈاکٹر کی ملاقات پر آپ کے ساتھ جانے کے لئے ایک اٹینڈنٹ کی ضرورت ہے یا اگر آپ کا بچہ MetroPlusHealth کا رکن ہے تو، اٹینڈنٹ یا والدین یا سرپرست کے لئے نقل و حمل کا بھی احاطہ کیا جاتا ہے۔

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

نوٹ: 65 سال یا اس سے زیادہ عمر کے غیر قانونی غیر شہریوں کے لئے، غیر ہنگامی نقل و حمل کا احاطہ نہیں کیا جاتا ہے۔

اپلائڈ بیہیویئر انالسیس (ABA) کی خدمات۔

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

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

800.303.9626 (TTY: 711)

866.728.1885

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

کون ABA حاصل کر سکتا ہے؟

اٹزم سپیکٹرم ڈس آرڈر اور/یا ریٹ سنڈروم کی تشخیص کے ساتھ 21 سال سے کم عمر کے بچے/نوجوان۔ اگر آپ کو لگتا ہے کہ آپ ABA کی خدمات کے اہل ہیں تو اس خدمت کے بارے میں اپنے پرووائیڈر سے بات کریں۔ یہ یقینی بنانے کے لیے کہ آپ کو آپ کی ضرورت کے مطابق حاصل ہوتی ہے MetroPlusHealth آپ کے ساتھ اور آپ کے پرووائیڈر کے ساتھ کام کرے گا۔

ABA کی خدمات میں شامل ہیں:

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

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

جنس ڈسفوریا سے متعلق دیکھ بھال اور خدمات

MetroPlusHealth مندرجہ ذیل صنفی ڈسفوریا سے متعلق دیکھ بھال اور خدمات کا احاطہ کرتا ہے:

- جنس کی تبدیلی (جنس کی تبدیلی) سرجری، خدمات، اور طریقہ کار،
- بلوغت دبانے والے (بلوغت کے اثرات کو مؤخر کرنے کے لئے استعمال ہونے والی ادویات) اور
- کراس سیکس ہارمون تھراپی (جنسی تبدیلی میں مدد کے لئے استعمال ہونے والی ہارمون ادویات)۔

صنفی ڈسفوریا کیا ہے؟

جینڈر ڈسفوریا بے چینی یا پریشانی کا احساس ہے جو اس وقت ہوسکتا ہے جب آپ کو پیدائش کے وقت تفویض کردہ جنس اور آپ کی شناخت والی جنس کے درمیان تنازعہ ہو۔

جنس کی دوبارہ تفویض کی سرجری

صنفی ڈسفوریا کے علاج کے لئے سرجری سے پہلے، آپ کو ضروری ہے:

- ایک قابل طبی پیشہ ور سے طبی ضرورت کا تعین حاصل کریں،
- 18 سال یا اس سے زیادہ عمر کا ہو۔ 18 سال سے کم عمر کے ممبروں کا طبی ضرورت کے لئے کیس بہ کیس کی بنیاد پر جائزہ لیا جائے گا اور MetroPlusHealth سے پیشگی منظوری حاصل کرنا ضروری ہے، جیسا کہ قابل اطلاق ہے۔
- 12 ماہ تک آپ کی صنفی شناخت کے مطابق صنفی کردار میں رہ چکے ہیں۔ اس وقت کے دوران، آپ کو طرز عمل کی صحت کی مشاورت حاصل کرنی چاہئے، جیسا کہ آپ کے علاج کے قابل طبی پیشہ ور کی طرف سے ضروری سمجھا جاتا ہے، اور
- New York اسٹیٹ کے لائسنس یافتہ ہیلتھ پروفیشنلز کے پاس اپنے جائزے کی بنیاد پر سرجری کی سفارش کرنے والے دو خطوط ہیں۔

بلوغت کو دبانے والے اور کراس سیکس ہارمونز

MetroPlusHealth صنفی ڈسفوریا کے علاج کے لئے طبی طور پر ضروری ہارمون تھراپی فراہم کرے گا۔

بلوغت کو دبانے والوں کے ساتھ علاج، ہونا ضروری ہے:

- ایک قابل طبی پیشہ ور کے عزم کی بنیاد پر۔

800.303.9626 (TTY: 711)

866.728.1885

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

- کراس سیکس ہارمونز کے ساتھ علاج، مندرجہ ذیل عمر کے مخصوص معیار کو پورا کرنا ضروری ہے:
- 16 سال یا اس سے زیادہ عمر کے ممبروں کو ایک قابل پیشہ ور کے ذریعہ طبی ضروریات کا تعین حاصل کرنا ضروری ہے۔
- 16 اور 17 سال کی عمر کے ممبروں کو بھی ایک قابل طبی پیشہ ور سے یہ فیصلہ حاصل کرنا ہوگا کہ آپ اہل ہیں اور علاج کے لئے تیار ہیں۔
- 16 سال سے کم عمر کے ممبروں کو مندرجہ بالا معیار پر پورا اترنا ہوگا اور MetroPlusHealth سے پیشگی منظوری حاصل کرنی ہوگی۔

اپنے صحت کی دیکھ بھال فراہم کرنے والے سے بات کریں کہ آیا آپ صنفی ڈاسفوریا سے متعلق دیکھ بھال اور خدمات کے اہل ہیں یا نہیں۔ ان خدمات کے بارے میں مزید جاننے کے لئے، ممبر سروس کو 800.303.9626 پر کال کریں۔

خدمات کے بدلے (ILS)

ILS وہ خدمات یا ترتیبات ہیں جو Medicaid کے ذریعہ احاطہ نہیں کی جاتی ہیں لیکن احاطہ کردہ خدمات یا ترتیبات کے لئے طبی طور پر مناسب متبادل ہیں۔

طبی طور پر تیار کردہ کھانے (MTM)

MetroPlusHealth طبی طور پر تیار کردہ کھانے کا پروگرام پیش کرتا ہے جو براہ راست آپ کے گھر کو صحت مند کھانا فراہم کرتا ہے۔ یہ پرسنل کیئر ایڈ (PCA) سروس کے اوقات کے بدلے ایک متبادل سروس ہے۔ یہ کھانے کی تیاری، کھانے کی خریداری، یا اسپتال میں مریض کے قیام اور / یا ہنگامی شعبے کے دوروں کے لئے استعمال ہوتا ہے۔

اس پروگرام کے ذریعے، آپ اور اہل ارکان حاصل کر سکتے ہیں:

- رجسٹر شدہ غذائی ماہر اور غذائیت کے ماہر سے مدد۔ یہ شخص غذاء اور غذائیت کا ماہر ہوتا ہے اور یہ آپ کو صحت بخش کھانوں کے انتخاب میں رہنمائی اور مدد فراہم کرے گا۔
- چھ مہینوں کے لیے روزانہ بیگ وقت تین تک کھانے آپ کے گھر پہنچائے جاتے ہیں۔ آپ جب تک اس پروگرام کے لیے اہل رہیں گے، آپ کھانا وصول کرنا جاری رکھ سکتے ہیں۔ یہ کھانے آپ کی صحت کی مخصوص ضروریات کے تحت تیار کیے جاتے ہیں اور آپ کو صحت بخش اور غذائیت سے بھرپور خوراک تک رسائی حاصل کرنے میں مدد دے سکتے ہیں۔

یہ پروگرام Medicaid کے ممبروں کو پیش کیا جاتا ہے جو 18 سال اور اس سے زیادہ عمر کے ہیں۔ اراکین کے پاس کھانا ذخیرہ کرنے اور گرم کرنے کے لیے محفوظ جگہ ہونی چاہیے، اور:

- ذاتی دیکھ بھال کی خدمات حاصل کریں۔ ممبر کو طبی لحاظ سے تیار کردہ کھانا حاصل کرنے کے دوران اپنے کھانے کی تیاری اور کھانے پینے کی اشیاء کی خریداری کے اوقات میں سے کچھ کو لازمی تبدیل کرنے کا انتخاب کرنا چاہیے۔ کم کیے گئے گھنٹے آپ کو ملنے والے کھانوں کی تعداد پر منحصر ہوں گے، یا
- کینسر، ذیابیطس، ہارٹ فیل ہونا یا HIV/AIDS کا شکار ہوں اور ان مسائل سے متعلق پچھلے 12 مہینوں کے اندر مریضوں کے ہسپتال میں قیام اور / یا ایمرجنسی روم (ER) میں جانے کی ایک خاص تعداد ہو۔

(711 : TTY) 800.303.9626
866.728.1885

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

اس پروگرام میں شامل ہونا آپ پر منحصر ہے۔ اگر آپ شامل نہ ہونے کا فیصلہ کرتے ہیں، تو یہ آپ کی Medicaid کی اہلیت یا بینیفٹس کو متاثر نہیں کرے گا۔ ان خدمات کے بارے میں مزید جاننے کے لیے، ممبر سروسز کو 800.303.9626 (TTY: 711) پر کال کریں۔

دماغی بیماری کے ادارے (IMD) میں مریض نفسیاتی اسپتال میں داخل

ذہنی صحت کے دفتر (OMH) کے ذریعہ لائسنس یافتہ نجی IMD میں قلیل مدتی سخت قیام آرٹیکل 28 اسپتالوں کے OMH لائسنس یافتہ مریضوں کے یونٹوں میں دستیاب اسٹیٹ پلان ان مریض نفسیاتی خدمات کے بدلے ایک متبادل ترتیب ہے۔

MetroPlusHealth 21-64 سال کی عمر کے بالغ Medicaid ممبروں کو اس فائدہ کی کوریج پیش کرتا ہے، اور کو شدید مریض نفسیاتی یونٹ میں طبی طور پر ضروری دیکھ بھال کی ضرورت ہے۔

- IMD ILS کا فائدہ چھ IMD کی سہولیات کو آفس آف مینٹل ہیلتھ کے ذریعہ لائسنس یافتہ IMD سہولیات میں سے کسی ایک میں ہر کیلنڈر مہینے میں 15 دن تک محدود کیا گیا ہے، اگر یہ سہولت ہمارے پلان سروس ایریا میں دستیاب ہے۔
- آپ کا Medicaid بینیفٹ پیکیج ان چھ OMH لائسنس یافتہ سہولیات میں داخل مریضوں کے نفسیاتی داخلے کا احاطہ کرتا ہے فی کیلنڈر مہینے میں 30 دن تک، یا 60 دن فی سال تک، جو IMD ILS بینیفٹ کی حد تک پہنچنے کے بعد طبی طور پر ضروری کے طور پر مجاز ہو سکتے ہیں۔

دیگر احاطہ کردہ خدمات

- ڈوریل میڈیکل اکوئینٹ (DME) / سماعت کے آلات / پروسٹھیٹکس / آرتھوٹکس
- عدالت کی جانب سے آرڈر کردہ خدمات
- کیس مینجمنٹ
- سوشل سپورٹ سروسز حاصل کرنے میں مدد
- وفاقی طور پر اہل صحت مراکز (FQHC)
- طبی طور پر ضرورت کے مطابق ایک پوڈیٹرسٹ کی خدمات

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

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

خاندانی منصوبہ بندی

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

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

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

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

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

HIV اور STI اسکریننگ (خاندانی منصوبہ بندی کے دورے کے حصے کے طور پر یہ خدمت حاصل کرتے وقت)

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۔

• اگر آپ ہمارے MetroPlusHealth فراہم کنندگان میں سے کسی سے بھی ملاقات نہیں کرنا چاہتے، تو آپ

800.303.9626 (TTY: 711)

866.728.1885

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

MetroPlusHealth سے باہر کسی فیملی پلاننگ فراہم کنندہ سے ملاقات کے لیے اپنا Medicaid کارڈ استعمال کر سکتے ہیں۔ خاندانی منصوبہ بندی کی خدمات کے لیے پلان پرووائیڈر یا Medicaid پرووائیڈر کو تلاش کرنے میں مدد کے لیے، ممبر سروسز کو 800.303.9626 پر کال کریں (TTY: 711)۔

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

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

آپ اپنے PCP سے ان خدمات کو حاصل کرنے کے مقامات کی فہرست مانگ سکتے ہیں، یا ممبر سروسز کو 800.303.9626 (TTY: 711) پر کال کر سکتے ہیں۔ آپ ان خدمات کو حاصل کرنے کے لئے قریبی مقامات کے لئے New York اسٹیٹ گرونگ اپ صحت مند ہاٹ لائن (800.522.5006) پر بھی کال کر سکتے ہیں۔

تپ دق (TB) کی تشخیص اور علاج

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

صرف اپنا MEDICAID کارڈ استعمال کرنے کی مراعات

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

فارمیسی

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

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

کیا آپ کے کوئی سوالات ہیں یا مدد کی ضرورت ہے؟ Medicaid ہیلپ لائن آپ کی مدد کر سکتی ہے۔ وہ آپ کے ساتھ آپ کی ترجیحی زبان میں بات کر سکتے ہیں۔ ان تک 800.541.2831 (TTY: 800.662.1220) پر پہنچا جا سکتا ہے۔

800.303.9626 (TTY: 711)
866.728.1885

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

وہ آپ کی کال کا جواب دیں گے:

- پیر سے جمعہ، صبح 8 بجے سے رات 8 بجے
- ہفتہ - صبح 9 بجے سے شام 1 بجے

آمد و رفت

ایمرجنسی اور غیر ایمرجنسی میڈیکل ٹرانسپورٹ کو ریگولر Medicaid سے کور کیا جائے گا۔ غیر ایمرجنسی ٹرانسپورٹ حاصل کرنے کے لیے، آپ کو یا آپ کے پرووائیڈر کو لازمی طور پر Medical Answering Services (MAS) کو 844.666.6270 پر کال کرنی ہو گی۔ اگر ممکن ہو تو، آپ یا آپ کے فراہم کنندہ کو اپنی طبی ملاقات سے کم از کم 3 دن پہلے MAS کو کال کرنا چاہئے اور اپنا Medicaid شناختی نمبر (مثال کے طور پر AB12345C)، ملاقات کی تاریخ اور وقت، پتہ جہاں آپ جا رہے ہیں، اور ڈاکٹر فراہم کرنا چاہئے۔ غیر ہنگامی نوعیت کی طبی ٹرانسپورٹ میں شامل ہیں: ذاتی گاڑی، بس، ٹیکسی، ایمبولیٹ اور عوامی نقل و حمل کے ذرائع آمدورفت۔

اپنی نقل و حمل کی خدمات تک رسائی حاصل کرنے کے طریقے کے بارے میں مزید معلومات کے لئے، 844.666.6270 پر MAS پر کال کریں، یا medanswering.com پر ان کی ویب سائٹ ملاحظہ کریں۔

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

نوٹ: 65 سال یا اس سے زیادہ عمر کے غیر قانونی غیر شہریوں کے لئے، غیر ہنگامی نقل و حمل کا احاطہ نہیں کیا جاتا ہے۔

افزائشی معذوریاں

- طویل مدتی معالجے
- دن کے وقت علاج
- رہائشی خدمات
- Medicaid سروس کورڈینیشن (MSC) پروگرام

سروسز کا احاطہ نہیں کیا جاتا:

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

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

(711 :TTY) 800.303.9626
866.728.1885

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

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

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

اگر آپ کو بل دیا جاتا ہے

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

اگر آپ کو لگتا ہے کہ آپ کو کسی ایسی چیز کے لئے ادائیگی کرنے کے لئے کہا جا رہا ہے جس کا Medicaid یا MetroPlusHealth کو احاطہ کرنا چاہئے تو آپ کو منصوبہ اپیل طلب کرنے کا حق ہے۔ اس ہینڈ بک کے بعد کے حصے میں پلان اپیل کا حصہ دیکھیں۔

اگر آپ کے کوئی سوالات ہیں تو، ممبر سروسز کو 800.303.9626 پر کال کریں (TTY: 711)۔

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 لینی ہوتی ہے۔ اس کو **پیشگی منظوری** کہا جاتا ہے۔ آپ، آپ کے فراہم کنندہ، یا کوئی ایسا شخص جس پر آپ بھروسہ کرتے ہیں اس کے لئے پوچھ سکتے ہیں۔ درج ذیل علاج اور خدمات آپ کو دیے جانے سے پہلے منظوری کی ضرورت ہوتی ہے۔

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

- ماہرانہ نگہداشت
- لیبارٹری خدمات

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

- کسی ایسے فراہم کنندہ کی جانب ریفر کیا جاتا ہے، جو MetroPlusHealth نیٹ ورک کا حصہ نہ ہو،
- ماسوائے یہ کہ آپ کو کسی ایمرجنسی روم میں نگہداشت کی ضرورت ہو
- ایک معینہ مدت کے لیے کسی اسپیشلسٹ کی جانب ریفرل دیا جاتا ہے
- کسی ہسپتال میں داخل کیا جاتا ہے، ماسوائے یہ کہ کوئی ہنگامی حالت یا بچے کی پیدائش ہو
- کسی HHC ہسپتال کے علاوہ کسی ہسپتال میں آؤٹ پیشنٹ سرجری کروانی ہو
- کسی سہولت میں امکانی طور پر آرائشی سرجری حاصل کر رہے ہیں

800.303.9626 (TTY: 711)
866.728.1885

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

- اریکٹائل ڈس فنکشن ڈس آرڈرز کا علاج کروانے کی ضرورت ہو۔
- کیرو پریکٹک نگہداشت موصول کرنی ہو
- آپ کو پری نیٹل یا جینیٹک ٹیسٹنگ کروانی ہو
- طبی تجربات میں شرکت کرنی ہو
- گھر پر انفیوژن تھراپی موصول کرنی ہو
- پیوند کاری کروانی ہو
- ہوائی سفر میں ہنگامی منتقلی موصول کرنی ہو
- غیر ہنگامی سفر موصول کرتے ہوں
- منہ کی سرجری کے لیے بے ہوشی وصول کرنی ہو
- کانٹیکٹ لینز کی ضرورت ہو
- ٹرانس جینڈر خدمات کی ضرورت ہوں
- ٹریٹمنٹ ایڈیٹورس کی خدمات درکار ہوں
- ہسپتال میں ایک نجی ڈیویٹی نرس تقویض کر دی جاتی ہے
- نرسنگ کی ماہر سہولت گاہ یا فوری بحالی کی کسی سہولت گاہ میں داخل کیا جاتا ہے، بشمول نرسنگ کی ماہر سہولت گاہ میں داخلے کے دوران فراہم کردہ معالجوں کی تمام خدمات۔
- ٹی بی کی بیماری کے لیے ڈائریکٹری آزرورڈ 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 سروسز موصول ہوتی ہوں
- PERS (پرنسپل ایمرجنسی رسپانس سسٹم) کی درخواست کرتے ہیں
- اگر اڈلٹ ڈے ہیلتھ کیئر یا AIDS اڈلٹ ڈے ہیلتھ کیئر موصول کرتے ہیں
- اگر لانگ ٹرم نرسنگ ہوم کیئر موصول کرتے ہیں
- پائیدار طبی آلات (DME) حاصل کرتے ہیں، بشمول آرتھوٹیکس، پراسٹھیٹیکس، اینٹیپیل فارمولا اور رسدات (فارمولا آپ کی فارمیسی ریاست کی جانب سے دیا جاتا ہے)، آئزم سپیکٹرم ڈس آرڈرز سے متعلقہ DME
- فزیکل، آکوپیشنل یا اسپیچ تھراپی کے 20 سے زیادہ وزٹس حاصل کرتے ہیں۔

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

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

ممبر سروسز کو 800.303.9626 پر کال کریں، یا اپنی درخواست فیکس کے ذریعے 212.908.8521 پر بھیجیں۔ ممبر سروسز کا ایک نمائندہ اس عمل کے متعلق آپ کے کسی قسم کے سوالات کے جوابات دے گا اور اگر ضرورت ہوئی، تو آپ کی کال کو بوٹیلائزیشن ریویو (UR) کے لیے منتقل کرے گا۔ بوٹیلائزیشن ریویو وہ عمل ہے، جس کے ذریعے ہم فیصلہ کرتے ہیں کہ آیا کوئی علاج طبی طور پر ضروری ہے یا نہیں اور اس کے لیے MetroPlusHealth کی جانب سے منظوری یا ادائیگی کی جائے گی۔ ڈاکٹر اور نرسیں یہ فیصلے کرتے ہیں۔ وہ آپ کے علاج کے پلان کا طبی طور پر قابل قبول معیارات کے ساتھ موازنہ کر کے ایسا کرتے ہیں۔ ہمارا UR عملہ پیر تا جمعہ صبح 8:30 تا شام 5:00 بجے تک دستیاب رہتا ہے۔ اگر آپ کو کسی طبی مسئلے کے حوالے سے معاونت

(711 : TTY) 800.303.9626

866.728.1885

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

درکار ہو تو استعمال کرنے کے لئے ہمارا 24 گھنٹے طبی نگہداشت ہاٹ لائن نمبر (800.442.2560) ہے۔ UR کا عملہ اگلے کاروباری دن پر آپ کے پیغامات کے جواب دے گا۔

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

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

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

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

MetroPlusHealth کے پاس اس بات کو یقینی بنانے کے لئے ایک جائزہ ٹیم ہے کہ آپ کو مطلوبہ خدمات ملیں۔ 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 پہلے سے دستیاب خدمت سے زائد کا مطالبہ کر 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۔

(711 : TTY) 800.303.9626
866.728.1885

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

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

پیشگی اجازت کی درخواستوں کے لیے وقت کے دورانیے:

- **معیاری جائزہ۔** جب ہمیں تمام مطلوبہ معلومات مل جاتی ہیں، تو ہم آپ کی درخواست کے متعلق 3 ایام کار کے اندر فیصلہ کریں گے مگر آپ کو ہماری جانب سے جواب موصول ہونے میں 14 دن سے زیادہ نہیں لگیں گے۔ اگر ہمیں مزید معلومات درکار ہوں، تو ہم آپ کو 14 ویں دن تک بتائیں گے۔
- **تیز 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 ہی فیصلہ کریں گے مگر آپ کو ہماری جانب سے جواب موصول ہونے میں 14 دن سے زیادہ نہیں لگیں گے۔ اگر ہمیں مزید معلومات درکار ہوں، تو ہم آپ کو 14 ویں دن تک بتائیں گے۔
- **تیز جائزہ:** ہم تمام مطلوبہ معلومات ملنے کے بعد 1 یوم کار کے اندر فیصلہ کریں گے۔ ہمیں آپ کی درخواست موصول ہو جانے کے بعد آپ کو 72 گھنٹوں کے اندر جواب ملے گا۔ اگر ہمیں مزید معلومات درکار ہوں، تو ہم آپ کو 1 یوم کار کے اندر بتا دیں گے۔

دیگر درخواستوں کے لیے وقت کے خصوصی دورانیے

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

اگر 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۔

(711 : TTY) 800.303.9626

866.728.1885

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

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۔ اس کی وجہ یہ ہوسکتی ہے کہ آپ کے پاس آپ کے کیس کا فیصلہ کرنے میں مدد کرنے کے لئے ہمیں مزید معلومات فراہم کرنے کے لئے ہے۔ ایسا 800.303.9626 پر کال کر کے یا درج ذیل پتہ پر خط لکھ کر کیا جا سکتا ہے:

MetroPlusHealth
50 Water Street
New York, NY 10004

Attention: Prior Authorization

اگر آپ اپنی درخواست کا جائزہ لینے کے لئے مزید وقت لینے کے ہمارے فیصلے سے اتفاق نہیں کرتے ہیں تو آپ یا آپ کا نمائندہ MetroPlusHealth کے ساتھ شکایت درج کرا سکتا ہے۔ آپ یا کوئی شخص جس پر آپ بھروسہ کرتے ہوں جائزہ کے وقت کے بارے میں New York State Department of Health پر کال کر کے شکایت درج کرا سکتے ہیں 800.206.8125 -

ہم آپ کو اس تاریخ کو مطلع کریں گے جب جائزہ کے لئے ہماری وقت کی میعاد ختم ہو جاتی ہے۔ لیکن اگر کسی وجہ سے، آپ کو ہم سے کوئی جواب موصول نہیں ہوا، تو اس کا مطلب یہی ہے کہ ہم نے آپ کی سروس کی اجازت کی درخواست پر انکار کر دیا۔ اگر ہم کسی اسٹیپ تھراپی پروٹوکول کو منسوخ کرنے کی کسی درخواست کا جواب نہیں دیتے، تو آپ کی درخواست منظور ہو جائے گی۔

اگر آپ سمجھتے ہیں کہ سروس کی اجازت سے انکار کا ہمارا فیصلہ غلط ہے، تو آپ کے پاس ہمارے پاس ایک پلان اپیل جمع کروانے کا حق موجود ہے۔ اس 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 کا ایک متوازی جائزہ مکمل کریں گے کہ آیا آپ کو اس نگہداشت کی اب بھی ضرورت ہے یا نہیں۔ ہم ایسے دیگر علاجوں اور سروسز کا دوبارہ جائزہ بھی لے سکتے ہیں، جو آپ پہلے سے موصول کر چکے ہوں۔ اسے ریٹروسپیگٹو ریوو کہا جاتا ہے۔ اگر ہم نے یہ فیصلے کیے، تو ہم آپ کو بتائیں گے۔

دیگر کاروائیوں کے نوٹس کے لئے نظام الاوقات

- زیادہ تر صورتوں میں اگر ہم کسی ایسی سروس کو کم، معطل یا ختم کرنے کا فیصلہ کرتے ہیں، جو پہلے سے منظور کر شدہ ہوں اور آپ ابھی موصول کر رہے ہوں، تو ہمیں سروس کی تبدیلی سے کم از کم 10 دن پہلے آپ کو لازمی بتانا ہو گا۔
- ہمیں طویل مدتی خدمات اور معاونتوں، مثلاً گھر میں نگہداشت صحت، ذاتی نگہداشت، CDPAS، اڈلٹ ڈے ہیلتھ کیئر اور نرسنگ ہوم میں نگہداشت، کے متعلق کوئی بھی فیصلہ کرنے سے کم از کم 10 دن پہلے آپ کو لازمی بتانا ہو گا۔
- اگر ہم ایسی نگہداشت کا معائنہ کر رہے ہوں، جو ماضی میں دی گئی تھی، تو ہم ریٹروسپیگٹو ریوو کے لیے درکار تمام معلومات کے موصول ہو جانے کے 30 دن کے اندر اس کے لیے ادائیگی کے متعلق فیصلہ کریں

(711 : TTY) 800.303.9626
866.728.1885

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

گے۔ اگر ہم کسی سروس کے لیے ادائیگی سے انکار کر دیں، تو ہم آپ اور آپ کے پرووائیڈر کو ادائیگی سے انکار والے دن ہی نوٹس بھیج دیں گے۔ یہ نوٹس بل نہیں ہوتے۔ آپ کو کسی بھی دیکھ بھال کے لئے ادائیگی کرنے کی ضرورت نہیں ہوگی جو آپ کو MetroPlusHealth یا Medicaid کے ذریعہ کور کی گئی تھی ، بھلے ہی ہم بعد میں فراہم کنندہ کو ادائیگی سے انکار کر دیں۔

ہمارے پرووائیڈرز کو کیسے ادائیگی کی جاتی ہے

آپ کو ہم سے پوچھنے کا حق ہے کہ آیا ہمارے فراہم کنندگان کے ساتھ ہمارے پاس کوئی خاص مالی انتظام ہے جو آپ کی صحت کی دیکھ بھال کی خدمات کے استعمال کو متاثر کر سکتا ہے۔ اگر آپ کے کوئی مخصوص خدشات ہوں، تو آپ ممبر سروسز کو 800.303.9626 پر کال کر سکتے ہیں۔ ہمارے زیادہ تر فراہم کنندگان کو مندرجہ ذیل طریقوں میں سے ایک یا زیادہ میں ادائیگی کی جاتی ہے۔

- زیادہ تر PCP جو کلینک یا صحت کے مرکز میں کام کرتے ہیں انہیں **تتخواہ ملتی ہے**۔ وہ جتنے مریضوں کو دیکھتے ہیں اس سے ان کی تتخواہ پر کوئی اثر نہیں پڑتا ہے۔
- 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۔ مریض کتنی بار PCP کا دورہ کرتا ہے اس سے قطع نظر فیس یکساں رہتی ہے۔ اس کو **سر شماری (capitation)** کہا جاتا ہے۔
- فراہم کنندگان کو ان کے مریضوں کی فہرست میں ہر شخص کے لئے ایک مقررہ فیس مل سکتی ہے، لیکن کچھ رقم ترغیب فنڈ کے لئے روکی جاسکتی ہے۔ سال کے آخر میں، PCP جو MetroPlusHealth کے ذریعہ مقرر کردہ ترغیبی معیارات پر پورا اترتے ہیں انہیں اضافی ادائیگیاں ملتی ہیں۔
- فراہم کنندگان **سروس کے لئے فیس** کی ادائیگی بھی حاصل کر سکتے ہیں۔ اس کا مطلب یہ ہے کہ انہیں فراہم کردہ ہر سروس کے لئے ایک مقررہ فیس ملتی ہے۔

آپ منصوبے کی پالیسی سازی میں مدد کر سکتے ہیں

آپ ایسی پالیسیاں وضع کرنے میں ہماری مدد کر سکتے ہیں جو ہمارے ممبران کی بہترین خدمت کریں۔ اگر آپ کے پاس خیالات ہیں تو، براہ مہربانی ہمیں ان کے بارے میں بتائیں۔ براہ کرم ہمیں بتائیں اگر آپ ہمارے ممبر مشاورتی بورڈ یا کمیٹیوں میں سے کسی کے ساتھ کام کرنا چاہتے ہیں۔ 800.303.9626 پر ممبر سروسز کو کال کریں یہ معلوم کرنے کے لئے کہ آپ کیسے مدد کر سکتے ہیں۔

اضافی معلومات ممبر سروسز سے

- یہاں وہ معلومات دی گئی ہیں جو آپ 800.303.9626 پر کسٹمر سروسز کو کال کر کے حاصل کر سکتے ہیں۔
- MetroPlusHealth کے بورڈ آف ڈائریکٹرز، آفیسرز، کنٹرولنگ پارٹنرز، مالکان اور شراکت داروں کے ناموں، پتے اور عہدوں کی فہرست۔
 - حالیہ ترین مالیاتی گوشواروں/بیلنس شیٹ، آمدنی اور اخراجات کے خلاصوں کی ایک نقل
 - انفرادی براہ راست ادائیگی سبسکرائبر معاہدے کی ایک حالیہ ترین نقل
 - MetroPlusHealth کے بارے میں صارفین کی شکایات کے بارے میں ڈیپارٹمنٹ آف فنانشل سروسز سے معلومات
 - ہم آپ کے میڈیکل ریکارڈ اور ممبر کی معلومات کو کس طرح نجی رکھتے ہیں
 - تحریری طور پر، ہم آپ کو بتائیں گے کہ MetroPlusHealth ہمارے اراکین کی دیکھ بھال کے معیار کو کیسے چیک کرتا ہے۔
 - ہم آپ کو بتائیں گے کہ ہمارے صحت فراہم کنندگان کے ساتھ ہم کام کرتے ہیں۔

(711 : TTY) 800.303.9626

866.728.1885

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

- اگر آپ ہم سے تحریری طور پر پوچھتے ہیں، تو ہم آپ کو وہ رہنما خطوط بتائیں گے جن کا استعمال ہم MetroPlusHealth کے تحت آنے والے حالات یا بیماریوں کا جائزہ لینے کے لیے کرتے ہیں۔
- اگر آپ تحریری طور پر پوچھیں گے، تو ہم آپ کو بتائیں گے کہ درکار قابلیت اور صحت کی دیکھ بھال فراہم کرنے والے MetroPlusHealth کا حصہ بننے کے لیے کس طرح درخواست دے سکتے ہیں۔
- اگر آپ پوچھیں گے، تو ہم آپ کو بتائیں گے:
 1. چاہے ہمارے معاہدوں یا ذیلی معاہدوں میں ڈاکٹروں کی ترغیب کے منصوبے شامل ہوں جو ریفرل خدمات کے استعمال کو متاثر کرتے ہیں، اور، اگر ایسا ہے تو،
 2. استعمال ہونے والے ترغیبی انتظامات کی قسم کے بارے میں معلومات؛ اور
 3. کیا معالج اور معالج کے گروپوں کے لئے اسٹاپ-نقصان تحفظ فراہم کیا جاتا ہے۔
- اس بارے میں معلومات کہ ہماری کمپنی کیسے منظم ہے اور یہ کیسے کام کرتی ہے۔

ہمیں مطلع رکھیں

ممبر سروسز کو 800.303.9626 پر کال کریں جب کبھی آپ کی زندگی میں یہ تبدیلیاں واقع ہوتی ہیں، اگر:

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

اگر آپ کو Medicaid نہیں ملتا ہے تو، آپ کسی دوسرے پروگرام میں داخلہ لے سکتے ہیں۔ اپنے مقامی محکمہ سماجی خدمات، یا The Official Health Plan Marketplace، NY State of Health، 855.355.5777، یا nystateofhealth.ny.gov پر رابطہ کریں۔

نام کا اخراج اور تبدیلیاں

1. اگر آپچھوڑنا چاہتے ہیں MetroPlusHealth

آپ ہمیں 90 دنوں تک کے لئے آزما سکتے ہیں۔ آپ اس وقت کے دوران کسی بھی وقت MetroPlusHealth کو چھوڑ سکتے ہیں اور کسی دوسرے ہیلتھ پلان میں شامل ہو سکتے ہیں۔ اگر آپ پہلے 90 دنوں میں نہیں جاتے ہیں تو، تاہم، آپ کو مزید نو ماہ تک MetroPlusHealth میں رہنا ہوگا، جب تک کہ آپ کے پاس ہمارے منصوبے کو چھوڑنے کی کوئی اچھی وجہ (اچھی وجہ) نہ ہو۔

معقول وجہ کی کچھ مثالوں میں شامل ہیں:

- ہمارا ہیلتھ پلان New York 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، MetroPlusHealth اور مقامی سوشل ویلفیئر ڈیپارٹمنٹ سب اس بات سے اتفاق کرتے ہوں کہ آپ کے لیے اخراج بہترین ہے۔

(711 : TTY) 800.303.9626
866.728.1885

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

- آپ انتظام کردہ نگہداشت سے مستثنیٰ ہیں یا ہو جاتے ہیں۔
- ہم آپ کو خدمات فراہم کرنے کے قابل نہ ہوں جیسا کہ ریاست کے ساتھ طے پانے والے اپنے معاہدے کے تحت ہمیں کرنا ضروری ہو۔

پلانز کو تبدیل کرنے کے لیے:

- اگر آپ نے اپنے مقامی محکمہ ڈیپارٹمنٹ آف سوشل سروسز (LDSS) کے ذریعے اندراج کیا ہو:
- اپنے LDSS پر مینیجڈ کیئر کے عملے کو کال کریں۔
 - اگر آپ برونکس، کنگز، نیویارک، رچمونڈ یا کوئینز میں رہائش پذیر ہیں، تو New York Medicaid Choice کو 800.505.5678 پر کال کریں۔ New York Medicaid چوائس کونسلرز آپ کی ہیلتھ پلانز کو تبدیل کرنے میں مدد فراہم کر سکتے ہیں۔

- اگر آپ نے نیویارک اسٹیٹ آف ہیلتھ کے ذریعے اندراج کیا ہے:
- اپنے NY State of Health اکاؤنٹ میں یہاں پر لاگ ان کریں: nystateofhealth.ny.gov، یا
 - اپنے اکاؤنٹ کو اپ ڈیٹ کرنے میں مدد حاصل کرنے کے لیے اندراج کے ایک معاون سے ملیں، یا
 - 855.355.5777 (TTY: 800.662.1220) پر NY State of Health کسٹمر سروس سینٹر کو کال کریں۔

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

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

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

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

- آپ یا آپ کے بچے کو MetroPlusHealth چھوڑنا پڑ سکتا ہے، اگر آپ یا بچہ:
 - کاؤنٹی یا سروس ایریا سے باہر چلے جائیں
 - کسی اور انتظام کردہ نگہداشت کے منصوبے پر منتقل ہوتے ہیں،
 - کام کے ذریعے HMO یا دیگر انشورنس پلان تک رسائی حاصل کرنا،
 - جیل جاتے ہیں، یا
 - بصورت دیگر Medicaid کی اہلیت کھو دیں۔

(711 : TTY) 800.303.9626
866.728.1885

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

- درج ذیل صورتوں میں آپ کو MetroPlusHealth چھوڑنا پڑے گا یا *اپنا پلان تبدیل کرنا پڑے گا، اگر وہ:
- جسمانی طور پر معذور بچوں کے پروگرام میں شامل ہوتا ہے، یا
- اگر آپ کو MetroPlusHealth چھوڑنا پڑے یا Medicaid کے لیے نا اہل ہو جائیں، تو آپ کی تمام خدمات غیر متوقع طور پر بند ہو سکتی ہیں، بشمول آپ کو گھر پر ملنے والی ہر قسم کی نگہداشت۔ اگر ایسا ہوتا ہے، 800.505.5678 پر New York Medicaid چوائس کو فوراً کال کریں۔

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

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

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

پلان اپیلز

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

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

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

اگر ہم نے یہ فیصلہ کیا ہے کہ آپ کی خدمت کی اجازت کی درخواست طبی طور پر ضروری نہیں تھی، یا تجرباتی یا تحقیقاتی تھی، اور ہم نے اس کے بارے میں آپ کے ڈاکٹر سے بات نہیں کی، تو آپ کا ڈاکٹر ہمارے میڈیکل ڈائریکٹر سے بات کرنے کے لئے کہہ سکتا ہے۔ میڈیکل ڈائریکٹر آپ کے ڈاکٹر سے ایک یوم کار کے اندر بات کرے گا۔

آپ ایک پلان اپیل داخل کروا سکتے ہیں:

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

(711 : TTY) 800.303.9626
866.728.1885

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

- 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 فرد، دوست، ڈاکٹر یا وکیل، آپ کی جانب سے مانگ سکتا ہے۔ آپ اور اس شخص کو ایک بیان پر دستخط کر کے تاریخ ڈالنی ہو گی، کہ آپ چاہتے ہیں کہ وہ شخص آپ کی نمائندگی کرے۔
- ہم آپ کے ساتھ اس وجہ سے متعصبانہ یا برا سلوک نہیں کریں گے کہ آپ نے پلان اپیل مانگی ہے۔ آپ پلان اپیل کی درخواست کے لیے کال کر سکتے ہیں یا خط لکھ سکتے ہیں۔ جب آپ پلان اپیل کے لئے مطالبہ کرتے

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

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

- یہ بتانے جانے کے 10 دن کے اندر، کہ آپ کی نگہداشت تبدیل ہو رہی ہے؛ یا
- اس تاریخ تک، جب سروسز میں تبدیلی طے شدہ ہے، جو تاریخ بھی بعد میں آتی ہو۔

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

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 نظرثانی چاہتے ہیں مثلاً طبی ریکارڈز، ڈاکٹروں کے خطوط یا دیگر ایسی معلومات، جو اس بات کی وضاحت کرتی ہوں کہ آپ کو اس سروس کی کیوں ضرورت ہے۔
- کوئی مخصوص معلومات، جس کے بارے میں ہم نے انیشیئل ایڈورس ڈیٹرمینیشن میں کہا ہو کہ ہمیں درکار ہے۔
- اپنی پلان اپیل کی تیاری میں مدد کے لیے، آپ وہ رہنما ہدایات، طبی ریکارڈز اور دیگر ایسی دستاویزات دیکھنے کا کہہ سکتے ہیں، جو ہم نے ابتدائی منفی تعین میں استعمال کی ہوں۔ اگر آپ کی پلان اپیل تیز رفتار والی ہوتی ہے تو، جس معلومات پر آپ ہم سے نظر ثانی کرانا چاہتے ہیں، اسے ہمیں دینے کے لیے وقت مختصر ہو سکتا ہے۔ آپ ان دستاویزات کو دیکھنے کا کہہ سکتے ہیں یا 800.303.9626 پر کال کر کے مفت نقل مانگ سکتے ہیں۔

(711 : TTY) 800.303.9626
866.728.1885

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

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

فون..... 800.303.9626
فیکس..... 212.908.8824
ڈاک..... Appeals Coordinator
50 Water Street
New York, NY 10004

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

اگر آپ زبانی طور پر معیاری پلان اپیل کا مطالبہ کرتے ہیں تو، آپ کو تحریری طور پر بھی اس کے لئے پوچھنے کی ضرورت ہوگی۔ (آپ کو تیز رفتار پلان اپیل کے لئے ایسا کرنے کی ضرورت نہیں ہوگی۔) جب آپ زبانی طور پر معیاری پلان اپیل دائر کرتے ہیں تو، ہمیں آپ کو بتانا ہوگا کہ آپ کو تحریری طور پر بھی ہم سے پوچھنے کی ضرورت ہے۔ ہم آپ کو پلان اپیل کا خلاصہ بھیجنے کا انتخاب کرسکتے ہیں۔ آپ کو دستخط کرنے اور خلاصہ واپس کرنے کی ضرورت ہوگی۔

اگر ہمیں زبانی طور پر آپ کی طرف سے اپیل کی درخواست ملتی ہے تو، ہم آپ کو اپیل کے خلاصے کے ساتھ ایک خط بھیجیں گے۔ خط آپ کو اپنی درخواست کا جائزہ لینے اور تبدیل کرنے کا اختیار بھی دے گا۔

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

• اگر ہم نے کہا کہ آپ کی درخواست کردہ سروس کسی شراکت دار پرووائیڈر کی جانب سے دستیاب سروس سے زیادہ مختلف نہیں ہے، تو آپ ہمیں یہ دیکھنے کا کہہ سکتے ہیں کہ آیا یہ سروس آپ کے لیے طبی طور پر ضروری ہے۔ آپ کو اپنے ڈاکٹر سے اپنی پلان اپیل کے ساتھ یہ معلومات بھیجنے کا کہنا ہو گا:

1. آپ کے ڈاکٹر کی جانب سے تحریری طور پر ایک بیان کہ نیٹ ورک سے باہر کی سروس اس سروس سے بہت مختلف ہے، جو پلان کسی شراکت دار پرووائیڈر سے فراہم کر سکتا ہے۔ آپ کے ڈاکٹر کو بورڈ سے سند یافتہ یا بورڈ کے لیے اہل اسپیشلسٹ ہونا چاہیے جو ایسے لوگوں کا علاج کرتا ہو، جنہیں آپ کی مطلوبہ سروس کی ضرورت ہو۔
2. دو طبی یا سائنسی دستاویزات، جو اس بات کو ثابت کرتی ہوں، کہ آپ جس سروس کی درخواست کر رہے ہیں، وہ آپ کے لیے زیادہ مددگار ہے اور آپ کو اس سروس سے زیادہ نقصان نہیں پہنچائے گا، جو پلان کسی شراکت دار پرووائیڈر سے فراہم کر سکتا ہے۔

اگر آپ 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 بیٹڈ بک کے بعد کے حصے میں بیرونی اپیل کا حصہ دیکھیں۔

- اگر آپ سمجھتے ہیں کہ ہمارے شراکت دار پرووائیڈر کے پاس سروس فراہم کرنے کے لیے درست تربیت یا تجربہ نہیں ہے، تو آپ ہمیں اس بات کا تعین کرنے کا کہہ سکتے ہیں کہ آیا آپ کے لیے نیٹ ورک سے باہر کے کسی پرووائیڈر کی جانب ریفر کیا جانا، طبی طور پر ضروری ہے۔ آپ کو اپنے ڈاکٹر سے آپ کی اپیل کے ساتھ یہ معلومات بھیجنے کا کہنے کی ضرورت ہو گی:

800.303.9626 (TTY : 711)
866.728.1885

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

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

آپ کے ڈاکٹر کو بورڈ سے سند یافتہ یا بورڈ کے لیے اہل اسپیشلسٹ ہونا چاہیے جو ایسے لوگوں کا علاج کرتا ہو، جنہیں آپ کی مطلوبہ سروس کی ضرورت ہو۔ اگر آپ کا ڈاکٹر یہ معلومات نہیں بھیجتا، تو ہم پھر بھی آپ کی پلان اپیل کی نظر ثانی کریں گے۔ تاہم، ہو سکتا ہے کہ آپ ایک بیرونی اپیل کے لیے اہل نہ ہوں۔ اس ہیڈ بک کے بعد کے حصے میں بیرونی اپیل کا حصہ دیکھیں۔

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

- 15 دن کے اندر، ہم آپ کو اس بارے میں مطلع کرنے کے لیے ایک خط بھیجیں گے کہ ہم آپ کی پلان اپیل پر کام کر رہے ہیں۔
- ہم آپ کو طبی ریکارڈز اور دیگر ایسی معلومات کی ایک مفت نقل بھیجیں گے، جو ہم اپیل کا فیصلہ کرنے کے لیے استعمال کریں گے۔ اگر آپ کی پلان اپیل تیز رفتار والی ہوتی ہے تو، اس معلومات پر نظر ثانی کرنے کے لئے وقت مختصر ہو سکتا ہے۔
- آپ فیصلہ سازی میں استعمال ہونے والی معلومات ذاتی یا تحریری طور پر بھی فراہم کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کو اس بارے میں یقین نہیں کہ ہمیں کون سی معلومات دینی ہے، تو MetroPlusHealth کو 800.303.9626 پر کال کریں۔
- طبی معاملات کی پلان اپیلز کا فیصلہ نگہداشت صحت کے اہل ماہرین کریں گے، جنہوں نے پہلا فیصلہ نہیں کیا ہو گا اور ان میں سے کم از کم ایک کلینیکل پیئر ریویور ہو گا۔
- غیر-طبی فیصلے ایسے لوگوں کی جانب سے کیے جائیں گے، جو ان لوگوں کی نسبت اعلیٰ درجے پر کام کرتے ہیں، جنہوں نے آپ کے پہلے فیصلے پر کام کیا تھا۔
- آپ کو ہمارے فیصلے کے لیے وجوہات اور اگر اطلاق ہوتا ہو، تو طبی دلائل دیے جائیں گے۔ آپ کی درخواست سے انکار کرنے یا اسے اس کی درخواست کردہ مقدار سے کم منظور کرنے کے پلان اپیل کے فیصلے کے نوٹس، کو ایک فائنل ایڈورس ڈیٹرمینیشن کہا جاتا ہے۔
- اگر آپ سمجھتے ہیں کہ ہمارا حتمی منفی تعین غلط ہے، تو:
 - آپ ایک منصفانہ سماعت مانگ سکتے ہیں۔ اس ہیڈ 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 ہیڈ بک میں بیرونی اپیل کا حصہ دیکھیں۔
 - آپ پر New York State Department of Health کے پاس شکایت درج کروا سکتے ہیں - 800.206.8125

پلان اپیلز کے لیے وقت کے دورانیے:

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

(711 : TTY) 800.303.9626
866.728.1885

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

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

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

- آپ یا آپ کا ڈاکٹر تیز عمل درآمد کے تحت آپ کی پلان اپیل پر نظر ثانی کی درخواست کرتے ہیں۔ آپ کے ڈاکٹر کو وضاحت کرنی ہوگی کہ تاخیر سے آپ کی صحت کو کیسے نقصان پہنچے گا۔ اگر تیز نظر ثانی کے لیے آپ کی درخواست سے انکار کر دیا جاتا ہے تو ہم آپ کو اس بارے میں بتائیں گے اور آپ کو 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 کی درخواست کی تھی؛ یا
- آپ کی درخواست سے انکار کر دیا گیا تھا، جب آپ نے ہسپتال جانے سے کم از کم 24 گھنٹے پہلے منشیات کے استعمال کے مسئلہ کے ان پیشنٹ علاج کی درخواست کی تھی۔

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

آپ یا آپ کا نمائندہ بھی ہم سے فیصلہ کرنے میں مزید وقت لینے کا کہہ سکتے ہیں۔ اس کی وجہ یہ ہوسکتی ہے کہ آپ کے پاس آپ کے کیس کا فیصلہ کرنے میں مدد کرنے کے لئے MetroPlusHealth مزید معلومات فراہم کرنے کے لئے ہے۔ ایسا 800.303.9626 پر کال کر کے یا درج ذیل پتہ پر خط لکھ کر کیا جا سکتا ہے۔

اگر آپ اپنے پلان اپیل کا جائزہ لینے کے لئے مزید وقت لینے کے ہمارے فیصلے سے اتفاق نہیں کرتے ہیں تو آپ یا آپ کا نمائندہ MetroPlusHealth کے ساتھ شکایت درج کرا سکتا ہے۔ آپ یا کوئی شخص جس پر آپ بھروسہ کرتے ہوں جائزہ کے وقت کے بارے میں New York State Department of Health پر کال کر کے شکایت درج کرا سکتے ہیں 800.206.8125 -

(711 : TTY) 800.303.9626
866.728.1885

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

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

اصل انکار کو پلٹ دیا جائے گا اور آپ کی سروس کی اجازت کی درخواست منظور کی جائے گی اگر ہم وقت پر آپ کی پلان اپیل کا فیصلہ نہیں کرتے ہیں، اور ہم نے کہا کہ آپ جس خدمت کی مانگ کر رہے ہیں وہ یہ ہے:

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

بیرونی اپیلز

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

1. طبی لحاظ سے ضروری نہیں
2. تجرباتی یا تحقیقی تھی
3. اس نگہداشت سے مختلف نہیں ہے، جو آپ کو پلان کے نیٹ ورک سے مل سکتی ہے
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 New York اسٹیٹ (NYS) سے ایک آزادانہ بیرونی اپیل کی درخواست کر سکتے ہیں۔ اسے بیرونی اپیل کہا جاتا ہے، کیونکہ اس کا فیصلہ ایسے نظرثانی کرنے والے افراد کرتے ہیں، جو ہیلتھ پلان یا NYS کے لیے کام نہیں کرتے۔ نظرثانی کرنے والے یہ افراد NYS 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 MetroPlusHealth 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 MetroPlusHealth 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 MetroPlusHealth کی فائنل ایڈورس ڈیٹرمینیشن موصول

(711 : TTY) 800.303.9626

866.728.1885

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

ہونے کے بعد 4 مہینے ہوں گے۔ اگر آپ اور MetroPlusHealth نے پلان کے اپیل کے عمل کو چھوڑنے پر اتفاق کیا، تو پھر آپ کو لازمی طور پر اس معاہدے کے 4 مہینوں کے اندر بیرونی اپیل مانگنی ہو گی۔

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

درخواست حاصل کرنے کے کچھ طریقے یہ ہیں:

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

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

آپ جلدی فیصلہ حاصل کر سکتے ہیں، اگر:

- آپ کا ڈاکٹر کہتا ہے کہ تاخیر سے آپ کی صحت کو شدید نقصان پہنچے گا؛ یا
- آپ ایمرجنسی روم کے دورے کے بعد اسپتال میں ہیں اور آپ کے منصوبے کے ذریعہ اسپتال کی دیکھ بھال سے انکار کیا جاتا ہے۔

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

اگر آپ نے ہسپتال جانے سے کم از کم 24 گھنٹے پہلے منشیات کے استعمال کے مسئلہ کے ان پیشینہ 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 فائلنگ ایڈورس ڈیٹرمینیشن موصول ہو جائے، تو آپ ایک منصفانہ سماعت مانگ سکتے ہیں۔ آپ ایک منصفانہ سماعت یا بیرونی اپیل مانگ سکتے ہیں یا دونوں مانگ سکتے ہیں۔ اگر آپ منصفانہ سماعت اور بیرونی اپیل دونوں کی درخواست کرتے ہیں، تو منصفانہ سماعت کے افسر کا فیصلہ مانا جائے گا۔

800.303.9626 (TTY: 711)

866.728.1885

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

آپ New York اسٹیٹ سے ایک منصفانہ سماعت مانگ سکتے ہیں، اگر:

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

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

انتخاب کرتے ہیں اور آپ اپنی منصفانہ سماعت میں بار جاتے ہیں، تو آپ کو ان سروسز کا خرچ ادا کرنا پڑ سکتا ہے، جو آپ نے فیصلے کے انتظار کے دوران موصول کیں۔

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

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

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

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

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

یاد رکھیں، آپ کسی بھی وقت 800.206.8125 پر کال کر کے New York سٹیٹ ڈیپارٹمنٹ آف ہیلتھ کو شکایت کر سکتے ہیں۔

شکایت کا عمل

شکایات

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

(711 : TTY) 800.303.9626
866.728.1885

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

اگر آپ کو ایک شکایت درج کروانے یا شکایت درج کروانے کے عمل کے مراحل کو پورا کرنے میں مدد درکار ہو، تو آپ ممبر سروسز کو 800.303.9626 پر کال کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کی کوئی خصوصی ضروریات ہیں، جیسا کہ سننے یا دیکھنے میں کمزوری، یا اگر آپ کو مترجم کی خدمات کی ضرورت ہو، تو ہم مدد کر سکتے ہیں۔

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

آپ کو اپنی شکایت کے بارے میں New York اسٹیٹ ڈیپارٹمنٹ آف ہیلتھ سے 800.206.8125 پر رابطہ کرنے کا حق بھی ہے، یا اس پر لکھیں: Complaint Unit, Bureau of Consumer Services, OHIP DHPKO
- 1CP-1609, New York State Department of Health, Albany, NY 12237

اگر آپ کو BH فراہم کنندہ یا OMH سہولت کے خلاف کوئی شکایت ہے تو، آپ اس کے بجائے 800.597.8481 پر شکایات کے لئے New York اسٹیٹ آف ہیلتھ کے فون نمبر 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 بل کے مسئلے کے بارے میں ہے، تو آپ ریاست New York محکمہ مالیاتی سروسز کو (800.342.3736) پر کال کر سکتے ہیں

شکایت کیسے درج کرانی جائے

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

فون کے ذریعے فائل کرنے کے لیے، ممبر سروسز کو 800.303.9626 پر پیر - جمعہ 8am - 8pm تک اور ہفتہ کو 9am - 5pm تک کال کریں۔ اگر آپ ہمیں اوقات کار کے بعد کال کرتے ہیں، تو پیغام چھوڑ دیں۔ ہم اگلے کام کے دن آپ کو واپس کال کریں گے۔ اگر ہمیں فیصلہ کرنے کے لیے مزید معلومات درکار ہوئی، تو ہم آپ کو بتائیں گے۔ آپ درج ذیل پتہ پر ہمیں اپنی شکایت بھیج سکتے ہیں:

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

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

MetroPlusHealth
50 Water Street
New York, NY 10004

آگے کیا ہوگا

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

- آپ کی شکایت پر کون کام کر رہا ہے

(711 :TTY) 800.303.9626
866.728.1885

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

- اس شخص سے کیسے رابطہ کرنا ہے
- آیا ہمیں مزید معلومات درکار ہے

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

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

آپ کی شکایت کا جائزہ لینے کے بعد:

- ہم آپ کو 45 دن کے اندر اپنے فیصلے سے آگاہ کریں گے جب ہمارے پاس آپ کی شکایت کا جواب دینے کے لئے ضروری تمام معلومات ہوں گی۔ جس دن ہمیں آپ کی شکایت ملے گی اس دن سے آپ ہم سے 60 دن سے زیادہ نہیں سنیں گے۔ ہم آپ کو خط لکھیں گے اور آپ کو اپنے فیصلے کی وجوہات بتائیں گے۔
- جب تاخیر آپ کی صحت کو خطرے میں ڈالے گی، تو ہم آپ کو 48 گھنٹوں کے اندر اپنے فیصلے سے آگاہ کریں گے جب ہمارے پاس آپ کی شکایت کا جواب دینے کے لئے ضروری تمام معلومات ہوں گی۔ جس دن ہمیں آپ کی شکایت ملے گی اس دن سے 7 دن سے زیادہ عرصے میں آپ ہم سے سنیں گے۔ 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 اپیل کیسے کریں، اور ہم کسی بھی فارم کو شامل کریں گے جو آپ کو مکمل کرنے کی ضرورت ہو سکتی ہے۔
- اگر ہم کافی معلومات نہ ہونے کی وجہ سے آپ کی شکایت کے متعلق فیصلہ کرنے کے قابل نہیں ہوتے، تو ہم آپ کو ایک خط لکھیں گے اور آپ کو بتا دیں گے۔

شکایات کی اپیلیں

اگر آپ اپنی شکایت کے بارے میں ہمارے فیصلے سے متفق نہیں ہیں تو، آپ MetroPlusHealth کے ساتھ شکایت کی اپیل دائر کر سکتے ہیں۔

شکایت کی اپیل کیسے کریں:

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

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

(711 : TTY) 800.303.9626
866.728.1885

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

- آپ کی کال کے بعد، ہم آپ کو ایک فارم بھیجیں گے، جو آپ کے فون اپیل کا خلاصہ ہے۔ اگر آپ ہمارے خلاصے سے اتفاق کرتے ہیں، آپ کو فارم پر دستخط کر کے ہمیں واپس بھیجنا چاہیے۔ آپ ہمیں فارم واپس ارسال کرنے سے پہلے ضروری تبدیلیاں کر سکتے ہیں۔

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

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

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

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

اگر ہمارے پاس تمام مطلوبہ معلومات ہوئیں، تو آپ کو 30 ایام کار میں فیصلے کے بارے میں پتہ چل جائے گا۔ اگر تاخیر آپ کی صحت کو خطرے میں ڈال سکتی ہے تو، آپ کو 2 ورکنگ دنوں میں ہمارا فیصلہ مل جائے گا جب ہمارے پاس اپیل کا فیصلہ کرنے کے لئے ضروری تمام معلومات موجود ہوں گی۔ آپ کو ہمارے فیصلے کے لیے وجوہات اور اگر اطلاق ہوتا ہو، تو طبی دلائل دیے جائیں گے۔ اگر آپ پھر بھی مطمئن نہیں ہیں، آپ یا آپ کی جانب سے کوئی شخص ریاست New York محکمہ صحت کو 800.206.8125 پر کال کر کے کسی بھی وقت شکایت درج کرا سکتے ہیں۔

ممبران کے حقوق اور ذمہ داریاں

آپ کے حقوق

بطور MetroPlusHealth ممبر، آپ کے درج ذیل حقوق ہیں:

- صحت کی حیثیت، جنس، نسل، رنگ، مذہب، قومی اصل، عمر، ازدواجی حیثیت، یا جنسی رجحان کی پرواہ کیے بغیر احترام کے ساتھ دیکھ بھال کی جائے۔
- آپ کو یہ بتایا جائے کہ MetroPlusHealth سے آپ کو مطلوبہ خدمات کہاں سے، کب اور کیسے ملیں گی۔
- آپ کے PCP کی جانب سے اس زبان میں جو آپ سمجھتے ہیں بتایا جائے کہ کیا غلط ہے، آپ کے لئے کیا کیا جا سکتا ہے اور ممکنہ نتیجہ کیا ہو گا۔
- اپنی نگہداشت کے بارے میں دوسری رائے لینا۔
- جب پلان کے بارے میں آپ کو مکمل وضاحت پیش کر دی جائے، تو اس کے بعد آپ اپنے کسی بھی علاج یا پلان کے بارے میں اپنا فیصلہ دیں۔

(711 : TTY) 800.303.9626
866.728.1885

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

- نگہداشت سے انکار کرنا اور بتایا جانا کہ ایسا کرنے سے آپ کو کیا خطرہ ہو سکتا ہے۔
- اپنے طبی ریکارڈ کی ایک نقل وصول کرنا، اس کے بارے میں اپنے PCP سے بات کرنا، اور اگر ضروری ہو تو اپنی طبی ریکارڈ میں ترمیم یا تصحیح کی درخواست کرنا۔
- اس بات کا یقین رکھیں کہ آپ کا میڈیکل ریکارڈ نجی رہے گا اور اسے کسی کے ساتھ شیئر نہیں کیا جائے گا ماسوائے یہ کہ قانون، معاہدہ، یا آپ کی جانب سے اس کی منظوری دی جائے۔
- کسی بھی شکایت کو حل کرنے کے لیے MetroPlusHealth شکایت کا نظام استعمال کریں، یا آپ جب بھی محسوس کریں کہ آپ کے ساتھ مناسب سلوک نہیں کیا گیا تو آپ New York اسٹیٹ ڈیپارٹمنٹ آف ہیلتھ یا مقامی محکمہ سماجی خدمات سے شکایت بھی کر سکتے ہیں۔
- NYS ریاست کا منصفانہ سماعت کا سسٹم استعمال کرنا۔
- اگر آپ اپنی دیکھ بھال اور علاج کے بارے میں اپنے لیے بات کرنے سے قاصر ہیں، تو آپ کی جانب سے بات کرنے کے لیے کسی (رشتہ دار، دوست، وکیل وغیرہ) کو مقرر کریں۔
- غیر ضروری رکاوٹوں سے پاک ایک صاف اور محفوظ ماحول میں اچھے رویے اور احترام کے ساتھ نگہداشت وصول کرنا۔

آپ کی ذمہ داریاں

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

- اپنی صحت کی حفاظت اور بہتری کے لیے اپنے PCP کے ساتھ تعاون کریں۔
- معلوم کرنا کہ آپ کا طبی نگہداشت کا سسٹم کس طرح کام کرتا ہے۔
- اپنے PCP کے مشورے پر عمل کرنا اور سوالات پوچھنا جب آپ کو شبہات ہوں۔
- اپنے PCP کو کال کرنا یا اس کے پاس دوبارہ جانا اگر آپ کی حالت بہتر نہیں ہوتی، یا دوسری رائے کی درخواست کرنا۔
- صحت کی دیکھ بھال کے عملے کے ساتھ اس احترام کے ساتھ برتاؤ کریں جس کی آپ اپنے آپ کو حاصل کرنے کی 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 ملاقات منسوخ کرنا ہے تو، 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

- ایک وقت آ سکتا ہے جب آپ اپنی صحت کی دیکھ بھال کے بارے میں فیصلہ کرنے کے قابل نہیں ہیں۔ پہلے سے منصوبہ بندی کر کے، آپ اپنی خواہشات کو پورا کرنے کا ابھی انتظام کر سکتے ہیں۔
- پہلا کام، خاندان، دوستوں اور اپنے ڈاکٹر کو یہ بتائیں کہ آپ کس قسم کا علاج چاہتے ہیں اور کس قسم کا نہیں۔
 - دوسرا، آپ اپنے لیے فیصلے کرنے کے لیے کسی ایسے بالغ کو مقرر کر سکتے ہیں جس پر آپ کو اعتماد ہو۔
 - تیسرا، یہ بہتر ہے کہ آپ اپنے خیالات کو تحریری طور پر قلمبند کر لیں۔

(711 : TTY) 800.303.9626
866.728.1885

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

طبی نگہداشت نیابت (پراکسی)

صحت کی دیکھ بھال کا پراکسی فارم آپ کو کسی دوسرے بالغ کا نام دینے کی اجازت دیتا ہے جس پر آپ اعتماد کرتے ہیں (عام طور پر خاندان کا کوئی رکن یا دوست) اگر آپ اپنے فیصلے کرنے کے قابل نہیں ہیں تو آپ کی طبی دیکھ بھال کے بارے میں فیصلے کریں۔ آپ کو اپنے منتخب کردہ شخص سے بات کرنی چاہئے تاکہ وہ آپ کی خواہشات کے بارے میں جان سکیں۔ ہیلتھ کیئر پراکسی فارم حاصل کرنے کے لئے، اپنے فراہم کنندہ سے بات کریں یا health.ny.gov/forms پر جائیں۔

دوبارہ پریشان نہ ہوں (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 ریسیسیٹیشن (CPR)، تو آپ کو اپنی خواہشات کو تحریری طور پر بتانا چاہیے۔ آپ کا PCP آپ کے میڈیکل ریکارڈز کے لیے DNR 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 بتانے گا۔

اعضاء عطیہ کرنے کا کارڈ

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

اہم فون نمبرات

آپ کا PCP:

آپ کے قریب ترین ایمرجنسی روم:

MetroPlusHealth

ممبر سروسز: 800.303.9626

ممبر سروسز TTY/TDD: 711

دیگر یونٹس (مثلاً نرس ہاٹ لائن، یوٹیلانٹیشن ریوو وغیرہ):

800.206.8125 New York اسٹیٹ ڈیپارٹمنٹ آف ہیلتھ (شکایات)

800.597.8481 New York اسٹیٹ آفس آف مینٹل ہیلتھ (OMH) شکایات

518.473.3460 New York اسٹیٹ آفس آف ایڈکشن سروسز اینڈ سپورٹس (OASAS) شکایات

888.614.5400 محتسب CHAMP

میل باکس (Ombuds@oasas.ny.gov)

718.557.1399 کاؤنٹی ڈیپارٹمنٹ آف سوشل سروسز

800.505.5678 New York Medicaid چوائس

800.541.AIDS (2437) New York سٹیٹ HIV/AIDS ہاٹ لائن

800.233.SIDA (7432) ہسپانوی

800.369.AIDS (2437) TDD

800.TALK.HIV (8255-448) New York سٹیٹ HIV/AIDS ہاٹ لائن (انگریزی اور ہسپانوی)

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

518.459.0121 TDD ریلے، اس کے بعد

800.698.4543 Child Health Plus

- بچوں کے لیے مفت یا کم قیمت ہیلتھ انشورینس (TTY: 877.898.5849)

844.614.8800 آزادانہ کنزیومر ایڈووکیسی نیٹ ورک (ICAN)

- مفت اور خفیہ مدد فراہم کرتا ہے

800.541.AIDS (2437) پارٹنر اسسٹینس پروگرام

800.303.9626 (TTY: 711)

866.728.1885

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

212.693.1419..... (CNAP) New York سٹی میں -

800.772.1213..... سوشل سیکورٹی انتظامیہ

800.942.6906..... New York سٹیٹ ڈومیسٹک وائلنس ہاٹ لائن

800.942.6908..... ہسپانوی

800.810.7444..... سماعتی کمزوری

800.514.0301..... امیریکنز وڈ ڈس ایبلٹیز ایکٹ (ADA) انفارمیشن لائن

800.514.0383..... TDD

..... مقامی فارمیسی

دیگر ہیلتھ پرووائیڈرز:

اہم ویب سائٹس

MetroPlusHealth

metroplus.org

New York سٹیٹ ڈیپارٹمنٹ آف ہیلتھ (DOH):

health.ny.gov

New York اسٹیٹ آفس آف مینٹل ہیلتھ (OMH):

omh.ny.gov

New York اسٹیٹ آفس آف ایڈکشن سروسز اینڈ سپورٹس (OASAS):

oasas.ny.gov

New York سٹیٹ DOH HIV/AIDS معلومات:

health.ny.gov/diseases/aids/

New York ریاست HIV غیر بیمہ شدہ نگہداشت کے پروگرامز:

health.state.ny.us/diseases/aids/resources/adap/index.htm

HIV زیر جانچ وسائل ڈائریکٹری:

health.ny.gov/diseases/aids/consumers/testing/index.htm

New York سٹی ڈیپارٹمنٹ آف ہیلتھ اینڈ مینٹل ہائیجین (DOHMH):

nyc.gov/site/doh/index.page

800.303.9626 (TTY : 711)

866.728.1885

ممبر سروسز:

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

New York سٹی DOHMH HIV/AIDS کی معلومات:
nyc.gov/site/doh/health/health-topics/aids-hiv.page

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

Language Assistance

ATTENTION: Language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-303-9626 (TTY: 711).	English
ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-303-9626 (TTY: 711).	Spanish
注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-303-9626 (TTY: 711)。	Chinese
ملحوظة: إذا كنت تتحدث انكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية متوفرة لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-303-9626 (TTY: 711) رقم هاتف الصمم والبكم	Arabic
주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-303-9626 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.	Korean
ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-303-9626 (телетайп: ТТУ: 711).	Russian
ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 1-800-303-9626 (TTY: 711).	Italian
ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-800-303-9626 (TTY: 711).	French
ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-800-303-9626 (TTY: 711).	French Creole
אויפמערקזאם: אויב איר רעדט אידיש, זענען פארהאן פאר אייך שפראך הילף סערוויסעס פריי פון אפצאל. רופט 1-800-303-9626 (TTY: 711).	Yiddish
UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-800-303-9626 (TTY: 711)	Polish
PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-303-9626 (TTY: 711).	Tagalog
লক্ষ্য করুন: বিদ আপদন বা লক্ষ্যতা বলেত পাতেন, ১০০হতলা দনঃখেচার ভাষা সহঃ১০১য়া পদেতববা উপলব্ধ আতো ফোন করুন 1-800-303-9626 (TTY: 711)	Benga
KUJDES: Nëse flitni shqip, për ju ka në dispozicion shërbime të asistencës gjuhësore, pa pagesë. Telefononi në 1-800-303-9626 (TTY: 711).	Albanian
ΠΡΟΣΟΧΗ: Αν μιλάτε ελληνικά, στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε 1-800-303-9626 (TTY: 711).	Greek
خبردار: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات مفت میں دستیاب ہیں۔ کال کریں 1-800-303-9626 (TTY: 711)	Urdu