

## ■ તમારા હક્કોનું રક્ષણ કરો

### તમને ફરિયાદ કે અપીલ કરવાનો હક છે

- જ્યારે કોઈ વીમા યોજના કોઈ સારવાર કે સેવા માટે ચૂકવણી ના કરે, ત્યારે તમે તે પ્લાનને પોતાનો નિર્ણય બદલવા (અપીલ કરવા કહી શકો છો)
- તમારો પ્લાન અપીલ કરવાની રીત અચૂક સમજાવતો હોવો જોઈએ જ્યારે તે તમને કહે કે તે સેવાને આવરી લેશે નહીં અથવા તેની ચૂકવણી કરશે નહીં
- તમે અપીલ કરો ત્યારે, તમારા પ્લાને તમને પોતાનો નિર્ણય આ સમયગાળાની અંદર અચૂક જણાવવો:
  - તાકીદની સંભાળ નકારવાના 72 કલાકમાં.
  - તમને ન મળેલી તાકીદ સિવાયની સંભાળ નકારવાના 30 દિવસની અંદર.
  - તમને અગાઉ મળેલી સેવા નકારવાના 60 દિવસની અંદર.
  - જો પ્લાન તમારો લાભ હજુ પણ નકારે, તો તેણે શા માટે તે અચૂક સમજાવવું અને બહારના પક્ષની (બાહ્ય) સમીક્ષા કેવી રીતે કરાવવી તે તમને અચૂક કહેવું.
- જો તમે અંગ્રેજી ન બોલતા હો, તો તમે તમારી માતૃભાષામાં અપીલ માહિતી મેળવવાને સક્ષમ હોઈ શકો.
- અમે તમારી ફરિયાદ લખાવવામાં અને ત્રાહિત પક્ષની સ્વતંત્ર સમીક્ષા સહિત અપીલ પ્રક્રિયા પૂરી કરવામાં તમને મદદ કરીશું.

### ફરિયાદ કે અપીલ કેવી રીતે કરવી

- સભ્ય સેવાઓને ફોન કરો - તમારા હેલ્થ પ્લાનના કાર્ડ પર ટોલ-ફ્રી નંબર આપેલો છે.
  - ફરિયાદ કે તકરાર ફોર્મ માંગો અથવા કેટલાક કિસ્સાઓમાં તમે ફોન પર ફરિયાદ લખાવી શકો છો
  - તમારા પ્લાનને જણાવો કે તમને સેવા નકારતા પત્રની નકલ મોકલે
  - તમારા પ્લાનના લાભો તપાસીને ખાતરી કરો કે તમારા પ્લાન હેઠળ આવરી લેવાયેલી સેવા તમને નકારવામાં આવી છે. જો તમારી પાસે લાભોની યાદી ના હોય, તો એક નકલ મોકલવા તમારી સભ્ય સેવાઓને કહો.

### ખાનગી માહિતી

- તમે હેલ્થ પ્લાનને મોકલેલા કે તેઓ પાસેથી મેળવેલા બધા પત્રોની નોંધ રાખો.
- તમે કરેલા કે મેળવેલા સેવા નકારતા તમામ ટેલિફોન કોલ્સની નોંધ રાખો.
- સેવા નકારતા પત્રની નકલ રાખો (તમારો હેલ્થ પ્લાન પોતાની ફાઇલમાં તે પત્ર ધરાવતો હશે તેવું ધારી લેશો નહીં).

### 2. માહિતી મેળવો

- તમારા તબીબ સાથે વાત કરો. તમારે કોઈ સેવા કે સારવાર શા માટે મેળવવી જરૂરી છે અથવા શા માટે તમને તે સેવા કે સારવાર આપવામાં આવી હતી, તમારા તબીબ પાસે તેનું વર્ણન કરતો પત્ર માંગો.
- તમારા કેસમાં તબીબે હેલ્થ પ્લાનને મોકલેલા કોઈ પણ પત્રોની નકલ માંગો.

### 3. તમારી ફરિયાદ કે અપીલ લખો

તમારા પત્રમાં આનો સમાવેશ અચૂક થવો જોઈએ:

- તમારા પ્લાનના ઓળખ નંબરો (પોલિસી નંબર, ગ્રુપ નંબર, ઘાવો સંખ્યા)
- સેવા નકારવા માટેનું કારણ જે તેઓએ સેવા નકારવાના પત્રમાં સમજાવ્યું હોય
- બીમારી અને જરૂરી સારવારનો ટૂંકો ઇતિહાસ
- તમે નિર્ણય ખોટો હોવાનું માનતા હો તેની પાછળનું કારણ
- તમે શું પૂછી રહ્યાં છો કે સંચાલિત સંભાળ યોજના શું કરે

### 4. આગળ શું કરવું

- તમને હેલ્થ પ્લાનનો નિર્ણય લેખિતમાં જણાવવામાં આવશે કે તેઓએ તે નિર્ણય શા માટે લીધો અને આગળ શું કરવું.
- જો તમારી ફરિયાદ કે અપીલ નકારવામાં આવી હોય, તો બીજી વાર નકારવામાં આવેલા પત્રની નકલની જરૂર તમને પડશે. આગળના સ્તરે અપીલ કરવાની રીત આ પત્ર તમને કહેશે. તમારે આ બીજી અપીલ સાથે નવી માહિતી મોકલવાની જરૂર પડી શકે જે સેવા નકારવા પાછળ હાલના કારણ વિશે વાત કરતી હોય.

### 5. બાહ્ય કે બહારથી કરાતી અપીલો

જો તમારા હેલ્થ પ્લાનમાં અપીલોની અંદરની માહિતીના તમામ સ્તરોમાંથી તમે પસાર થઈ ચૂક્યા હો, તો તમે CT ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ ઇન્સ્યુરન્સ સાથે અથવા તમારા હેલ્થ પ્લાનની ગોઠવણ પ્રમાણે બહારથી અપીલ ફાઇલ કરવામાં સક્ષમ હોઈ શકો છો.

- તમારા હેલ્થ પ્લાનની તમામ આંતરિક અપીલો વાપરી લીધી હોવાની લેખિત નોટિસ તમને મળ્યાના 120 દિવસની અંદર તમારે બાહ્ય અપીલ અચૂક ફાઇલ કરવી.

## ■ તમારો અવાજ.

### તમને હવેથી સાંભળવામાં આવશે.

### મદદ મેળવવા હેલ્થકેર એડવોકેટની ઓફિસને આજે જ ફોન કરો: 1-866-466-4446

- OHA નો કામકાજનો સમય છે, સવારના 8:00-સાંજના 5:00 EST.
- આ સિવાયના સમયે તમારો સંદેશો છોડી દો અને તમને વહેલામાં વહેલી તકે વળતો ફોન કરવામાં આવશે.
- માહિતી અને તમારા પ્રશ્નોના જવાબ મેળવવા વેબસાઇટ [ct.gov/OHA](http://ct.gov/OHA) ની મુલાકાત લો.
- દુભાષિયાની સેવાઓ ઉપલબ્ધ છે.

### હેલ્થકેર એડવોકેટની ઓફિસ:

#### તમારા હક્કોનું રક્ષણ કરવું

તમે મેળવવાને હકદાર આદર અને સ્વાભિમાનને જાળવી રાખે છે

તમારી આરોગ્ય સંભાળના મુદ્દાઓ ઉકેલે છે



Office of the  
Healthcare  
Advocate  
STATE OF CONNECTICUT

હેલ્થકેર એડવોકેટની ઓફિસને આજે જ ફોન કરો: 1.866.466.4446  
વેબસાઇટ [ct.gov/oha](http://ct.gov/oha) ની મુલાકાત લો. કનેક્ટિકટ રાજ્યમાં અપાતી એક મફત સેવા.

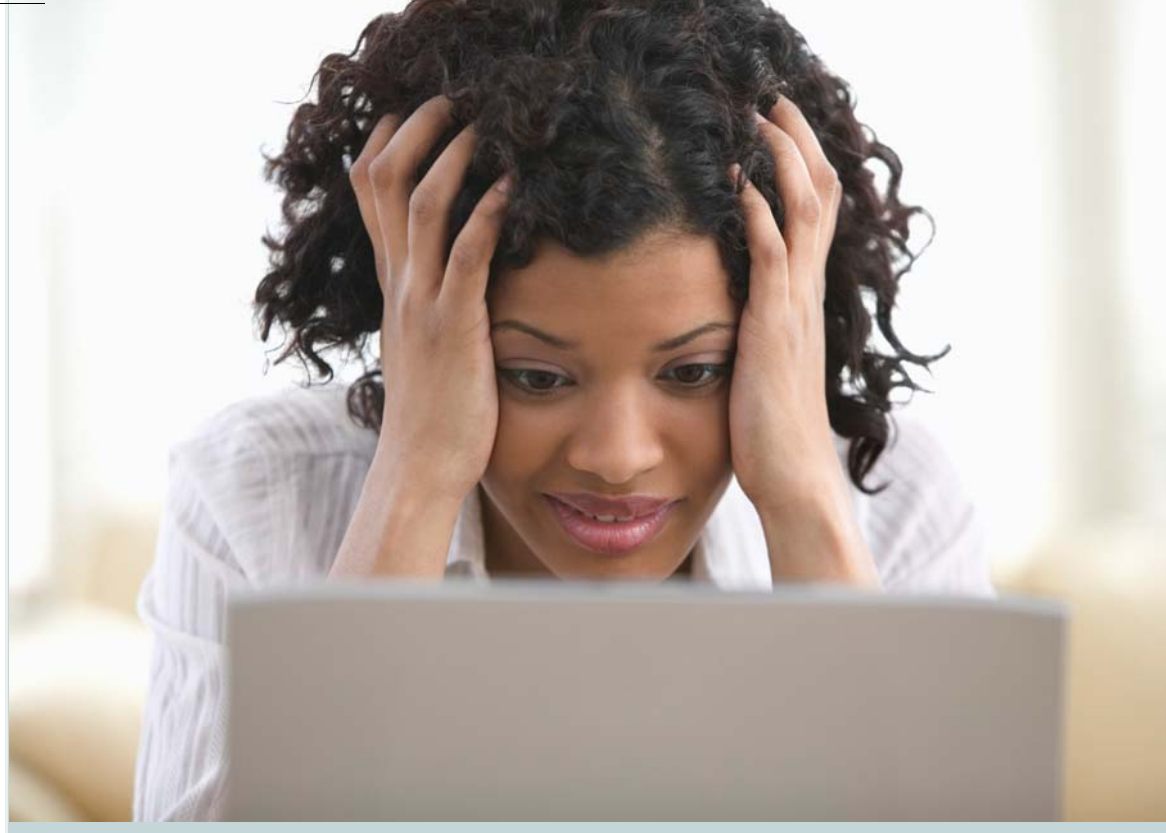


Office of the  
Healthcare  
Advocate  
STATE OF CONNECTICUT

આરોગ્ય સંભાળ ગુંચવાડાભરી હોઈ શકે છે  
જવાબો અહીં પ્રસ્તુત છે



તમારી આરોગ્ય સંભાળ અને વીમા સંબંધિત મુદ્દાઓ ઉકેલવા અહીં મદદ ઉપલબ્ધ છે. સમય, નાણાં બચાવવા, અને હતાશાથી દૂર કેવી રીતે રહેવું તે અહીં જાણો. OHA કનેક્ટિકટ રાજ્યમાં અપાતી એક મફત સેવા છે.



### ■ શું તમે/તમને ક્યારેય...

- કોઈ સમસ્યા ઉકેલવાનો પ્રયત્ન કરવા તમારી આરોગ્ય વીમા કંપની સાથે ફોન પર વાત કરવા કલાકો વિતાવ્યા છે?
- સેવા કે સારવાર નકારાઈ હોય જેને તમે વીમા હેઠળ આવરી લેવાયેલી વિચારી હોય?
- તબીબી બિલોથી બોજામાં હોવાનું અનુભવ્યું હતું?
- તમારી નોકરી ગુમાવીને તમારી આરોગ્ય સંભાળના વિકલ્પો સમજવા ઈચ્છતા હતા?
- તમારો વીમો લેવા સેવા પૂરી પાડનારને શોધવામાં તકલીફ થઈ હતી?

**OHA તમને બહુ જરૂર પડે ત્યારે જવાબો શોધવામાં મદદ કરે છે.**

### અમારું લક્ષ્ય

OHA એક સ્વતંત્ર સરકારી સંસ્થા છે જે કનેક્ટિકટ રાજ્યના આરોગ્ય સંભાળ ગ્રાહકોને વકાલત સેવાઓ પૂરી પાડે છે. OHA તમારો વીમો બદલતું નથી. વીમા કંપનીઓ તમને, ગ્રાહકને ઉત્તરદાયી બને તે માટે પ્રયત્નશીલ રહીને તમારા આરોગ્ય સંભાળના મુદ્દાઓ સફળતાપૂર્વક ઉકેલવા તમને મદદરૂપ થઈએ છીએ.

મદદ મેળવવા, હેલ્થકેર એડવોકેટની ઓફિસને આજે જ ફોન કરો: 1.866.466.4446 અથવા વેબસાઇટ ct.gov/OHA ની મુલાકાત લો.

### ■ તમારી આરોગ્ય સંભાળ યોજનામાંથી મહત્તમ લાભો મેળવો

#### તમારા અધિકારો જાણો

કનેક્ટિકટ રાજ્યના કાયદા હેઠળ, તમે અધિકારો ધરાવો છો. વીમા કવચમાં આનો સમાવેશ અચૂક થવો જોઈએ:

- કટોકટી સમયે સારવાર
- રોકથામ કરતી પ્રારંભિક તપાસો
- માનસિક આરોગ્ય કવચ
- અને વધારે

સંઘીય કાયદા હેઠળ, તમને HIPAA4, મેન્ટલ હેલ્થ પેરિટી ઇક્વિટી એન્ડ એડિક્શન એક્ટ, COBRA અને એક્ઝોબલ કેર એક્ટ હેઠળ પણ અધિકારો હોઈ શકે છે.

કવચ, ભલામણો, અને લાભોની સમજ ("EOBs") સહિત તમારા વીમાના તમામ પહેલુઓ સમજવામાં અમે તમને મદદ કરીએ છીએ.

#### ખાનગી માહિતી

- જો તમારી પસંદગીના કોઈ તબીબ, હોસ્પિટલ કે ડિઝિટાઇઝેશનના સમૂહને તમે ઓળખતા હો, તો તમારે તેઓને પૂછવું જોઈએ કે તમે જોડાવાનું વિચારી શકો તેવા કોઈ પ્લાનમાં તેઓ સહભાગી છે કે કેમ.
- જો તમને કોઈ ઈર્ષકાલીન બીમારી હોય અથવા તમે ચોક્કસ દવાઓ લેતા હો, તો તમારે જરૂરી સંભાળ મેળવવા તમે પ્લાનનો ઉપયોગ કેવી રીતે કરી શકો છો તે પૂછો.

#### તમારા વિકલ્પો જાણો

તમારા અને તમારા કુટુંબીજનો માટે યોગ્ય આરોગ્ય યોજના પસંદ કરવી એક મહત્વનો નિર્ણય હોય છે.

તમે આરોગ્ય વીમો ખરીદો કે કોઈ યોજના પસંદ કરો તે પહેલાં, તમારે સમજવું જોઈએ:

- વીમા પોલિસીમાં શું આવરી લેવાયું છે
- કેટલું કવચ આવરી લેવાયું છે અને તમારા ખીસ્સામાંથી તમારે કેટલો ખર્ચ કરવાનો રહે છે
- શું તમારા હાલના તબીબો સુધી તમે પહોંચ ધરાવશો કે કેમ
- શું તમને જરૂર પડી શકે તેવી અન્ય સેવા પૂરી પાડનારાઓ સુધીની પહોંચ પૂરતી છે

તમારી પસંદગીઓ શું છે તે સમજવામાં અમે તમને મદદ કરીએ છીએ: તમે કે તમારા પત્ની મારફતે નોકરી-આધારિત વીમો, વ્યક્તિગત આરોગ્ય યોજનાઓ, સરકારી કે જાહેર આરોગ્ય વીમા યોજનાઓ.

અમે તમને આરોગ્ય વીમા યોજનાઓ અને તેઓની સેવાઓ, સેવા પૂરી પાડનારનું નેટવર્ક (વીમા યોજના સાથે કાર્યરત તબીબો, નિષ્ણાતો, હોસ્પિટલો, ફાર્મસીઓ) સરખાવવામાં મદદ કરીએ છીએ.

### ■ તમારી પાછળ આરોગ્ય સંભાળ માટે ખર્ચાતા ડોલર્સમાંથી મહત્તમ લાભો મેળવો

#### તમે સમય બચાવશો

અમે રાજ્ય અને સંઘીય કાયદાઓ અને નિયમો સહિત, આરોગ્ય સંભાળ ઉદ્યોગ જાણીએ છીએ. તમારો વિવાદ ઉકેલવામાં મદદરૂપ થવા અમારી પાસે નિપુણતા અને અનુભવ છે.

અમે:

- તમને સાંભળીશું
- વિવાદનું સંશોધન કરીશું
- કઈ કાર્યવાહી શ્રેષ્ઠ છે તે નિર્ધારિત કરીશું
- તમને પ્રક્રિયા અંગે માર્ગદર્શન આપીશું અને સહાયતા કરીશું જ્યાં સુધી તેનો ઉકેલ ના આવે

#### તમે નાણાં બચાવી શકો છો

તમે લાભો અને અન્ય સેવાઓ મેળવવાને પાત્ર છો જે તમે જાણતા ન પણ હો અથવા તમે પાત્ર હોવાનું વિચારતા ન હો.

અમે જાણીએ છીએ કે:

- તમારા પ્લાન હેઠળ તમે શેને પાત્ર છો
- બિલ અને દાવો સંબંધિત પ્રક્રિયાની ક્ષતિઓ ઓળખવાની રીત
- તબીબી જરૂરિયાત કે અન્ય કારણો આધારિત દાવો નકારવા સામે સફળતાપૂર્વક અપીલ કરવાની રીતો
- કોઈ મુદ્દો ખર્ચાળ સમસ્યા બને તે પહેલાં તેને ઉકેલવાની રીતો
- તમે ચૂકવ્યા હોય પણ તમારા ચૂકવવાના ન રહેતા હોય તેવા ખર્ચાઓનું વળતર મેળવવાની રીત

#### શું તમે જાણો છો?

- આજ સુધીમાં, CT આરોગ્ય સંભાળ ગ્રાહકો માટે OHA દ્વારા \$47.5 મિલિયનનું વળતર ચૂકવાયું છે.
- OHA ને વીમા ધારકનો આરોગ્ય વીમો કવચ નકારતો દર ઊલટાવવામાં 85% સફળતા મળી છે.



### ■ અમારી સેવાઓ મફત આપવામાં આવે છે

તમારી આરોગ્ય વીમા યોજના કે તમારા તબીબ/આરોગ્ય સંભાળ પૂરી પાડનારને સંબંધિત કોઈ સમસ્યા કે પ્રશ્ન સાથે અમને મળો. તમે ગમે તે પ્રકારનો વીમો ધરાવતા હો, તો પણ તમે અમારી સેવાઓનો ઉપયોગ કરી શકો છો.

### ■ અમે તમારો પક્ષ લઈએ છીએ

અમે દરેક શક્ય ઉકેલ ના મેળવીએ ત્યાં સુધી કોઈ કેસ છોડી દેતા નથી.

**OHA**  
Office of the  
Healthcare  
Advocate  
STATE OF CONNECTICUT