

■ अपने अधिकारों की रक्षा करें

आपके पास शिकायत या अपील करने का अधिकार है

- जब कोई बीमा प्लान किसी इलाज या सेवा के लिए भुगतान न करे, तब आप प्लान से अपना निर्णय बदलने के लिए कह सकते हैं (अपील कर सकते हैं)
- जब आपका प्लान यह बताए कि वह किसी सेवा का भुगतान नहीं करेगा या उसे शामिल नहीं करेगा, तब आपके प्लान को अपील करने का तरीका अवश्य बताना चाहिए
- जब आप अपील करें, तब आपके प्लान को अपना निर्णय निम्न के अनुसार अवश्य दे देना चाहिए:
 - अति आवश्यक देखभाल नकारने के संबंध में 72 घंटों के भीतर।
 - उस गैर-आवश्यक देखभाल को नकारने के संबंध में 30 दिन के भीतर जो आपने अभी तक प्राप्त नहीं की है।
 - उस सेवा को नकारने के लिए 60 दिनों के भीतर जो आप पहले ही प्राप्त कर चुके हैं।
 - अगर प्लान अभी भी आपका बैनिफिट मना करता है, तो उसे इसका कारण बताना होगा और आपको यह बताना होगा कि बाहरी समीक्षा (बाह्य समीक्षा) के लिए कैसे करें।
- अगर आप अंग्रेजी नहीं बोलते, तो आप अपनी मातृभाषा में अपील संबंधी सूचना प्राप्त कर सकते हैं।
- हम आपकी शिकायत दाखिल करने में आपकी सहायता करेंगे और अपील प्रक्रिया के अंत तक आपकी मदद करेंगे जिसमें किसी स्वतंत्र तीसरे पक्ष से समीक्षा शामिल है।

शिकायत या अपील कैसे करें

- सदस्य सेवाओं को फोन करें - टॉल फ्री नंबर आपके स्वास्थ्य प्लान के कार्ड पर दिया गया है।
 - शिकायत (complaint) या कष्ट (grievance) फॉर्म मॉर्गें और कुछ मामलों में आप फोन पर शिकायत दर्ज कर सकते हैं
 - अपने प्लान से नकारने संबंधी पत्र की प्रति भेजने के लिए कहें
 - यह सुनिश्चित करने के लिए अपने प्लान लाभों की जाँच करें कि आपको कोई ऐसी सेवा मना की जा रही है जो आपके प्लान में शामिल है। अगर आपके पास लाभों की यह सूची नहीं है, तो अपने सदस्य सेवाएं विभाग को यह सूची आपको भेजने के लिए कहें।

तरकीबें

- आप द्वारा अपने स्वास्थ्य प्लान को भेजे जाने वाले या इससे प्राप्त होने वाले सभी पत्रों का रिकॉर्ड रखें।
- उन सभी टेलीफोन कॉलों का रिकॉर्ड रखें जो आप नकारने के संबंध में करते हैं या जो आपको की जाती हैं।
- नकारने संबंधी पत्र की प्रति रखें (ऐसा न मान लें कि आपके स्वास्थ्य प्लान में यह फाइल में मौजूद होगी)।

2. सूचना प्राप्त करें

- अपने डॉक्टर से बात करें। अपने डॉक्टर से इस संबंध में पत्र मॉर्गें कि आपको सेवा या इलाज की जरूरत क्यों है या आपको वह सेवा या उपचार क्यों दिया गया था।
- किन्हीं उन पत्रों की प्रति मॉर्गें जो डॉक्टर ने आपके मामले के लिए स्वास्थ्य प्लान को भेजे थे।

3. अपनी शिकायत या अपील लिखें

आपके पत्र में यह विवरण अवश्य होना चाहिए:

- आपकी प्लान पहचान संख्याएं (पॉलिसी संख्या, समूह संख्या, दावा संख्या)
- नकारने का कारण जो उन्होंने नकारने संबंधी पत्र में बताया था
- बीमारी और आवश्यक इलाज का संक्षिप्त इतिहास
- आपके विचार में निर्णय क्यों गलत था
- आप प्रबंधित देखभाल प्लान को क्या करने को कह रहे हैं

4. आगे क्या करें

- आपको स्वास्थ्य प्लान के निर्णय के बारे में लिखित में बताया जाएगा, उन्होंने यह निर्णय क्यों किया और आगे क्या करें।
- अगर आपकी शिकायत या अपील नकार दी गई है, तो आपको नकारने संबंधी दूसरे पत्र की प्रति की आवश्यकता है। इस पत्र में आपको यह बताया जाएगा कि अगले स्तर में कैसे अपील करें। आपको इस दूसरी अपील के साथ नई सूचना भेजने की जरूरत हो सकती है जिसमें नकारने के वर्तमान कारण का विवरण होता है।

5. बाह्य या बाहरी अपीलें

अगर आप अपने स्वास्थ्य प्लान में भीतरी अपीलों के सभी स्तरों से गुजर चुके हैं, तो आप CT बीमा विभाग (CT Department of Insurance) या अपने स्वास्थ्य प्लान द्वारा की गई व्यवस्था के अनुसार बाह्य अपील दाखिल करने में समर्थ हो सकते हैं।

- आपको अपने उस स्वास्थ्य प्लान से लिखित नोटिस प्राप्त करने के 120 दिनों के भीतर बाह्य अपील दाखिल करनी होगी जिसका आपने उनकी सारी आंतरिक अपीलों में उपयोग किया है।

■ आपको कुछ कहना है। आपकी बात सुनी जाएगी।

सहायता के लिए स्वास्थ्य देखभाल के वकील के कार्यालय (OHA) को आज ही फोन करें:
1-866-466-4446

- OHA का कार्य समय सुबह 8:00 बजे से शाम 5:00 बजे EST है।
- इस समय के बाद संदेश छोड़ दें और आपकी कॉल का जल्द उत्तर दिया जाएगा।
- सूचना और अपने प्रश्नों के उत्तर प्राप्त करने के लिए ct.gov/OHA देखें।
- दुभाषिया सेवाएं उपलब्ध हैं।

स्वास्थ्य देखभाल के वकील का कार्यालय:

आपके अधिकारों की रक्षा करना

वह सम्मान और गरिमा बनाए रखना जिसके आप हकदार हैं

आपके स्वास्थ्य देखभाल संबंधी मुद्दों का समाधान करना



Office of the
Healthcare
Advocate
STATE OF CONNECTICUT

स्वास्थ्य देखभाल के वकील के कार्यालय को आज ही फोन करें:
1.866.466.4446
ct.gov/oha देखें

कनेक्टिकट राज्य की एक मुफ्त सेवा।

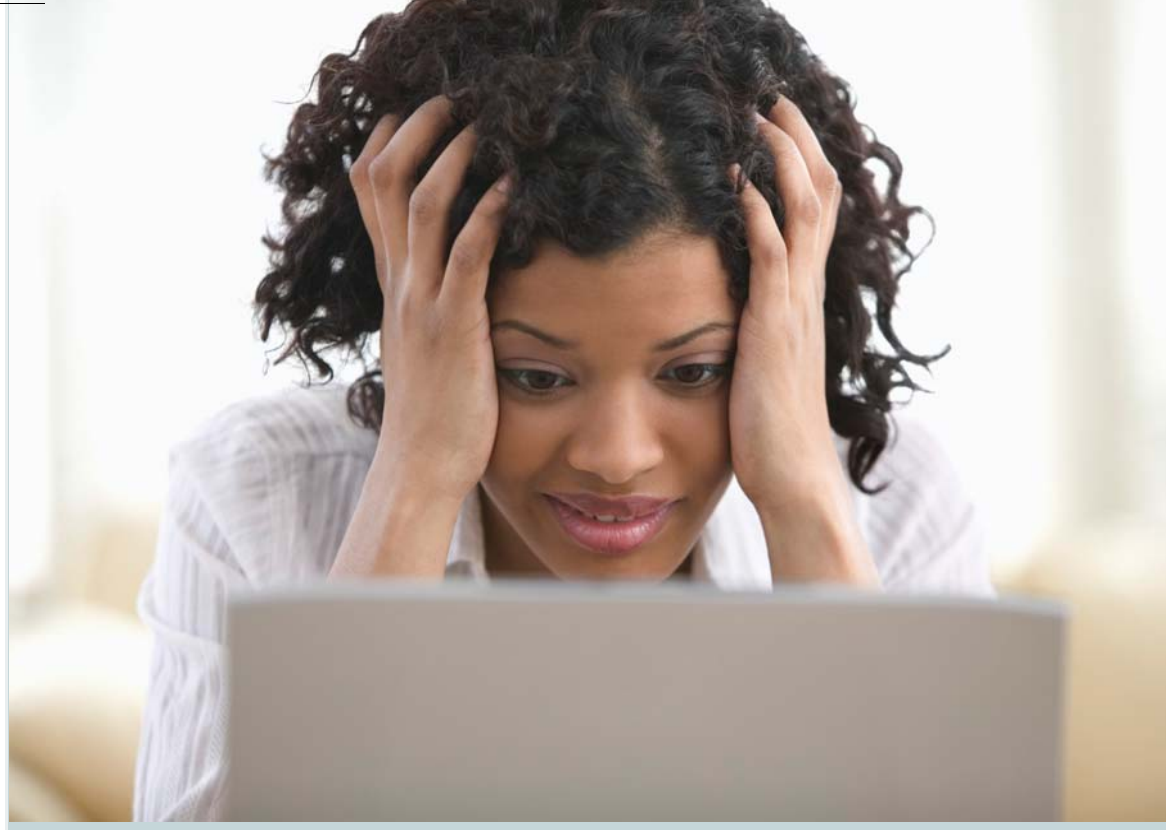


Office of the
Healthcare
Advocate
STATE OF CONNECTICUT

स्वास्थ्य देखभाल भ्रामक हो सकती है
उत्तर यहाँ आरंभ होते हैं



आपके स्वास्थ्य देखभाल और बीमा संबंधी मुद्दों को सुलझाने के लिए सहायता उपलब्ध है। समय और धन बचाने और कुंठा से बचने के तरीके का पता लगाएं। OHA कनेक्टिकट राज्य की मुफ्त सेवा है।



■ क्या आपने कभी...

- किसी समस्या को सुलझाने का प्रयास करते हुए अपनी स्वास्थ्य बीमा कंपनी के साथ फोन पर घंटे बिताए हैं?
- कोई ऐसी सेवा या इलाज मना किया गया है जो आपके विचार में शामिल था?
- डॉक्टरों विल देकर बेहद हैरान हुए हैं?
- अपनी नौकरी गंवाई है और आप अपने स्वास्थ्य देखभाल विकल्प समझना चाहते थे?
- अपना बीमा लेने के लिए किसी प्रदाता (provider) को खोजने में कठिनाई हुई है?

OHA आपको तब उत्तर पाने में सहायता करता है जब आपको इनकी सबसे अधिक आवश्यकता होती है।

हमारा लक्ष्य

OHA एक ऐसी स्वतंत्र राज्य एजेंसी है जो कनेक्टिकट स्वास्थ्य देखभाल उपभोक्ताओं को कालत सेवाएं प्रदान करती है। OHA आपके बीमा का स्थान नहीं लेती। हम बीमा कंपनियों को आपके अर्थात् उपभोक्ता के प्रति जवाबदेह बनाते हैं और आपको अपने स्वास्थ्य देखभाल मुद्दे सफलतापूर्वक सुलझाने में सहायता करते हैं।

सहायता के लिए स्वास्थ्य देखभाल वकील के कार्यालय को 1.866.466.4446 पर फोन करें या ct.gov/oha देखें

■ अपने स्वास्थ्य देखभाल प्लान का सबसे अधिक लाभ प्राप्त करें

अपने अधिकार जानें

कनेक्टिकट के कानून के तहत आपके पास अधिकार हैं। बीमा सुरक्षा में निम्नलिखित अवश्य शामिल होने चाहिए:

- आपातकालीन इलाज
- निवारक जांच
- मानसिक स्वास्थ्य बीमा सुरक्षा
- तथा और भी बहुत कुछ

संघीय कानून के तहत आपके पास HIPAA, मानसिक स्वास्थ्य समानता समता और व्यसन अधिनियम (Addiction Act), COBRA तथा सस्ती देखभाल अधिनियम (Affordable Care Act) के तहत भी अधिकार हो सकते हैं।

हम आपको बीमा सुरक्षा, रेफरल और लाभों की व्याख्या ("EOB") सहित आपके बीमे के सभी पहलुओं को समझने में सहायता करते हैं।

तरकीबें

- अगर आपका कोई मनपसंद डॉक्टर, अस्पताल या चिकित्सकों का समूह है, तो आपको उनसे पूछना चाहिए कि क्या वे किसी ऐसे प्लान में भाग लेते हैं जिसमें आप भाग लेने के बारे में सोच सकें।
- अगर आपको कोई असाध्य बीमारी है या आप खास दवाएं लेते हैं, तो यह पूछें कि आप अपनी ज़रूरत की देखभाल पाने के लिए प्लान का उपयोग कैसे कर सकते हैं।

अपने विकल्प जानें

आपके और आपके परिवार के लिए सही स्वास्थ्य प्लान चुनना एक महत्वपूर्ण निर्णय है।

आपको कोई स्वास्थ्य बीमा खरीदने या कोई प्लान चुनने से पहले यह समझना चाहिए:

- बीमा पॉलिसी में क्या शामिल है
- इसमें कितनी बीमा सुरक्षा है और आपको अपनी तरफ से कितना भुगतान करना है
- क्या आपकी अपने वर्तमान डॉक्टरों तक पहुँच होगी
- क्या उन अन्य प्रदाताओं तक पहुँच पर्याप्त है जिनकी आपको ज़रूरत हो सकती है

हम यह समझने में आपकी सहायता करते हैं कि आपकी पसंदें क्या हैं: आप या आपकी पत्नी/पति के माध्यम से नौकरी आधारित बीमा, वैयक्तिक स्वास्थ्य प्लान, सरकारी या लोक स्वास्थ्य प्लान।

हम स्वास्थ्य प्लानों और उनकी सेवाओं, प्रदाता नेटवर्क (एसे डॉक्टर, विशेषज्ञ, अस्पताल, फार्मेशियाँ जिनमें प्लान लागू होता है) और लागतों की तुलना करने में आपकी सहायता करते हैं।

■ अपने स्वास्थ्य देखभाल डॉक्टरों का सबसे अधिक लाभ प्राप्त करें

आप समय बचाएंगे

हम राज्य और संघीय कानूनों तथा विनियमों सहित स्वास्थ्य देखभाल उद्योग को जानते हैं। हमारे पास आपका मुद्दा सुलझाने में सहायता करने के लिए विशेषज्ञता और अनुभव है।

हम:

- आपकी बात सुनेंगे
- मुद्दे का अनुसंधान करेंगे
- यह निर्धारित करेंगे कि कौन-सी कार्रवाई बेहतरीन है
- प्रक्रिया में तब तक आपको सीधे तौर पर परामर्श देंगे और सहायता करेंगे जब तक इसका समाधान न हो जाए

आप शायद धन बचा सकते हैं

आप ऐसे लाभों और अन्य सेवाओं के हकदार हैं जिनके बारे में शायद आपको न पता हो या जिनके बारे में आप यह न सोचते हैं कि आप इनके हकदार हैं।

हम जानते हैं:

- आप अपने प्लान के अंतर्गत किसके हकदार हैं
- बिलिंग और दावों की प्रोसेसिंग संबंधी गलतियों का पता कैसे लगाएं
- चिकित्सा आवश्यकता या अन्य कारणों के आधार पर किसी दावे को नकारने के संबंध में अपील करने के सफल तरीके
- किसी मुद्दे के कोई महंगी समस्या बनने से पहले उसका समाधान करने के तरीके
- उन खर्चों को कैसे वसूल करें जिनका आपने शायद भुगतान कर दिया होगा पर जो देय नहीं थे

क्या आपको पता था?

- OHA ने आज तक CT स्वास्थ्य देखभाल उपभोक्ताओं के लिए \$47.5 मिलियन वसूल किए हैं।
- OHA का बीमाकर्ता द्वारा स्वास्थ्य बीमा सुरक्षा के नकारने को पलटने की 85% सफलता दर है।



■ हमारी सेवाएं मुफ्त हैं

अपने स्वास्थ्य बीमा प्लान या अपने डॉक्टर/स्वास्थ्य देखभाल प्रदाता से संबंधित किसी भी समस्या या प्रश्न के लिए हमें फोन करें। आपके बीमे का प्रकार चाहे जो भी हो, आप हमारी सेवाओं का उपयोग कर सकते हैं।

■ हम आपकी तरफ हैं।

हम तब तक किसी मामले के संबंध में हार नहीं मानते जब तक हम प्रत्येक संभव समाधान की खोजबीन न कर लें।

OHA
Office of the
Healthcare
Advocate
STATE OF CONNECTICUT