



Office of the
Healthcare
Advocate
STATE OF CONNECTICUT

نگہداشت صحت (ہیلث کیئر) الجہن آمیز ہوسکتا ہے جوابات یہاں شروع ہوتے ہیں



آپ کی نگہداشت صحت اور بیمہ سے متعلق مسائل کو حل کرنے کیلئے مدد دستیاب ہے۔ وقت، رقم کی بچت کرنے اور مایوسی سے بچنے کا طریقہ معلوم کریں۔ OHA ریاست کنیکٹیکٹ کی ایک مفت خدمت ہے۔

آپ کی بات میں وزن ہے۔ اب آپ کی بات سنی جائے گی۔

مدد کیلئے ہیلث کیئر ایڈووکیٹ کے دفتر کو آج ہی کال کریں: 1-866-466-4446

- OHA کے کاروباری اوقات صبح 8:00 بجے تا شام 5:00 بجے EST ہیں۔
- خارجی اوقات میں ایک پیغام چھوڑیں اور آپ کی کال کا فوری طور پر جواب دیا جائے گا۔
- معلومات اور اپنے سوالوں کے جوابات حاصل کرنے کیلئے ct.gov/OHA ملاحظہ کریں۔
- ترجمانی کی خدمات دستیاب ہیں۔

ہیلث کیئر ایڈووکیٹ کا دفتر:

آپ کے حقوق کی حفاظت کر رہا ہے

آپ جس عزت اور احترام کے حقدار ہیں اس کو برقرار رکھ رہا ہے

آپ کے نگہداشت صحت کے مسائل کو حل کر رہا ہے



Office of the
Healthcare
Advocate
STATE OF CONNECTICUT

ہیلث کیئر ایڈووکیٹ کے دفتر کو آج ہی کال کریں: 1.866.466.4446
ریاست کنیکٹیکٹ کی ایک مفت خدمت۔ ct.gov/oha ملاحظہ کریں

2. معلومات حاصل کریں

- اپنے ڈاکٹر سے بات کریں۔ اپنے ڈاکٹر سے ایک خط طلب کریں جس میں یہ مذکور ہو کہ آپ کو یہ خدمت یا علاج کیوں درکار ہے یا آپ کو وہ خدمت یا علاج کیوں مہیا کرایا گیا تھا۔
- آپ کا ڈاکٹر آپ کے معاملے کیلئے ہیلث پلان کو جو کونی خطوط بھیجتا ہے ان کی کاپی طلب کریں۔

3. اپنی شکایت یا اپیل تحریر کریں

- آپ کے خط میں یہ چیزیں ہونا ضروری ہے:
• آپ کے پلان کے شناختی نمبر (پالیسی نمبر، گروپ نمبر، دعوی نمبر)
• انکار کی وجہ جو انہوں نے انکار نامہ میں بیان کیا
• بیماری اور لازمی معالجہ کی ایک مختصر سرگزشت
• آپ کو یہ یقین کیوں ہے کہ فیصلہ غلط تھا
• آپ مینجڈ کیئر پلان (منضبط نگہداشت کے منصوبے) سے کیا کام کرنے کو کہہ رہے ہیں

4. اس کے بعد کیا کرنا ہے

- آپ کو تحریری طور پر ہیلث پلان کا فیصلہ، انہوں نے وہ فیصلہ کیوں کیا اور اس کے بعد کیا کرنا ہے بتایا جائے گا۔
- اگر آپ کی شکایت یا اپیل مسترد ہوجاتی ہے تو، آپ کو دوسرے انکار نامہ کی کاپی درکار ہوتی ہے۔ اس خط سے آپ کو معلوم ہوگا کہ اگلے درجہ میں کس طرح اپیل کریں۔ آپ کو اس دوسری اپیل کے ساتھ نئی معلومات بھیجنی ہوتی ہے جس میں انکار کی حالیہ وجہ کے بارے میں مذکور ہو۔

5. خارجی یا بیرونی اپیلیں

اگر آپ اپنے ہیلث پلان میں اندرونی اپیلوں کی سبھی سطحوں سے گزر چکے ہیں تو آپ CT ٹیارٹمنٹ آف انشورنس کے پاس یا اپنے ہیلث پلان کے ذریعہ کیے گئے انتظام کے مطابق ایک خارجی اپیل دائر کرسکتے ہیں۔

- آپ کو اپنے ہیلث پلان کی جانب سے اس ضمن میں تحریری نوٹس ملنے سے 120 دنوں کے اندر خارجی اپیل دائر کروانا ضروری ہے کہ آپ ان کی سبھی داخلی اپیلیں استعمال کرچکے ہیں۔

اپنے حقوق کی حفاظت کریں

آپ کو شکایت یا اپیل کرنے کا حق ہے

- جب کونی بیمہ منصوبہ آپ کے علاج یا خدمت کیلئے ادائیگی نہیں کرے گا تب، آپ منصوبے سے اپنا فیصلہ تبدیل کرنے کو کہہ (اپیل کر) سکتے ہیں
- جب آپ کا منصوبہ آپ کو یہ بتائے کہ وہ کسی خدمت کیلئے ادائیگی یا اس کا احاطہ نہیں کرے گا تو اسے آپ کو اپیل کرنے کا طریقہ بتانا ضروری ہے
- آپ کے اپیل کرنے پر، آپ کے منصوبے کو اپنا فیصلہ ذیل کے وقفے کے اندر دینا ضروری ہے:
• فوری طلب نگہداشت سے انکار کیلئے 72 گھنٹے۔
• آپ کو ابھی تک موصول نہ ہوپانے والی غیر فوری طلب نگہداشت کیلئے 30 دن۔
• آپ کو جو خدمت پہلے موصول ہوچکی ہے اس سے انکار کیلئے 60 دن۔
• اگر منصوبہ اب بھی آپ کی مراعات سے انکار کرتا ہے تو، اسے آپ کو وجہ بیان کرنا اور آپ کو یہ بتانا ضروری ہے کہ کسی بیرونی جائزہ (خارجی جائزہ) کا مطالبہ کیسے کیا جائے۔
- اگر آپ انگریزی نہیں بولتے ہیں تو، آپ اپیل سے متعلق معلومات اپنی آبائی زبان میں حاصل کرنے کے اہل ہوسکتے ہیں۔
- ہم آپ کی شکایت درج کرانے میں آپ کی مدد کریں گے اور اپیل کی کارروائی، بشمول کسی خودمختار تیسرے فریق کے جائزے میں آپ سے ملیں گے۔

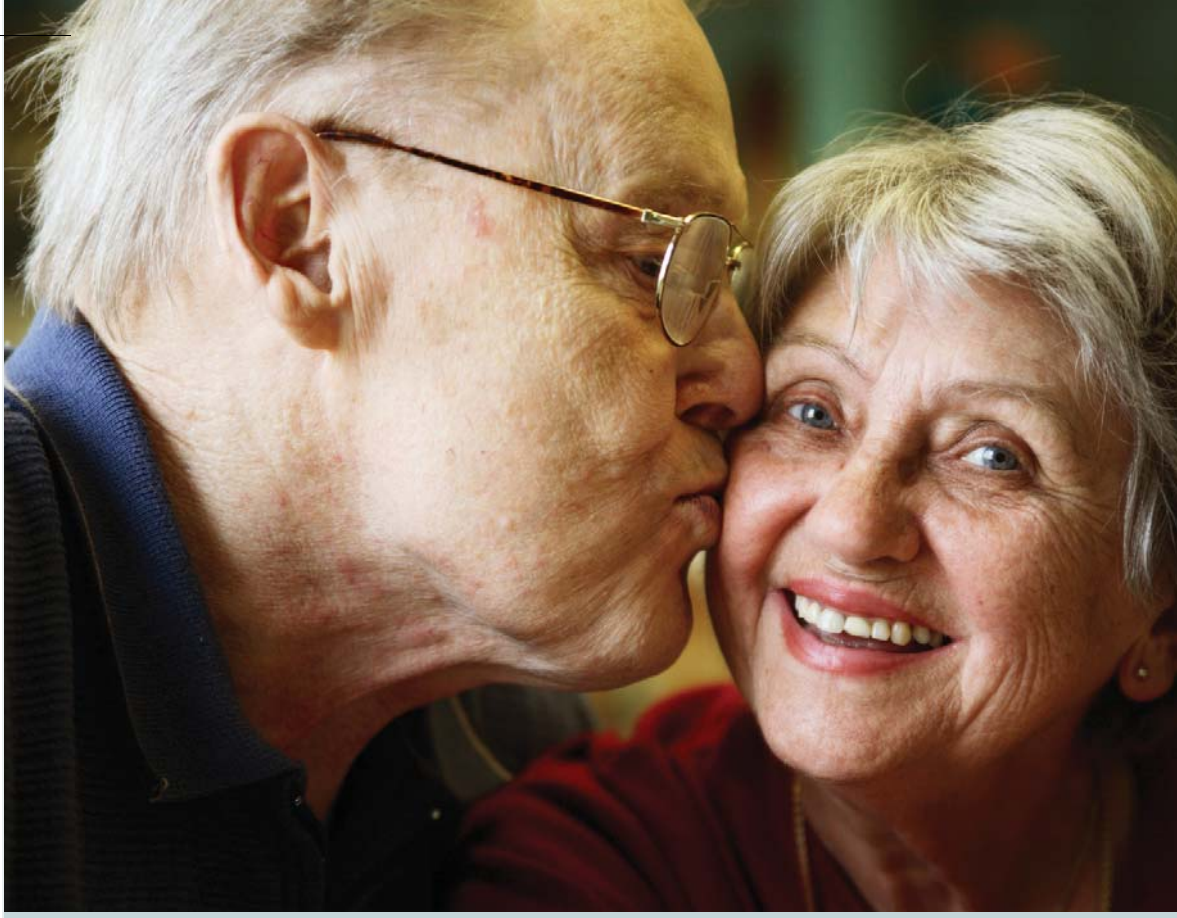
شکایت یا اپیل کرنے کا طریقہ

1. ممبر سروسز کو کال کریں - ٹول فری نمبر آپ کے ہیلث پلان (منصوبہ نگہداشت) کے کارڈ پر درج ہے۔

- شکایت یا شکوہ فارم طلب کریں یا کچھ صورتوں میں آپ فون پر بھی شکایت درج کرا سکتے ہیں
- اپنے منصوبے سے کہیں کہ انکار نامہ کی ایک کاپی آپ کو بھیج دے
- اپنے منصوبے کی مراعات کو چیک کرکے یقینی بنائیں کہ آپ کو ایسی خدمت سے منع کیا گیا ہے جو آپ کے منصوبے کے دائرے میں آتی ہے۔ اگر آپ کے پاس مراعات کی یہ فہرست نہیں ہے تو، اپنے ممبر سروس سے کہیں کہ ایک کاپی آپ کو بھیج دے۔

نکات

- ان سبھی خطوط کا ریکارڈ سنبھال کر رکھیں جو آپ بھیجتے ہیں یا جو آپ کو اپنے ہیلث پلان سے موصول ہوتے ہیں۔
- آپ جو بھی ٹیلیفون کال کرتے ہیں یا جو آپ کے انکار کے بارے آپ کو موصول ہوتی ہیں ان کا ایک لاگ رکھیں۔
- انکار نامہ کی ایک کاپی سنبھال کر رکھیں (یہ گمان نہ کریں کہ آپ کا ہیلث پلان اسے فائل میں رکھے گا)۔



■ ہماری خدمات بلا معاوضہ ہیں

اپنے صحت بیمہ کے منصوبے یا اپنے ڈاکٹر / نگہداشت صحت فراہم کنندہ سے تعلق رکھنے والی کسی بھی دشواری یا سوال کے ساتھ ہم سے رابطہ کریں۔ چاہے آپ کے پاس جس قسم کا بھی بیمہ ہو، آپ ہماری خدمات کا استعمال کرسکتے ہیں۔

■ ہم آپ کے طرفدار ہیں

ہم کسی بھی معاملے میں اس وقت تک خاموش نہیں ہوتے ہیں جب تک ہم ہر ممکنہ حل کا پتہ نہ لگالیں۔



Office of the
Healthcare
Advocate
STATE OF CONNECTICUT

■ اپنے ہیلتھ کیئر ڈالرز کا زیادہ سے زیادہ فائدہ اٹھائیں

آپ وقت کی بچت کریں گے

ہم نگہداشت صحت کی صنعت، بشمول ریاستی اور وفاقی قوانین اور ضوابط کو جانتے ہیں۔ ہم آپ کے مسئلے کو حل کرنے کی مہارت اور تجربے کے حامل ہیں۔

ہم:

- آپ کی بات سنیں گے
- مسئلے کی تحقیق کریں گے
- تعین کریں گے کہ کون سا عمل بہترین ہے
- کارروائی ہونے سے لے کر اس کے حل ہوجانے تک براہ راست آپ کی رہنمائی اور اعانت کریں گے

آپ رقم کی بچت کرسکتے ہیں

آپ وظائف اور ان دیگر خدمات کے مستحق ہیں جن کے بارے میں ہوسکتا ہے آپ کو معلوم نہ ہوں یا آپ کے خیال میں آپ ان کے مستحق ہوسکتے ہیں۔

ہمیں معلوم ہے کہ:

- آپ اپنے منصوبے کے تحت کس چیز کے مستحق ہیں
- پلنگ اور دعووں کی کارروائی کی خامیوں کی نشاندہی کیسے کریں
- طبی ضرورت یا دیگر وجوہات کی بناء پر دعویٰ سے انکار پر اپیل کرنے کے کامیاب طریقے
- وہ مسئلہ ایک مہنگی دشواری بننے سے پہلے اسے حل کرنے کے طریقے
- ان اخراجات کی تلافی کیسے کی جائے جن کی ادائیگی آپ نے کی ہوسکتی ہے لیکن وہ آپ پر واجب الادا تھے۔

کیا آپ کو معلوم ہے؟

- آج کی تاریخ تک، OHA نے CT ہیلتھ کیئر کنزیومرز کیلئے \$47.5 ملین بازیافت کیا ہے۔
- ایسے لوگوں کو صحت بیمہ کے کوریج کی طرف لانے میں جو اس کے منکر تھے، OHA کی کامیابی کی شرح 85% ہے۔

■ اپنے ہیلتھ کیئر پلان کا زیادہ سے زیادہ فائدہ اٹھائیں

اپنے حقوق کو جانیں

کنیکٹیکٹ کے قانون کے تحت، آپ کو حقوق حاصل ہیں۔ کوریج میں لازمی طور پر شامل ہونا چاہیے:

- ہنگامی علاج
- تدارکی جانچ پڑتالیں
- دماغی صحت کا کوریج
- وغیرہ

وفاقی قانون کے تحت، آپ کو HIPAA، مینٹل ہیلتھ پیریڈی ایکویٹی اینڈ ایڈکشن ایکٹ، اور افورڈیبل کیئر ایکٹ کے تحت حقوق حاصل ہوسکتے ہیں۔

ہم آپ کے بیمہ کے سبھی پہلوؤں، بشمول کوریج، حوالے، اور ایکسپلینیشن آف بینیفٹس ("EOBs") کو سمجھنے میں آپ کی مدد کرتے ہیں۔

نکات

- اگر آپ کے پاس اپنی پسند کا کوئی ڈاکٹر، ہسپتال یا معالجوں کا گروپ ہے تو، آپ کو ان سے معلوم کر لینا چاہیے کہ آیا وہ کسی ایسے منصوبے میں شرکت کرتے ہیں جس میں شامل ہونے پر آپ غور کرسکتے ہیں۔
- اگر آپ کو پرانی بیماری ہے یا مخصوص دوائیں لیتے ہیں تو، معلوم کریں کہ خود کو درکار نگہداشت حاصل کرنے کیلئے آپ وہ منصوبہ کس طرح استعمال کرسکتے ہیں۔

اپنے اختیارات کو جانیں

اپنے اور اپنے کنبہ کیلئے صحیح منصوبہ نگہداشت کا انتخاب کرنا ایک اہم فیصلہ ہوتا ہے۔

قبل اس سے کہ آپ صحت بیمہ خریدیں یا کوئی منصوبہ چنیں، آپ کو سمجھ لینا چاہیے کہ:

- بیمہ پالیسی کس چیز پر محیط ہے
- یہ کتنی حد تک کا احاطہ کرتی ہے اور کتنا آپ کو اپنی جیب سے ادا کرنا ہوگا
- کیا آپ کی رسائی اپنے حالیہ ڈاکٹروں تک ہوگی
- کیا آپ کو درکار ہوسکنے والے دیگر فراہم کنندگان تک رسائی کافی ہے

ہم یہ سمجھنے میں آپ کی مدد کرتے ہیں کہ آپ کے انتخابات کیا ہیں: آپ یا آپ کے / کی شریک حیات، انفرادی ہیلتھ پلانز، سرکاری یا عوامی ہیلتھ پلانز کی معرفت ملازمت پر مبنی بیمہ

ہم صحت کے منصوبوں اور ان کی خدمات، فراہم کنندگان کے نیٹ ورکس (وہ ڈاکٹرز، ماہرین خصوصی فارمیسیز جن کے ساتھ مل کر منصوبہ بنا کام کرتا ہے) اور لاگتوں کا موازنہ کرنے میں آپ کی مدد کرتے ہیں۔



■ کیا کبھی...

- آپ نے کسی مسئلے کو حل کرنے کی کوشش کرتے ہوئے اپنی صحت بیمہ کمپنی کے ساتھ فون پر گھنٹوں وقت گزارا ہے؟
- آپ کو ایسی خدمت یا علاج سے منع کیا گیا ہے جو آپ کے خیال میں اس کے دائرے میں آتا تھا؟
- آپ کو طبی بلوں کی وجہ سے مغلوبیت کا احساس ہوا ہے؟
- آپ اپنی نوکری سے محروم ہوئے ہیں اور اپنی نگہداشت صحت کے اختیارات کو سمجھنے کے خواہاں ہوئے ہیں؟
- آپ کو اپنا بیمہ لینے کیلئے فراہم کنندہ کا پتہ لگانے میں مشکل پیش آئی ہے؟

OHA ایسے وقت میں جواب تلاش کرنے میں آپ کی مدد کرتا ہے جب آپ کو اس کی سب سے زیادہ ضرورت ہوتی ہے۔

ہمارا مشن

OHA ایک خودمختار ریاستی ایجنسی ہے جو کنیکٹیکٹ کے ہیلتھ کیئر کنزیومرز کیلئے وکالتی خدمات فراہم کرتی ہے۔ OHA آپ کے بیمہ کا بدل نہیں ہے۔ ہم بیمہ کمپنیوں کو آپ، صارف کے تین جوابدہ قرار دیتے ہیں اور آپ کے نگہداشت صحت کے مسائل کو کامیابی کے ساتھ حل کرنے میں آپ کی مدد کرتے ہیں۔

مدد کیلئے، ہیلتھ کیئر ایڈروکیٹ کے دفتر کو 1.866.466.4446 پر کال کریں یا ct.gov/oha ملاحظہ کریں