2026

homefirst®

Elderplan کی ایک پروڈکٹ



# ممبر ہینڈ بک

*7/2/26* کے موجودہ حالات کے مطابق

H3347_EPURHF70315

## رابطے سے متعلق اہم معلومات

**HomeFirst ممبر سروسز اور کیئر مینجمنٹ ٹیمز (ٹول فری):**
1-877-771-1119 (TTY: 711)
پیر تا جمعہ، صبح 8:30 بجے سے شام 5 بجے تک
www.elderplan.org/about-us/homefirst-managed-long-term-care/

**Elderplan/HomeFirst کمیونٹی آفسز:**
ہفتے کے آخر میں اپائنٹمنٹس کے لیے اس نمبر کال کریں: 1-866-360-1934

**(Queens) Flushing آفس**
36-59 Main Street, Flushing, NY 11354
گھنٹے: پیر تا جمعہ، صبح 9 بجے سے شام 5 بجے تک

**(Manhattan) Washington Heights آفس**
564 West 181st Street, New York, NY 10033
گھنٹے: پیر تا جمعہ، صبح 9 بجے سے شام 5 بجے تک

**(Brooklyn) Sunset Park آفس**
6405 7th Avenue, 2nd floor, Brooklyn NY 11220
گھنٹے: پیر تا جمعہ، صبح 9 بجے سے شام 5 بجے تک

**ڈینٹل (DentaQuest)**
1-844-231-8316 (TTY: 711)
پیر تا جمعہ، صبح 8 بجے سے شام 6 بجے تک

**وژن (Superior Vision)**
1-844-353-2902 (TTY: 711)
پیر تا جمعہ، صبح 8 بجے سے رات 9 بجے تک.

**سماعت (HearUSA)**
1-800-442-8231
TTY/TDD: 1-888-300-3277
پیر تا جمعہ، صبح 8 بجے سے شام 8 بجے تک

**Medical Answering Services (MAS)**
1-844-666-6270 – اگر آپ NYC، Nassau، Westchester یا Putnam کے پانچ بوروز میں رہتے ہیں۔
1-866-932-7740 – اگر آپ Dutchess, Orange, Rockland, Sullivan, اور Ulster کاؤنٹیز میں رہتے ہیں۔
TTY: 711
پیر تا جمعہ، صبح 7 بجے سے شام 6 بجے تک
www.medanswering.com/

**Public Partnerships, LLC (PPL)**
1-833-247-5346
TTY: 1-833-204-9042
پیر تا ہفتہ، صبح 8 بجے سے شام 8 بجے تک
pplfirst.com/programs/new-york/ny-consumer-directed-personal-assistance-program-cdpap/

## آپ کی دیکھ بھال میں مدد کے لیے تجاویز
## ہمیشہ یاد رکھیں کہ...

1. اپنے فراہم کنندہ اور نگہداشت صحت کے دیگر فراہم کنندگان کو بتائیں کہ آپ HomeFirst کے ایک رکن ہیں۔
2. ممبر سروسز یا اپنی کیئر مینجمنٹ ٹیم کو کال کریں جب بھی:
   - آپ کو HomeFirst کے تحت فراہم کی جانے والی سروس کی ضرورت ہو یا کسی سروس کے حصول میں مدد درکار ہو۔
   - آپ کے سوالات ہوں کہ آیا کوئی سروس آپ کے طویل مدتی نگہداشت کے فوائد کے تحت شامل ہے۔
3. اگر آپ کو اسپتال میں داخل کیا جاتا ہے تو 24 گھنٹوں کے اندر HomeFirst کو مطلع کریں۔
4. جب آپ اپنے فراہم کنندہ یا نگہداشت صحت کے دیگر فراہم کنندگان سے ملتے ہیں تو اپنا HomeFirst کارڈ، Medicare اور Medicaid کارڈ اور دیگر ہیلتھ انشورنس کارڈز لائیں۔

# فہرستِ مضامین

HomeFirst کے منظم طویل مدتی نگہداشت منصوبے میں خوش آمدید . . . . . 2
HomeFirst کے بارے میں . . . . . 3
منظم طویل مدتی نگہداشت کیا ہے اور یہ کیسے کام کرتی ہے . . . . . 4
ممبر سروسز سے مدد . . . . . 6
HomeFirst میں اندراج کے لیے اہلیت . . . . . 8
New York آزاد تشخیص کار پروگرام - ابتدائی تشخیص کا عمل . . . . . 9
آپ کی دیکھ بھال کو مربوط کرنا . . . . . 14
HomeFirst ممبر ID کارڈ . . . . . 17
HomeFirst کے ذریعہ احاطہ کردہ خدمات . . . . . 18
سروس ایریا کے باہر نگہداشت حاصل کرنا . . . . . 35
ایمرجنسی سروس . . . . . 36
عبوری نگہداشت کے طریقہ کار . . . . . 37
Money Follows the Person (MFP)/Open Doors . . . . . 37
ہمارے منصوبے میں شامل نہ کی جانے والی Medicaid خدمات . . . . . 38
وہ خدمات جو HomeFirst یا Medicaid کے تحت شامل نہیں ہیں . . . . . 42
احاطہ شدہ خدمات کیسے حاصل کریں . . . . . 43
سروس اتھارٹیز، اقدامات اور ایکشن اپیلیں . . . . . 47
شکایات اور شکایات سے متعلق اپیلیں . . . . . 61
شریک محتسب . . . . . 64
HomeFirst MLTC منصوبے سے اخراج . . . . . 64
ثقافتی اور لسانی قابلیت . . . . . 70
حقوق اور ذمہ داریاں برائے ممبر . . . . . 70
پیشگی ہدایات . . . . . 74
HomeFirst کی فنڈنگ اور ادائیگی . . . . . 75
درخواست پر دستیاب معلومات . . . . . 76
HomeFirst کے رازداری کے طریقۂ کار کا نوٹس . . . . . 79

# HomeFirst کے منظم طویل مدتی نگہداشت منصوبے میں خوش آمدید

Elderplan کے ایک پروڈکٹ HomeFirst میں خوش آمدید، اور اپنی طویل مدتی نگہداشت کی ضروریات پوری کرنے کے لیے ہمیں منتخب کرنے کا شکریہ! HomeFirst New York کے قدیم ترین منظم طویل مدتی نگہداشت منصوبوں میں سے ایک ہے۔ MLTC منصوبہ خاص طور پر اُن افراد کے لیے تیار کیا گیا ہے جن کے پاس Medicaid ہے اور جنہیں صحت اور کمیونٹی پر مبنی طویل مدتی خدمات و معاونت (CBLTSS) جیسے گھریلو نگہداشت اور ذاتی نگہداشت کی ضرورت ہوتی ہے تاکہ وہ جتنا زیادہ ممکن ہو سکے اتنے عرصے تک اپنے گھروں اور کمیونٹیز میں رہ سکیں۔

یہ ہینڈ بک آپ کو اُن اضافی فوائد کے بارے میں بتاتی ہے جو HomeFirst آپ کو فراہم کرتا ہے کیونکہ آپ اس منصوبے میں اندراج شدہ ہیں۔ یہ ہینڈ بک آپ کو یہ بھی بتاتی ہے کہ کسی خدمت کی درخواست کیسے دینی ہے، شکایت کیسے درج کرنی ہے، یا HomeFirst سے ہے۔ براہ کرم اس ہینڈ بک کو حوالہ کے طور پر رکھیں، اس میں HomeFirst اور ہمارے منصوبے کے فوائد کے بارے میں اہم معلومات شامل ہیں۔ آپ کو یہ ہینڈ بک اس بارے میں جاننے کے لیے درکار ہے کہ کون سی خدمات شامل ہیں اور ان خدمات کو کیسے حاصل کیا جائے۔

اگر آپ مزید معلومات چاہتے ہیں، یا سوالات ہیں تو، براہ کرم 1-877-771-1119 پیر تا جمعہ، صبح 8:30 بجے سے شام 5:00 بجے تک ہماری ممبر سروسز ٹیم سے رابطہ کریں۔ TTY کے لیے، 711 پر کال کریں۔

ہم آپ اور آپ کے خاندان کی حوصلہ افزائی کرتے ہیں کہ وہ آپ کی طویل مدتی نگہداشت کی ضروریات کے بارے میں فیصلوں میں فعال کردار ادا کریں۔ ہم چاہتے ہیں کہ آپ اپنی کیئر مینجمنٹ ٹیم اور اپنے بنیادی دیکھ بھال فراہم کنندہ کے ساتھ مسلسل تعلقات رکھیں کیونکہ وہ آپ کو گھر، کمیونٹی اور سہولت پر مبنی صحت کی دیکھ بھال کی خدمات حاصل کرنے میں مدد کرنے کے لئے مل کر کام کرتے ہیں۔

HomeFirst کا انتخاب کرنے کے لئے ایک بار پھر شکریہ۔

## HomeFirst کے بارے میں

HomeFirst، Elderplan کی ایک پروڈکٹ، نیویارک میں مینیجڈ لانگ ٹرم کیئر (MLTC) کے قدیم ترین منصوبوں میں سے ایک ہے۔ HomeFirst آج بھی ہمدردی، وقار اور احترام کی اس روایت کو آگے بڑھا رہا ہے جو 1907 میں شروع ہوئی، جب Four Brooklyn Ladies نے خیراتی معاونت کی مدد سے کمیونٹی کے افراد کو معیاری طبی نگہداشت اور مشکل ترین وقت میں رہنے کے لیے ایک محفوظ اور آرام دہ جگہ فراہم کی۔ HomeFirst، ایک غیر منافع بخش MLTC منصوبہ، لوگوں اور وسائل کو یکجا کرتا ہے تاکہ آپ کے لیے قابلِ رسائی اور اعلیٰ معیار کی صحت کی خدمات کو بہتر طریقے سے منصوبہ بندی اور فراہمی کی جا سکے۔

اس کوشش کے ایک اہم حصے کے طور پر، HomeFirst نے علاقے کے فراہم کنندگان کا ایک قابل احترام نیٹ ورک تیار کیا ہے جو آپ کو مطلوبہ خدمات فراہم کرنے کے قابل ہیں۔

ان تمام فراہم کنندگان کو ہمارے ذریعہ منتخب کیا گیا ہے اور تصدیق کی گئی ہے تاکہ آپ کو معیاری دیکھ بھال حاصل ہو سکے۔

ہم اپنے ممبران کو ترغیب دیتے ہیں کہ وہ اپنی صحت کی نگہداشت میں فعال کردار ادا کریں، اور اس مقصد میں مدد کے لیے ہم خدمات اور مقامات میں کئی اختیارات پیش کرتے ہیں۔ یہ سب آپ کے ساتھ ہماری وابستگی کا حصہ ہے۔ ہمارا مقصد آپ کو آزادانہ طور پر، اپنے گھر میں، جب تک ممکن ہو، رہنے میں مدد کرنا ہے۔

HomeFirst میں اندراج مکمل طور پر رضاکارانہ ہے۔ جب آپ HomeFirst میں اندراج کرتے ہیں تو آپ کو HomeFirst نیٹ ورک میں فراہم کنندگان کا استعمال کرنے اور HomeFirst کے ذریعہ احاطہ کردہ خدمات کے لئے اپنی کیئر مینجمنٹ ٹیم سے اجازت حاصل کرنے کی ضرورت ہوتی ہے۔

# منظم طویل مدتی نگہداشت کیا ہے اور یہ کیسے کام کرتی ہے؟

مینیجڈ لانگ ٹرم کیئر پلانز اراکین کی طویل مدتی نگہداشت کی خدمات فراہم کرتے، ان کا انتظام کرتے اور ان کے درمیان رابطہ قائم کرتے ہیں، جس کی ادائیگی مقررہ فی رکن بنیاد پر کی جاتی ہے۔ HomeFirst میں، ہم آپ کو بغیر کسی قیمت کے اپنے نیٹ ورک فراہم کنندگان کے ذریعہ احاطہ کردہ خدمات کا ایک وسیع انتخاب پیش کرتے ہیں (صفحہ 18 پر **HomeFirst کے ذریعہ احاطہ کردہ خدمات** دیکھیں) اور Medicare یا باقاعدہ Medicaid کے ذریعہ احاطہ کردہ خدمات سمیت دیگر خدمات کو مربوط کرسکتے ہیں (صفحہ 38 دیکھیں)۔

HomeFirst کے ممبر کی حیثیت سے، آپ اس سے فائدہ اٹھائیں گے:

- اپنے ڈاکٹر (وں) اور نگہداشت صحت کے دیگر فراہم کنندگان کے ساتھ اپنی نگہداشت صحت کی تمام خدمات کا رابطہ۔
- ایک کیئر مینجمنٹ ٹیم جس میں ایک رجسٹرڈ نرس تشخیص کار، کیئر مینیجر اور دیکھ بھال کے نمائندے شامل ہیں جو دائمی طبی ضروریات والے افراد کی دیکھ بھال میں مہارت رکھتے ہیں۔
- آپ کی کیئر مینجمنٹ ٹیم آپ کے معالج اور صحت کے دیگر ماہرین کے ساتھ مل کر اس بات کو یقینی بنائے گی کہ آپ کو مطلوبہ خدمات مل سکیں۔
- دیکھ بھال کا ایک منصوبہ جو آپ، آپ کی کیئر مینجمنٹ ٹیم، اور آپ کے فراہم کنندہ (فراہم کنندہ) خاص طور پر آپ کے لئے ڈیزائن کرتے ہیں۔
- خدمات میں وسیع انتخاب، بشمول روک تھام، بحالی اور کمیونٹی پر مبنی خدمات۔
- ایک آن کال نرس، جو دن میں 24 گھنٹے، ہفتے میں 7 دن معلومات، ہنگامی مشاورت کی خدمات اور کمیونٹی میں ردعمل کے لئے دستیاب ہے، اگر ضروری ہو۔

## رازداری

ہم آپ کی ذاتی صحت کی معلومات کی رازداری کی حفاظت کرتے ہیں۔ وفاقی اور ریاستی قوانین آپ کے طبی ریکارڈ اور ذاتی صحت کی معلومات کی رازداری کی حفاظت کرتے ہیں۔ HomeFirst آپ کی رازداری کو سنجیدگی سے لیتا ہے۔ ہم ان قوانین کے مطابق آپ کی ذاتی صحت کی معلومات کی حفاظت کرتے ہیں۔

- آپ کی "صحت کی ذاتی معلومات" میں وہ ذاتی معلومات شامل ہیں جو آپ نے ہمیں اس منصوبے میں اندراج کرتے وقت دی تھیں اور ساتھ ہی آپ کے طبی ریکارڈ اور دیگر طبی اور صحت کی معلومات بھی شامل ہیں۔
- آپ کی رازداری کی حفاظت کرنے والے قوانین آپ کو معلومات حاصل کرنے اور آپ کی صحت کی معلومات کے استعمال کو کنٹرول کرنے سے متعلق حقوق فراہم کرتے ہیں۔ ہم آپ کو ایک تحریری نوٹس دیتے ہیں، جسے "رازداری کے طریقوں کا نوٹس " کہا جاتا ہے، جو ان حقوق کے بارے میں بتاتا ہے اور وضاحت کرتا ہے کہ ہم آپ کی صحت کی معلومات کی رازداری کی حفاظت کیسے کرتے ہیں۔

## ہم آپ کی صحت کی معلومات کی رازداری کی حفاظت کیسے کرتے ہیں

- ہم اس بات کو یقینی بناتے ہیں کہ غیر مجاز افراد آپ کے ریکارڈ کو نہ دیکھیں یا تبدیل نہ کریں۔
- زیادہ تر حالات میں، اگر ہم آپ کی صحت کی معلومات کسی ایسے شخص کو دیتے ہیں جو آپ کی دیکھ بھال فراہم نہیں کر رہا ہے یا آپ کی دیکھ بھال کے لئے ادائیگی نہیں کر رہا ہے، تو ہمیں پہلے آپ سے تحریری اجازت حاصل کرنے کی ضرورت ہے۔ تحریری اجازت آپ کے ذریعہ یا کسی ایسے شخص کے ذریعہ دی جا سکتی ہے جسے آپ نے اپنے لئے فیصلے کرنے کا قانونی اختیار دیا ہے۔
- کچھ مستثنیات ہیں جن کے لئے ہمیں پہلے آپ کی تحریری اجازت حاصل کرنے کی ضرورت نہیں ہے۔
- یہ مستثنیات قانون کے تحت اجازت یافتہ یا لازمی ہیں۔ مثال کے طور پر، ہمیں سرکاری ایجنسیوں کو صحت کی معلومات فراہم کرنا لازمی ہے جو نگہداشت کے معیار کی جانچ کر رہی ہوتی ہیں۔

آپ اپنے ریکارڈز میں معلومات دیکھ سکتے ہیں اور جان سکتے ہیں کہ اسے دوسروں کے ساتھ کس طرح شیئر کیا گیا ہے۔ آپ کو منصوبے میں رکھے گئے اپنے میڈیکل ریکارڈز کو دیکھنے اور اپنے ریکارڈز کی ایک کاپی حاصل کرنے کا حق ہے۔

ہمیں کاپیاں بنانے کے لئے آپ سے فیس وصول کرنے کی اجازت ہے۔ آپ کو یہ حق بھی حاصل ہے کہ آپ ہم سے اپنی طبی ریکارڈز میں اضافے یا اصلاحات کرنے کی درخواست کریں۔ اگر آپ ہمیں ایسا کرنے کے لئے کہتے ہیں تو، ہم یہ فیصلہ کرنے کے لئے آپ کے صحت کی دیکھ بھال فراہم کنندہ کے ساتھ کام کریں گے کہ آیا تبدیلیاں کی جانی چاہئیں۔

آپ کو یہ حق حاصل ہے کہ آپ جان سکیں کہ آپ کی صحت کی معلومات کو کن ایسے مقاصد کے لیے دوسروں کے ساتھ شیئر کیا گیا ہے جو معمول کے نہیں ہیں۔

اگر آپ کو اپنی ذاتی صحت کی معلومات کی رازداری کے بارے میں سوالات یا خدشات ہیں، یا ہمارے منصوبے کی "رازداری کے طریقوں کا نوٹس" کی کاپی کے لئے، براہ کرم ممبر سروسز کو (TTY:) 1-877-771-1119 711 پر کال کریں۔

## ممبر سروسز سے مدد

آپ اپنے HomeFirst ممبر سروسز کو کسی بھی وقت، دن کے 24 گھنٹے، ہفتے کے ساتوں دن نیچے دیے گئے ممبر سروسز نمبر پر کال کرسکتے ہیں۔

**ممبر سروسز میں آپ کی مدد کے لیے کوئی موجود ہے:**
پیر تا جمعہ، صبح 8:30 بجے سے شام 5:00 بجے تک،
**(TTY: 711) 1-877-771-1119** پر کال کریں۔

اگر آپ کو کام کے اوقات کے بعد، اختتام ہفتہ پر یا چھٹی کے دوران مدد کی ضرورت ہے تو ہمارے عملے کا ایک رکن آپ کی مدد کرے گا۔ ایک آن کال نرس آپ کی طبی حالت کے بارے میں آپ کے سوالات کا جواب دے گی اور کارروائی کے طریقہ کار کا فیصلہ کرنے میں آپ کی مدد کرے گی۔ وہ آپ کو کسی ہسپتال کے حوالے بھی کر سکتے ہیں، آپ کے معالج سے رابطہ کر سکتے ہیں یا اگر کسی فراہم کنندہ یا خدمت کے ساتھ کوئی مسئلہ ہو تو اس کا فالو اپ کر سکتے ہیں۔ آپ اسی ممبر سروسز نمبر پر (TTY:) 1-877-771-1119 711 پر رابطہ کر سکتے ہیں۔

ہمارے ممبر سروسز کے نمائندے آپ کی رکنیت سے متعلق ہر ممکن طریقے سے مدد کے لیے دستیاب ہیں۔ اگر آپ کو فوائد، خدمات یا طریقہ کار کے بارے میں کوئی سوالات یا خدشات ہیں تو براہِ کرم ہمیں آگاہ کریں۔ ہم آپ کے کسی بھی خیال یا تجویز کا خیر مقدم کرتے ہیں جو آپ HomeFirst کے بارے میں دینا چاہیں۔ آپ کے تبصرے ہمیں اپنی خدمات کو آپ کے لیے بہتر بنانے میں مدد دیتے ہیں۔

## مترجم اور ترجمہ کی خدمات

HomeFirst میں مختلف زبانیں بولنے والے ملازمین موجود ہیں، اور آپ کے لیے مفت ترجمان کی خدمات بھی دستیاب ہیں۔ HomeFirst آپ کو مطلع کرے گا کہ آپ کو درخواست پر زبان کی ترجمانی کی خدمات بلا معاوضہ حاصل کرنے کا حق حاصل ہے۔ ہمارے پاس اپنے ممبران کی سب سے زیادہ بولی جانے والی زبانوں میں تحریری معلومات بھی موجود ہیں۔

فی الحال تحریری مواد انگریزی، روسی، چینی، بنگالی، ہیٹی کریول، ہسپانوی، کورین، ہندی، اردو، پنجابی اور عربی میں دستیاب ہے۔ اگر ترجمہ کی ضرورت ہو تو، براہ کرم ممبر سروسز کو 1-877-771-1119 (TTY: 711) پر بلا جھجھک کال کریں اور مترجم سے بات کرنے یا اپنی زبان میں تحریری مواد وصول کرنے کی درخواست کریں۔

## سماعت سے محروم ممبران کے لئے خدمات

TTY/ TDD کی صلاحیت والے سماعت سے محروم ممبران جو ممبر سروسز کے نمائندہ سے بات کرنا چاہتے ہیں انہیں پہلے 711 پر ریلے آپریٹر سے رابطہ کرنا چاہیے۔ وہ پھر TTY/TDD صارفین اور وائس کسٹمرز کے درمیان کالز کی سہولت فراہم کریں گے۔

## نابینا افراد کے لئے خدمات

HomeFirst کے پاس نابینا افراد کے لیے مواد بھی موجود ہے جیسے کہ ممبر ہینڈ بکس بریل، CD یا آڈیو ٹیپس میں، جو درخواست پر فراہم کیے جا سکتے ہیں۔ کاپی کی درخواست کرنے کے لئے براہ کرم ممبر سروسز سے رابطہ کریں۔ اگر آپ کو ہینڈ بک یا کوئی دیگر HomeFirst دستاویزات اور فارم پڑھ کر سننے کی ضرورت ہو، تو HomeFirst آپ کی سہولت کے مطابق اس خدمت کے لیے ایک اپوائنٹمنٹ مقرر کرے گا۔

## HomeFirst میں اندراج کے لیے اہلیت

HomeFirst منظم طویل مدتی نگہداشت (MLTC) منصوبہ اُن افراد کے لیے ہے جن کے پاس Medicaid ہے۔ آپ MLTC منصوبے میں شامل ہونے کے اہل ہیں اگر آپ:

1) 18 سال یا اس سے زیادہ عمر کے ہیں؛
2) منصوبے کے سروس ایریا میں رہائش پذیر ہیں جو New York شہر کے پانچ بورو (Manhattan, Brooklyn, Bronx, Queens, Staten Island)، Nassau، Westchester، Sullivan، Rockland، Orange، Putnam، Dutchess، اور Ulster کاؤنٹیز پر مشتمل ہے؛
3) مقامی محکمۂ سماجی خدمات (LDSS) یا انسانی وسائل کی انتظامیہ (HRA) کی جانب سے مقرر کردہ مکمل Medicaid کے لیے اہل ہیں،
4) صرف Medicaid رکھتے ہیں یا 20-18 سال کی عمر کے ہیں اور Medicaid اور Medicare دونوں رکھتے ہیں، اور نرسنگ ہوم کی سطح کی نگہداشت کے اہل ہیں،
5) آپ کی صحت اور حفاظت کو خطرے میں ڈالے بغیر اپنے گھر اور کمیونٹی میں واپس آنے یا رہنے کے اندراج کے وقت اہل، اور
6) اندراج کی مؤثر تاریخ سے 120 سے زیادہ مسلسل دنوں کے لیے کم از کم ایک کمیونٹی پر مبنی طویل مدتی دیکھ بھال (CBLTSS) کی ضرورت ہو، اور درج ذیل امور:
   a. گھر پر نرسنگ کی خدمات؛
   b. گھر پر تھیراپیز؛
   c. صحت سے متعلق گھریلو معاون خدمات؛
   d. گھر پر ذاتی دیکھ بھال کی خدمات؛
   e. بالغوں کے دن کی صحت کی دیکھ بھال؛
   f. نجی ڈیوٹی نرسنگ؛ یا
   g. صارف پر مرکوز ذاتی مدد کی خدمات

7) اندراج کی مؤثر تاریخ سے کم از کم ضروریات کی شرط پوری کرتے ہیں:

a. روزمرہ کی زندگی کی دو سے زیادہ سرگرمیوں (ADL) کے ساتھ جسمانی تدبیر کے ساتھ کم از کم محدود مدد؛ یا

b. ڈیمنشیا یا الزائمر کی تشخیص والے افراد، جن کا جائزہ لیا گیا ہو کہ انہیں ایک سے زیادہ ADL میں کم از کم نگرانی کی ضرورت ہے

اگر آپ نے اگست 2025 تک MLTC پروگرام میں اندراج کیا ہے، تو آپ کو MLTC پلان لیگیسی اسٹیٹس دیا جائے گا اور آپ کو پچھلے معیار کے تحت جانچا جائے گا جب تک کہ آپ مسلسل اندراج رہیں۔ اس کے نتیجے میں، آپ کو ری اسیسمنٹ کے وقت کم از کم ضروریات کی شرط پوری کرنے کی ضرورت نہیں ہوگی۔

اس ہینڈ بک میں وضاحت کردہ کوریج اس تاریخ سے مؤثر ہوگی جس دن آپ HomeFirst MLTC منصوبے میں اندراج کرتے ہیں۔ MLTC منصوبے میں اندراج رضاکارانہ ہے۔

## New York آزاد تشخیص کار پروگرام - ابتدائی تشخیص کا عمل

New York اسٹیٹ ڈیپارٹمنٹ آف ہیلتھ New York انڈیپنڈنٹ اسیسسر پروگرام (NYIAP) کو استعمال کرے گا تاکہ طویل مدتی نگہداشت کے تمام منصوبوں کے لیے جائزہ عمل کی معاونت کی جا سکے۔ NYIAP ابتدائی تشخیص کے عمل کا انتظام کرے گا۔ NYIAP بعد میں تیز رفتار ابتدائی تشخیص شروع کرے گا۔ ابتدائی تشخیص کے عمل میں یہ مکمل کرنا شامل ہے:

- **کمیونٹی ہیلتھ اسسمنٹ (CHA):** CHA اس بات کا تعین کرنے کے لیے استعمال کیا جاتا ہے کہ آیا آپ کو ذاتی نگہداشت اور/یا صارف کی ہدایت پر مبنی ذاتی معاونت خدمات (PCS/CDPAS) کی ضرورت ہے اور کیا آپ منظم طویل مدتی نگہداشت کے منصوبے میں اندراج کے اہل ہیں۔

- **کلینیکل تقرری اور پریکٹیشنر آرڈر (PO):** PO آپ کی کلینیکل ملاقات کو دستاویزی شکل دیتا ہے اور اشارہ کرتا ہے کہ آپ کو:
  - روزمرہ کی سرگرمیوں میں مدد کی ضرورت ہے، **اور**
  - یہ کہ آپ کی طبی حالت مستحکم ہے تاکہ آپ اپنے گھر میں PCS اور / یا CDPAS حاصل کر سکیں۔

CHA کے حصے کے طور پر، NYIAP یہ بھی جانچے گا کہ آیا آپ کم از کم ضروریات میں سے کسی ایک کو پورا کرتے ہیں:

a. روزمرہ زندگی کی دو سے زیادہ سرگرمیوں (ADL) میں جسمانی حرکت میں کم از کم محدود مدد درکار ہو؛ یا

b. وہ افراد جنہیں ڈیمینشیا یا الزائمر کی تشخیص ہو اور جنہیں کم از کم ایک سے زیادہ ADL کے ساتھ نگرانی کی ضرورت ہو۔

الزائمر کی بیماری یا ڈیمینشیا کی تشخیص کی بنیاد پر اہل ہونے کے لیے، آپ کو ایک DOH-5821 فارم فراہم کرنا ہوگا جس پر کسی معالج نے دستخط کیا ہو اور مکمل شدہ فارم NYIAP کو فراہم کرنا ہوگا۔

NYIAP CHA اور کلینیکل اپائنٹمنٹ دونوں کا شیڈول بنائے گا۔ CHA ایک تربیت یافتہ رجسٹرڈ نرس (RN) کے ذریعہ مکمل کیا جائے گا۔ RN کے بعد، NYIAP کا ایک معالج کلینیکل اپائنٹمنٹ اورPO کچھ دن بعد مکمل کرے گا۔

HomeFirst یہ دیکھنے کے لیے CHA اور PO کے نتائج کا استعمال کرے گا کہ آپ کو کس طرح کی مدد کی ضرورت ہے اور آپ کی نگہداشت کا منصوبہ بنائے گا۔ اگر آپ کے نگہداشت کے منصوبے میں اوسطا روزانہ 12 گھنٹے سے زیادہ PCS اور/یا CDPAS تجویز کی گئی ہے، تو NYIAP انڈیپنڈنٹ ریویو پینل (IRP) کی جانب سے الگ جائزہ درکار ہوگا۔ IRP طبی پیشہ ور افراد کا ایک پینل ہے جو آپ کے ,CHA PO, دیکھ بھال کے منصوبے، اور کسی بھی دیگر طبی دستاویزات کا جائزہ لے گا۔ اگر مزید معلومات درکار ہوں، تو پینل میں سے کوئی فرد آپ کا معائنہ کر سکتا ہے یا آپ کی ضروریات پر آپ سے بات کر سکتا ہے۔ IRP یہ سفارش HomeFirst کو کرے گا کہ آیا نگہداشت کا منصوبہ آپ کی ضروریات کو پورا کرتا ہے۔

جب NYIAP ابتدائی جانچ کے مراحل مکمل کر لیتا ہے اور یہ طے کرتا ہے کہ آپ Medicaid منظم طویل مدتی نگہداشت کے اہل ہیں، تو اس کے بعد آپ یہ انتخاب کرتے ہیں کہ کس منظم طویل مدتی نگہداشت کے منصوبے میں اندراج کرنا ہے۔

## اندراج

آپ کے اندراج کے عمل کو ہمارے منصوبے میں سپورٹ کرنے کے لیے، ایک HomeFirst اندراجی نمائندہ آپ کی مدد کرے گا تاکہ آپ ہماری مندرج نرس کے ساتھ اپائنٹمنٹ طے کر سکیں۔ اگر آپ اہل ہوتے ہیں تو آپ کو لازمی طور پر ہماری اندراجی نرس کے ساتھ اپنی تمام انشورنس کارڈز شیئر کرنے ہوں گے، جن میں Medicaid اور Medicare کارڈز بھی شامل ہیں۔ اس سے ہماری اندراجی نرس کو آپ کی صحت کی نگہداشت کی تاریخ اور/یا NYIAP کی جانچ کا جائزہ لینے میں مدد ملے گی تاکہ یہ طے کیا جا سکے کہ آپ کی نگہداشت کے منصوبے کی ضروریات کیا ہیں۔ ان معلومات کی بنیاد پر، ہم ایک ذاتی نوعیت کا اور تفصیلی نگہداشت منصوبہ تیار کریں گے جو آپ کی صحت کی نگہداشت کی ضروریات کو بہترین طریقے سے پورا کرے گا۔ ہم اس منصوبے کا آپ کے ساتھ جائزہ بھی لیں گے، آپ کی رائے حاصل کریں گے، اور آپ کے کسی بھی سوال کا جواب دیں گے۔

اگر آپ HomeFirst میں اندراج میں دلچسپی رکھتے ہیں، تو آپ سے میڈیکل ریلیز پر دستخط کرنے کے لیے کہا جائے گا۔ ایک دستخط شدہ میڈیکل ریلیز کی ضرورت ہوتی ہے تاکہ HomeFirst کی نرس آپ کے معالج اور دیگر صحت فراہم کنندگان کے ساتھ فالو اپ کر سکے اور آپ کا ذاتی نوعیت کا نگہداشت منصوبہ تیار کیا جا سکے۔ آپ کا نگہداشت منصوبہ آپ، آپ کی غیر رسمی معاونت، اور آپ کے معالج/فراہم کنندہ کی مدد سے تیار کیا جائے گا۔ اس کے بعد HomeFirst آپ کے ذاتی نوعیت کے نگہداشت منصوبے میں شامل خدمات کو قائم کرنے اور مربوط کرنے کے قابل ہوگا۔ سوشل ڈے کیئر خدمات آپ کے ذاتی نوعیت کے نگہداشت منصوبے میں شامل کی جا سکتی ہیں، لیکن یہ واحد خدمت نہیں ہو سکتی جو آپ کو فراہم کی جائے۔

اگر آپ کسی مین اسٹریم Medicaid منظم کیئر پلان سے HomeFirst میں اندراج کا انتخاب کر رہے ہیں اور صرف Medicaid حاصل کرنے والے ممبر ہیں، تو آپ اور آپ کے فراہم کنندہ دونوں کو لازمی طور پر درکار NYIAP اسیسمنٹ ریکویسٹ فارم مکمل کرنا ہوگا اس سے پہلے کہ NYIAP اسیسمنٹ کا شیڈول بنایا جا سکے۔ اس فارم میں، آپ اور آپ کے بنیادی دیکھ بھال فراہم کنندہ، نرس پریکٹیشنر یا فزیشن اسسٹنٹ

دونوں کو یہ تصدیق کرنی ہوگی کہ آپ کو منظم طویل مدتی نگہداشت منصوبوں کے لیے مخصوص درج ذیل خدمات میں سے کم از کم ایک کی ضرورت ہے: سوشل ڈے کیئر، سماجی و ماحولی معاونت، اور/یا گھروں میں فراہم کیے جانے والے کھانے۔ اس دستخط شدہ فارم کے بغیر، آپ نہ تو NYIAP اسیسمنٹ کا شیڈول بنا سکیں گے اور نہ ہی HomeFirst جیسے منظم طویل مدتی نگہداشت منصوبے میں اندراج کر سکیں گے۔

اندراج کی درخواست کے عمل کو ختم کرنے کے لئے، آپ کو اندراج کے معاہدے پر دستخط کرنے کی ضرورت ہوگی۔ آپ کی درخواست کو مکمل کرنے کے لئے معلومات کی دستخط شدہ ریلیز کی ضرورت ہے۔

اندراج مہینے کے پہلے (1) دن سے شروع ہوگا۔ تمام اندراجات LDSS یا New York Medicaid Choice کی منظوری سے مشروط ہیں۔ اندراج کی درخواستیں جو LDSS یا New York Medicaid Choice کو ماہ کی بیسویں (20) تاریخ دوپہر تک جمع کرائی جائیں گی، انہیں اگلے ماہ کی پہلی (1) تاریخ کو اندراج کے لیے قبول کیا جائے گا بشرطیکہ درخواست مکمل ہو اور آپ کا Medicaid فعال ہو۔ اگر ماہ کی بیسویں (20) تاریخ کسی تعطیل یا ہفتے کے اختتام پر آتی ہے، تو اندراج کی درخواست پچھلے ورک ڈے دوپہر تک جمع کرائی جائے گی۔

## اندراج سے دستبرداری

اگر آپ درخواست کو آگے بڑھانے کا فیصلہ نہیں کرتے، تو اسے درخواست کی واپسی تصور کی جائے گی۔ آپ زبانی یا تحریری طور پر ہمیں اپنی خواہشات کی نشاندہی کر کے اندراج کی مؤثر تاریخ سے پہلے مہینے کے بیسویں (20) دن دوپہر تک اپنی درخواست یا اندراج کا معاہدہ واپس لے سکتے ہیں۔

اگر آپ اپنی درخواست واپس لینے کا فیصلہ کرتے ہیں اور آپ:

- **دوہرے طور پر اہل ہیں:** تو آپ کو ذاتی دیکھ بھال جیسی طویل مدتی نگہداشت کی خدمات حاصل کرنے کے لئے ایک اور منظم طویل مدتی دیکھ بھال کا منصوبہ منتخب کرنا ہوگا۔ آپ اب HRA یا LDSS کے ذریعے Medicaid فیس فار سروس میں دوبارہ واپس نہیں جا سکتے۔

- **صرف Medicaid کے اہل ہیں:** تو آپ کو طویل مدتی نگہداشت کی خدمات حاصل کرنے کے لیے کسی اور منظم طویل مدتی نگہداشت منصوبہ، Medicaid منظم کیئر پلان یا ویورڈ سروس کا انتخاب کرنا ہوگا۔ آپ اب طویل مدتی نگہداشت کے لیے Medicaid فیس فار سروس میں HRA یا LDSS کے ذریعے دوبارہ واپس نہیں جا سکتے۔

## اندراج سے انکار

HomeFirst آپ کو مطلع کرے گا اگر آپ کو عمر، رہائش کے جغرافیائی مقام یا Medicaid کی اہلیت کے تعین کی بنیاد پر نااہل قرار دیا جاتا ہے۔ اگر آپ HomeFirst کے فیصلے سے متفق نہیں ہیں، تو آپ درخواست آگے بڑھانے کی درخواست کر سکتے ہیں۔ اس وقت تک جمع کی گئی معلومات New York Medicaid Choice کو بھیج دی جائیں گی اور وہ آپ کی اہلیت کے بارے میں حتمی فیصلہ کریں گے۔

اگر درخواست کے عمل کے آغاز کے بعد یہ طے کیا جاتا ہے کہ آپ نرسنگ ہوم کی سطح کی نگہداشت کے اہل نہیں ہیں، تو آپ کا اندراج مسترد کر دیا جائے گا، اگر آپ 18–20 سال کی عمر کے ہیں اور دونوں کے اہل (Medicare اور Medicaid) ہیں، یا اگر آپ 18 سال یا اس سے زیادہ عمر کے ہیں اور صرف Medicaid کے اہل ہیں۔

- اگر درخواست کے عمل کے آغاز کے بعد یہ طے کیا جاتا ہے کہ آپ کو اندراج کی تاریخ سے ایک سو بیس (120) سے زیادہ مسلسل دنوں تک HomeFirst کی جانب سے پیش کردہ کمیونٹی پر مبنی طویل مدتی نگہداشت کی خدمات کی ضرورت نہیں ہے، تو آپ کا اندراج مسترد کر دیا جائے گا۔
- اگر اندراج کے وقت یہ طے کیا جاتا ہے کہ آپ اپنی صحت اور حفاظت کو خطرے میں ڈالے بغیر اپنے گھر اور کمیونٹی میں واپس آنے یا رہنے کے قابل نہیں ہیں تو آپ کا اندراج مسترد کر دیا جائے گا۔

New York Medicaid Choice کی جانب سے اندراج سے انکار کی سفارش پر کارروائی کیے جانے سے پہلے، آپ زبانی یا تحریری طور پر اپنی خواہش کا اظہار کر کے اپنی درخواست واپس لے سکتے ہیں۔

اگر HomeFirst یا محکمہ صحت کی طرف سے نامزد کردہ ادارہ یہ طے کرتا ہے کہ آپ اہلیت کے تقاضوں میں سے ایک یا زیادہ پر پورا نہیں اترتے ہیں تو اندراج سے انکار کی سفارش کی جائے گی اور آپ کو تحریری طور پر مطلع کیا جائے گا۔ آپ کو HomeFirst کی طرف سے اندراج سے صرف اسی صورت میں انکار کیا جائے گا جب New York Medicaid Choice HomeFirst کے اس عزم سے اتفاق کرتا ہو کہ آپ نااہل ہیں۔

## آپ کی دیکھ بھال کو مربوط کرنا

اندراج کے بعد، ہر ممبر کو ایک کیئر مینجمنٹ ٹیم میں شامل کیا جاتا ہے جس میں رجسٹرڈ نرس اسیسسر، کیئر مینیجر، اور کیئر کوآرڈینیٹرز شامل ہوتے ہیں۔ یہ ٹیم آپ کی جاری نگہداشت کو مربوط کرنے اور اعلیٰ معیار کے، شخص پر مرکوز خدمات کی منصوبہ بندی کا تجربہ فراہم کرنے کی ذمہ دار ہے۔

### شخص پر مرکوز سروس پلان (PCSP)

پرسن سینٹرڈ سروس پلان (PCSP) آپ اور ان افراد کے ساتھ مل کر تیار کیا جانا چاہیے جنہیں آپ سروس پلاننگ اور ڈیلیوری میں شامل کرتے ہیں، بشمول سروس فراہم کنندگان اور آپ کے منتخب کردہ غیر رسمی سپورٹس۔ ہمارے کیئر مینیجرز آپ کی ثقافتی ترجیحات اور خدمات کے دائرہ کار (جیسے حدود، دورانیہ، مقدار اور تکرار) کے بارے میں آپ سے بات کریں گے تاکہ اس منصوبے کو تیار کیا جا سکے۔ آپ کو اپنے نگہداشت منصوبے کی خود رہنمائی کرنے کا اختیار حاصل ہے۔ جب تک ہمارا کیئر مینیجر آپ سے ملاقات اور تعاون نہیں کرتا، خدمات کی منصوبہ بندی یا منظوری نہیں دی جائے گی۔ مکمل شدہ PCSP پر آپ کے دستخط ہونا لازمی ہے، اس کی ایک کاپی آپ کو فراہم کی جائے گی، اور دستخط شدہ کاپی HomeFirst کے پاس محفوظ رکھی جائے گی۔

آپ کی کیئر مینجمنٹ ٹیم آپ، آپ کے غیر رسمی سپورٹس اور آپ کے بنیادی نگہداشت فراہم کنندہ کے ساتھ مل کر کام کرے گی تاکہ یہ یقینی بنایا جا سکے کہ آپ کو آپ کی موجودہ اور منفرد نفسیاتی سماجی و طبی ضروریات، فعالی سطح اور معاونتی نظام کی بنیاد پر مناسب سطح کی خدمات فراہم کی جائیں۔ آپ کی کیئر

مینجمنٹ ٹیم آپ کی صحت کی دیکھ بھال کی تمام ضروریات کو احاطہ شدہ اور غیر احاطہ شدہ خدمات اور دیگر فراہم کنندگان، کمیونٹی وسائل اور غیر رسمی مدد کے ذریعہ فراہم کردہ کسی بھی دوسری خدمات کے لئے مربوط کرے گی۔

ایک ہیلتھ کیئر پروفیشنل آپ کو کسی بھی حقوق اور دیگر فوائد کے لئے درخواست دینے میں نیز تمام حقوق کی تصدیق کے عمل کے ذریعہ اہلیت کو برقرار رکھنے میں بھی مدد کرے گا/گی جس کے لئے آپ اہل ہیں۔ نرس تشخیص کار، آپ کی کیئر مینجمنٹ ٹیم کے رکن کی حیثیت سے، آپ کی صحت کا جامع جائزہ مکمل کرنے اور آپ کی کسی بھی تبدیلی یا ضروریات کی نشاندہی کرنے کے لئے سالانہ گھر کا دورہ کرے گا/گی۔ گھرکی اضافی ملاقاتیں آپ کی کیئر مینجمنٹ ٹیم کے فیصلے کے مطابق، آپ کے فراہم کنندہ کی درخواست پر، یا آپ کی صحت کی حالت میں تبدیلیوں کی بنیاد پر شیڈول کی جا سکتی ہیں۔ ہم آپ کے معالج/فراہم کنندہ، جسے آپ کے نگہداشت منصوبے کے بارے میں مطلع کیا جاتا ہے، کے ساتھ ساتھ دیگر ہیلتھ کیئر پروفیشنلز کے ساتھ تعاون سے کام کریں گے تاکہ یہ یقینی بنایا جا سکے کہ آپ کو وہ خدمات ملیں جن کی آپ کو ضرورت ہے۔

ابتدائی جانچ اور آپ کے ساتھ منصوبہ تیار کرنے کے بعد، ہماری کیئر مینجمنٹ ٹیم اندراج کے وقت PCSP آپ کو بھیجے گی۔ جب بھی آپ کو دوبارہ جائزہ لینے کی ضرورت ہو تو ہمارے کیئر مینیجر بھی اس منصوبے کا جائزہ لینے کے لئے آپ کے ساتھ شراکت کریں گے۔

## ممبر سروسز کا کردار

ممبر سروسز کے نمائندے آپ کو HomeFirst کے بارے میں کسی بھی سوال کے ساتھ مدد کرنے کے لئے ٹیلی فون کے ذریعہ دستیاب ہیں، بشمول فوائد اور خدمات جن کا احاطہ کیا گیا ہے یا جن کا احاطہ نہیں کیا گیا ہے۔ آپ ممبر سروسز سے(TTY: 711) 1-877-771-1119، پیر سے جمعہ، صبح 8:30 بجے سے شام 5:00 بجے تک رابطہ کر سکتے ہیں۔ ممبر سروسز آپ کی کیئر مینجمنٹ ٹیم کے ساتھ مل کر آپ کے اپائنٹمنٹس شیڈول کرے گی اور آپ کو درکار سامان اور خدمات کی فراہمی کا انتظام کرے گی۔ وہ آپ کی کیئر مینجمنٹ ٹیم اور سروس وینڈرز کے ساتھ بھی کام کریں گے تاکہ اس بات کو یقینی بنایا جا سکے کہ آپ کو

مطلوبہ خدمات حاصل ہوں یا آپ کو خدمات کے سلسلے میں درپیش مسئلے کا حل کیا جا سکے۔ ممبر سروسز کے نمائندے آپ کے نگہداشت منصوبے سے متعلق آپ کے زیادہ تر سوالات کے جواب دے سکتے ہیں۔ اگر ضروری ہو تو وہ اس بات کو یقینی بنائیں گے کہ آپ کی کیئر مینجمنٹ ٹیم آپ کے کسی بھی طبی سوالات کی وضاحت کرنے کے لئے آپ سے رابطہ کرے۔

## اپنے بنیادی دیکھ بھال فراہم کنندہ کا انتخاب کرنا

HomeFirst کے ساتھ، آپ اپنے ہی بنیادی دیکھ بھال کے فراہم کنندہ کو استعمال کرتے رہتے ہیں۔ آپ کی کیئر مینجمنٹ ٹیم آپ کی صحت کی دیکھ بھال کی تمام ضروریات کو مربوط کرنے کے لئے آپ کے بنیادی دیکھ بھال فراہم کنندہ کے ساتھ کام کرے گی۔ اگر آپ کو کسی فراہم کنندہ کو تلاش کرنے میں مدد کی ضرورت ہے، تو ہم آپ کو کمیونٹی میں ایسا فراہم کنندہ ڈھونڈنے میں مدد کر سکتے ہیں جو ہمارے کوالٹی کے معیارِات پر پورا اترتا ہو۔

## اپنی صحت کی دیکھ بھال کے فراہم کنندگان کا انتخاب کرنا

ہم آپ کی اس صلاحیت کو محدود نہیں کر سکتے کہ آپ اپنے Medicare کے تحت احاطہ شدہ فوائد کے لیے غیر نیٹ ورک سروس فراہم کنندگان کا انتخاب کریں۔ تاہم، ہم یقین رکھتے ہیں کہ ہمارے نیٹ ورک فراہم کنندگان کو استعمال کرنا آپ کے بہترین مفاد میں ہے۔ چونکہ ان نیٹ ورک فراہم کنندگان کی HomeFirst کے ساتھ معاہدے کی ذمہ داری ہے، لہذا ہمارے پاس ان کی خدمات کی نگرانی کرنے اور انہیں ہمارے پیشہ ورانہ معیارات کے لئے جوابدہ بنانے کی صلاحیت ہے۔ اگر آپ کے Medicare فوائد ختم ہو جائیں اور کسی شامل شدہ خدمت کے لیے Medicaid بنیادی ادائیگی کنندہ بن جائے، تو آپ کو ہمارے نیٹ ورک فراہم کنندگان میں سے کسی ایک پر منتقل ہونا پڑے گا۔

ایک HomeFirst ممبر کے طور پر، اگر HomeFirst کے پاس ایسا فراہم کنندہ موجود نہ ہو جو آپ کی ضروریات کو پورا کرنے کے لیے مناسب تربیت یا تجربہ رکھتا ہو، تو آپ نیٹ ورک سے باہر کسی ہیلتھ کیئر فراہم کنندہ کے لیے پیشگی اجازت حاصل کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کو نیٹ ورک سے باہر کسی فراہم کنندہ کی ضرورت ہو، تو براہ کرم اپنی کیئر مینجمنٹ ٹیم سے رابطہ کریں تاکہ وہ آپ کو پیشگی اجازت حاصل کرنے میں مدد دے سکیں۔ مزید معلومات کے لیے **سروس اتھارٹیز، اقدامات اور ایکشن اپیلیں** سیکشن میں صفحہ 47 دیکھیں۔

## HomeFirst فراہم کنندہ کے نیٹ ورک سے باہر فراہم کنندگان کے حوالہ جات

اگر نیٹ ورک کے پاس آپ کی خصوصی دیکھ بھال کے لئے مناسب تربیت یافتہ یا تجربہ کار فراہم کنندہ نہیں ہے تو آپ کی کیئر مینجمنٹ ٹیم آپ کے فراہم کنندہ کے ساتھ کام کر کے مناسب ماہر (جیسے خصوصی ڈینٹسٹ) کے ساتھ دیکھ بھال کا انتظام کرنے میں آپ کی مدد کرے گی۔

احاطہ کردہ خدمات کے لئے HomeFirst کے نیٹ ورک سے باہر فراہم کنندہ کا استعمال کرتے وقت آپ کو فراہم کنندہ کو ملنے سے پہلے اجازت حاصل کرنا ضروری ہے۔ پہلے مطلوبہ اجازت حاصل کیے بغیر، فراہم کنندہ کو ان کی خدمات کے لئے ادائیگی نہیں کی جائے گی۔

اگر آپ کو درکار خدمات Medicaid فیس فار سروس کے تحت شامل ہیں، یا اگر کسی شامل شدہ سروس کی بنیادی ادائیگی Medicare کرتا ہے، تو HomeFirst سے پیشگی اجازت درکار نہیں ہے۔ اگر آپ کے پاس اس بارے میں سوالات ہیں کہ Medicare کے تحت کون سی خدمات شامل ہیں تو براہ کرم ممبر سروسز سے 1-877-771-1119 (TTY: 711) پیر تا جمعہ، صبح 8:30 بجے سے شام 5:00 بجے تک رابطہ کریں۔

## اپنے فراہم کنندہ کو تبدیل کرنا

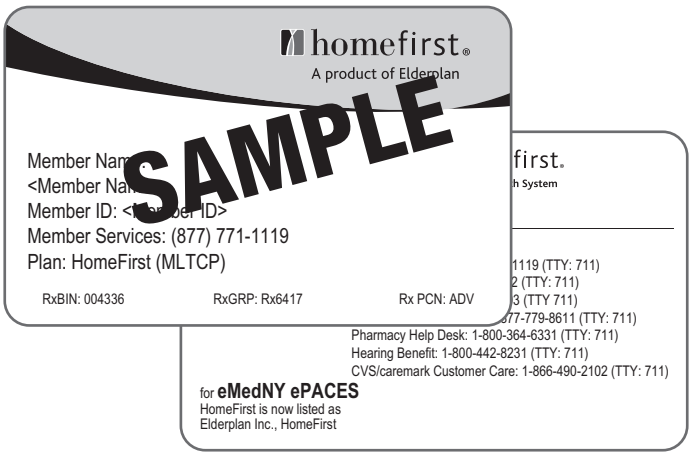
اپنے فراہم کنندہ کو تبدیل کرنے کے لئے، آپ کو تبدیل کرنے کی اپنی خواہش کے بارے میں HomeFirst کو مطلع کرنا چاہیے۔ ایسا کرنے کے لئے صرف ممبر سروسز کو 1-877-771-1119، پیر سے جمعہ، صبح 8:30 بجے سے شام 5:00 بجے تک کال کریں، (TTY: 711)۔ یہ تبدیلی فوری طور پر نافذ العمل ہو جائے گی۔

## HomeFirst ممبر ID کارڈ

اندراج کے بعد، آپ کو کیئر مینجمنٹ ٹیم تفویض کی جائے گی اور HomeFirst ممبر ID کارڈ جاری کیا جائے گا۔ آپ اپنے مؤثر اندراج کی مدت کے 10 دن کے اندر اپنا ID کارڈ حاصل کریں گے۔ براہ کرم تصدیق کریں کہ آپ کے کارڈ پر موجود تمام معلومات درست ہیں۔

آپ کا HomeFirst ممبر ID کارڈ آپ کو ہمارے ممبر کے طور پر شناخت کرتا ہے اور ہر وقت آپ کے Medicaid, Medicare اور دیگر تمام ہیلتھ انشورنس کارڈز کے ساتھ لے جانا چاہیے۔ HomeFirst کے ذریعہ مجاز کچھ خدمات تک رسائی حاصل کرنے کے لئے آپ کو اپنے HomeFirst ممبر ID کارڈ کی ضرورت ہوگی۔

### HomeFirst ممبر ID کارڈ




اگر آپ کا کارڈ گم ہو جاتا ہے یا چوری ہو جاتا ہے تو، براہ کرم ممبر سروسز سے 1-877-771-1119 (TTY: 711) پر رابطہ کریں۔

## HomeFirst کے ذریعہ احاطہ کردہ خدمات

### کیئر مینجمنٹ سروسز

ہمارے منصوبے کے ممبر کی حیثیت سے، آپ کو کیئر مینجمنٹ سروسز ملیں گی۔ ہمارا منصوبہ آپ کو ایک کیئر مینیجر فراہم کرے گا جو صحت کی دیکھ بھال کا پیشہ ور ہے - عام طور پر ایک نرس یا ایک سماجی کارکن۔ آپ کا کیئر مینیجر آپ اور آپ کے ڈاکٹر کے ساتھ کام کرے گا تاکہ آپ کی ضرورت کی خدمات کا فیصلہ کیا جا سکے اور دیکھ بھال کا منصوبہ تیار کیا جا سکے۔ آپ کا کیئر مینیجر آپ کی ضرورت کی کسی بھی خدمات کے لئے ملاقاتوں کا انتظام بھی کرے گا اور ان خدمات تک ٹرانسپورٹ کا انتظام کرنے میں آپ کی مدد کرے گا۔ مزید معلومات کے لئے صفحہ 14 پر **آپ کی دیکھ بھال کو مربوط کرنا** کا سیکشن دیکھیں۔

## اضافی احاطہ شدہ خدمات

HomeFirst گھر، کمیونٹی اور سہولت پر مبنی صحت کی دیکھ بھال کی خدمات اور طویل مدتی خدمات اور سپورٹ (LTSS) کا ایک وسیع دائرہ کار پیش کرتا ہے۔ طویل مدتی خدمات اور معاونتی صحت کی نگہداشت اور معاونتی خدمات ہیں جو ہر عمر کے ان افراد کو فراہم کی جاتی ہیں جنہیں عملی مشکلات یا دائمی بیماریوں کے باعث روزمرہ معمولات جیسے نہانا، لباس پہننا، کھانے تیار کرنا اور ادویات لینا میں مدد کی ضرورت ہوتی ہے۔

چونکہ آپ کے پاس Medicaid ہے اور آپ MLTC کے اہل ہیں،HomeFirst نیچے بیان کردہ صحت اور سماجی خدمات کا انتظام اور ادائیگی کرے گا۔ آپ ان خدمات کو اس وقت تک حاصل کر سکتے ہیں جب تک کہ وہ طبی طور پر ضروری ہوں یعنی آپ کی بیماری یا معذوری کو روکنے یا علاج کرنے کے لئے ان کی ضرورت ہو۔ آپ کا کیئر مینیجر ان خدمات اور فراہم کنندگان کی شناخت کرنے میں مدد کرے گا جن کی آپ کو ضرورت ہے۔ کچھ معاملات میں آپ کو ان خدمات کو حاصل کرنے کے لئے اپنے ڈاکٹر سے حوالہ یا آرڈر کی ضرورت ہو سکتی ہے۔ آپ کو یہ خدمات ان فراہم کنندگان سے حاصل کرنا ضروری ہے جو HomeFirst نیٹ ورک میں ہیں۔ **آپ کی دیکھ بھال کو مربوط کرنا** کا سیکشن صفحہ 14 پر دیکھیں تاکہ یہ جان سکیں کہ ہمارے نیٹ ورک میں شامل نہ ہونے والے فراہم کنندہ سے خدمات کیسے طلب کی جائیں۔

## احاطہ کردہ خدمات کا چارٹ

| | |
|---|---|
| **کیئر مینجمنٹ** | ایک ایسا عمل جو ممبر کو ضروری کور شدہ خدمات تک رسائی میں مدد دیتا ہے جیسا کہ پرسن سینٹرڈ سروس پلان (PCSP) میں بیان کیا گیا ہے۔ کیئر مینجمنٹ کی خدمات میں نیٹ ورک میں شامل فراہم کنندگان کو ریفر کرنا، اور ممبر کو PCSP کی معاونت کے لیے درکار طبی، سماجی، تعلیمی، نفسیاتی و سماجی، مالی اور دیگر خدمات حاصل کرنے میں مدد فراہم کرنا یا ان خدمات کو مربوط کرنا شامل ہے، خواہ درکار خدمات فوائد میں شامل ہوں یا نہ ہوں۔ |

| | |
|---|---|
| **نرسنگ ہوم کیئر** | لائسنس یافتہ سہولت کے ذریعہ ممبران کو فراہم کی جانے والی دیکھ بھال۔ مزید معلومات کے لئے براہ مہربانی صفحہ 46 پر نرسنگ ہوم کیئر کی تفصیلات ملاحظہ کریں۔ |
| **ہوم کیئر**<br>**a.** نرسنگ<br>**b.** گھر پر صحت کے معاون<br>**c.** جسمانی تھراپی (PT)<br>**d.** پیشہ ورانہ تھراپی (OT)<br>**e.** اسپیچ لینگویج پیتھالوجی (SP)<br>**f.** طبی سماجی خدمات | اس میں روک تھام، علاج کی بحالی، صحت کی رہنمائی اور/یا معاون دیکھ بھال شامل ہے۔<br>پیشگی اجازت کی ضرورت ہے۔ |
| **ذاتی نگہداشت کی خدمات (PCS)** | کسی دوسرے شخص کی طرف سے ذاتی حفظان صحت، لباس پہننے اور کھانا کھلانے اور غذائی تغذیہ اور/یا ماحولیاتی مدد کے کاموں جیسی سرگرمیوں کے ساتھ کچھ یا مکمل مدد کی فراہمی۔ ذاتی دیکھ بھال طبی طور پر ضروری ہونی چاہیے اور دیکھ بھال کے منصوبے کے مطابق ایک اہل شخص کے ذریعہ فراہم کی جانی چاہیے۔<br>پیشگی اجازت کی ضرورت ہے۔ |

| | |
|---|---|
| **کنزیومر ڈائریکٹڈ پرسنل اسسٹنٹ سروسز (CDPAS)** | کنزیومر ڈائریکٹڈ پرسنل اسسٹنس سروسز (CDPAS) ذاتی نگہداشت کی خدمات، ہوم ہیلتھ ایڈ سروسز، اور ماہر نرسنگ کے کاموں میں صارف کی رہنمائی میں مدد فراہم کرنے کا عمل ہے۔ ممبر یا ممبر کا نامزد نمائندہ اس ذاتی معاون کی نگرانی اور رہنمائی کا ذمہ دار ہوتا ہے۔ CDPAS کے بارے میں مزید جاننے کے لئے، اپنے نرس تشخیص کار یا دیکھ بھال کے مینیجر سے رابطہ کریں۔<br>CDPAS پرسنل اسسٹنٹ دوست، خاندان یا کوئی ایسا شخص ہو سکتا ہے جسے ممبر منتخب کرتا ہے۔ تاہم، CDPAS کا ذاتی معاون وہ شخص نہیں ہو سکتا جو ممبر کا قانونی طور پر ذمہ دار ہو، شریکِ حیات ہو، یا وہ بیک اپ اور حفاظتی شخص ہو جو ممبر کا ذمہ دار ہو۔ ممبر اور/یا نامزد نمائندہ ملازمت، تربیت، نگرانی اور، اگر ضروری ہو تو، معاون کی ملازمت کو ختم کرنے کا ذمہ دار ہے۔<br>پریکٹیشنر آرڈر اور پیشگی اجازت درکار ہے۔ |

| | |
|---|---|
| **پائیدار طبی سامان (DME)** | ایسے آلات اور سامان، سوائے مصنوعی اعضا، آرتھو ٹکس یا آرتھوپیڈک جوتوں کے، جو کسی مخصوص طبی حالت کے علاج میں کسی معالج کے ذریعے تجویز کیے گئے ہوں۔ اس میں طبی آلات اور سماعتی آلات کی بیٹریاں شامل ہیں۔<br>پیشگی اجازت کی ضرورت ہے۔ |
| **طبی/جراحی سامان** | ادویات، مصنوعی اعضاء، آرتھوٹکس، پائیدار طبی سازوسامان یا آرتھوپیڈک جوتوں کے علاوہ طبی استعمال کے لئے اشیاء۔ اس میں اینٹرل غذائی فارمولا کوریج شامل ہے، جو صرف ٹیوب فیڈنگ اور پیدائشی میٹابولک بیماریوں، اور زبانی غذائی سپلیمنٹس تک محدود ہے۔ 18 اور 21 سال کی عمر کے ممبران کے لیے، زبانی فارمولے اُس وقت تک کوریج میں شامل رہتے ہیں جب کیلوریز اور غذائی اجزاء کو جذب یا میٹابولائز نہیں کیا جا سکتا۔<br>پیشگی اجازت کی ضرورت ہے۔ |
| **آرتھوٹکس اور مصنوعی اعضاء** | اس میں آرتھو ٹکس، آرتھوپیڈک جوتے اور مصنوعی اعضا شامل ہیں۔<br>پیشگی اجازت کی ضرورت ہے۔ |

| | |
|---|---|
| **پرسنل ایمرجنسی رسپانس سسٹم (PERS)** | PERS ایک الیکٹرانک ڈیوائس ہے جو کچھ زیادہ خطرے والے مریضوں کو جسمانی، جذباتی یا ماحولیاتی ہنگامی صورتِ حال میں مدد حاصل کرنے کے قابل بناتا ہے۔<br>پیشگی اجازت کی ضرورت ہے۔ |
| **پیڈیاٹری** | اس میں پیروں کی معمول کی نگہداشت بھی شامل ہے، اگر پاؤں سے متعلق بیماری، چوٹ یا علامات کی وجہ سے رکن کی جسمانی حالت کو خطرہ لاحق ہو، یا یہ نگہداشت ذیابیطس، السر یا انفیکشن کی تشخیص اور علاج کے لیے ضروری طبی نگہداشت کا حصہ ہو۔<br>پاؤں کی معمول کی حفظانِ صحت کی نگہداشت، گٹھلیوں اور موٹی جلد کا علاج، ناخن تراشنا اور دیگر حفظانِ صحت کی نگہداشت، جیسے پاؤں کو صاف کرنا یا بھگونا، کسی طبی حالت کی عدم موجودگی میں کوریج میں شامل نہیں ہے۔<br>پیشگی اجازت کی ضرورت ہے۔ |

| | |
|---|---|
| **ڈینٹل** | اس میں احتیاطی، پیشگی حفاظتی اور دانتوں کی دیگر نگہداشت، خدمات اور سامان، معمول کے معائنے، پروفیلیکسیس، منہ کی سرجری، اور شدید صحت کی حالت کو کم کرنے کے لیے دانتوں کے مصنوعی اور آرتھوٹک آلات شامل ہیں، لیکن یہ انہی تک محدود نہیں ہیں۔<br>اس میں مخصوص حالات میں دانتوں کے کراؤں اور روٹ کینال کے علاج کی کوریج بھی شامل ہے تاکہ آپ زیادہ سے زیادہ قدرتی دانت محفوظ رکھ سکیں۔ متبادل دانتوں اور امپلانٹس کو طبی ضرورت کا تعین کرنے کے لئے دانتوں کے ڈاکٹر سے صرف ایک سفارش (ریفرل نہیں) کی ضرورت ہوگی۔<br>DentaQuest HomeFirst کا ڈینٹل فراہم کنندہ ہے۔ براہ کرم DentaQuest سے 1-844-231-8316 (TTY: 711) پر پیر سے جمعہ، صبح 8 بجے سے شام 6 بجے تک رابطہ کریں۔<br>جب آپ اپنے دانتوں کے ڈاکٹر کے پاس جائیں یا جب بھی آپ دانتوں کے فوائد حاصل کریں تو اپنا HomeFirst ممبر شناختی کارڈ دکھائیں۔ آپ کو الگ ڈینٹل ID کارڈ نہیں ملے گا۔<br>پیشگی اجازت کی ضرورت ہو سکتی ہے۔ |

| | |
|---|---|
| **آپٹومیٹری/عینک** | اس میں آپٹومیٹرسٹ اور چشموں کے ماہر کی خدمات شامل ہیں، نیز چشمے، طبی طور پر ضروری کانٹیکٹ لینز اور پولی کاربونیٹ لینز، مصنوعی آنکھیں (معیاری یا حسبِ ضرورت تیار کردہ) اور کم بصارت میں معاون آلات بھی شامل ہیں۔ آنکھوں کے معائنے بھی بصری نقائص اور آنکھوں کی بیماری کی تشخیص کے لیے کوریج میں شامل ہیں۔ وہ معائنے جن میں ریفریکشن شامل ہو، ہر دو (2) سال بعد تک محدود ہیں، جب تک کہ طبی طور پر ضروری ہونے کی وضاحت نہ کی جائے۔<br>Superior Vision, HomeFirst کا بصارت فراہم کنندہ ہے۔ Superior Vision سے 1-844-353-2902 (TTY 711) پر پیر تا جمعہ، صبح 8 بجے سے رات 9 بجے تک بلا معاوضہ رابطہ کریں۔<br>معمول کی بصارت کی خدمات کے لیے اجازت کی ضرورت نہیں ہے۔ طبی طور پر ضروری خدمات کو پیشگی اجازت کی ضرورت ہو سکتی ہے۔ |
| **آؤٹ پیشنٹ بحالی تھراپی: فزیکل تھراپی (PT)، آکیوپیشنل تھراپی (OT)، اسپیچ لینگویج پیتھالوجی (SP) یا دیگر بحالی تھراپیز جو گھر کے علاوہ کسی اور مقام پر فراہم کی جائیں** | بحالی کی خدمات، جو ایک لائسنس یافتہ اور رجسٹرڈ تھراپسٹ کے ذریعے فراہم کی جاتی ہیں، جسمانی یا ذہنی معذوری میں زیادہ سے زیادہ کمی اور ممبر کو اس کی بہترین فعال سطح پر بحال کرنے کے مقصد کے لیے، گھر کے علاوہ کسی اور مقام پر فراہم کی جاتی ہیں۔<br>HomeFirst طبی طور پر ضروری PT, OT اور SP کی ملاقاتوں کا احاطہ کرے گا جو کسی ڈاکٹر یا دیگر لائسنس یافتہ پروفیشنل نے بتائے ہوں۔<br>پیشگی اجازت کی ضرورت ہے۔ |

| | |
|---|---|
| **غذائیت** | غذائی ضروریات اور خوراک کے معمولات کا جائزہ، یا فرد کی جسمانی و طبی ضروریات اور ماحولی حالات کے مطابق خوراک اور مشروبات کی فراہمی کی منصوبہ بندی، یا عام اور علاجی ضروریات کو پورا کرنے کے لیے غذائیت سے متعلق تعلیم اور مشاورت کی فراہمی۔<br>پیشگی اجازت کی ضرورت ہے۔ |
| **پرائیویٹ ڈیوٹی نرسنگ** | طبی طور پر ضروری خدمات جو ممبران کو ان کے مستقل یا عارضی رہائش گاہ پر مناسب لائسنس یافتہ رجسٹرڈ پیشہ ور یا لائسنس یافتہ عملی نرسوں (RN یا LPN) کی جانب سے معالجین کے احکامات کے مطابق فراہم کی جاتی ہیں۔ پرائیویٹ ڈیوٹی نرسنگ خدمات مسلسل ہو سکتی ہیں اور سند یافتہ ہوم ہیلتھ کیئر ایجنسی (CHHA) کی جانب سے دستیاب نگہداشت کے دائرہ کار سے بڑھ سکتی ہیں۔<br>پیشگی اجازت کی ضرورت ہے۔ |
| **گھروں پر فراہم کردہ یا اجتماعی کھانے** | ان ممبروں کو کھانا فراہم کیا جاتا ہے جو بیماری، معذوری یا بڑھتی عمر کی وجہ سے اس طرح کے کھانے کی منصوبہ بندی، خریداری یا تیار کرنے سے قاصر ہیں۔ کھانے گھروں میں یا اجتماعی مقامات (مثال کے طور پر، سینئر مراکز) پر فراہم کیے جا سکتے ہیں۔<br>پیشگی اجازت کی ضرورت ہے۔ |

| | |
|---|---|
| **بالغوں کے دن کی صحت کی دیکھ بھال** | رہائشی صحت کی دیکھ بھال کی سہولت یا منظور شدہ توسیعی سائٹ میں فراہم کردہ دیکھ بھال اور خدمات، بشمول مندرجہ ذیل خدمات: طبی، نرسنگ، خوراک اور غذائیت، معاشرتی خدمات، بحالی تھراپی، فارغ اوقات کی سرگرمیاں، دانتوں، دواسازی اور دیگر معاون خدمات۔<br>پیشگی اجازت کی ضرورت ہے۔ |
| **سوشل ڈے کیئر سروسز** | ایک منظم، جامع پروگرام جو فعالی طور پر معذور افراد کو دن کے کسی بھی حصے میں 24 گھنٹے سے کم مدت کے لیے تحفظ فراہم کرنے والے ماحول میں سماجی میل جول، نگرانی اور دیکھ بھال، ذاتی نگہداشت اور غذائیت فراہم کرتا ہے۔<br>پیشگی اجازت کی ضرورت ہے۔ |
| **سماجی اور ماحولیاتی سپورٹس** | وہ خدمات اور اشیاء جو آپ کی طبی ضروریات کو سپورٹ کرتی ہیں، جن میں شامل ہیں مگر صرف انہی تک محدود نہیں: گھریلو دیکھ بھال کے کام، گھریلو/کام کاج کی خدمات، رہائش میں بہتری، اور عارضی نگہداشت۔<br>پیشگی اجازت کی ضرورت ہے۔ |

| | |
|---|---|
| **سانس سے متعلق تھراپی** | سانس کی تھراپی دائمی اور شدید سانس کی بیماریوں کے علاج کے لئے استعمال ک جاتی ہے۔ یہ خدمات ایک مستند ریسپیریٹری تھراپسٹ کے ذریعے فراہم کی جانی چاہییں۔ علاج میں ایئر وے سے متعلق احتیاطی، نگہداشت اور بحالی کی تکنیکوں اور طریقۂ کار کی انجام دہی شامل ہوگی، جن میں طبی گیسوں، نمی اور ایروسولز کا استعمال، وقفے وقفے سے مثبت دباؤ، مسلسل مصنوعی وینٹیلیشن، سانس کے ذریعے ادویات دینا اور متعلقہ ایئر وے مینجمنٹ، مریض کی دیکھ بھال، مریضوں کو ہدایات دینا اور دیگر صحت کے عملے کو مشاورت فراہم کرنا شامل ہے۔<br>آپ کا معالج آپ کی مخصوص بیماریوں کے علاج کے لیے ایک طبی ہدایت جاری کرے گا۔<br>پیشگی اجازت کی ضرورت ہے۔ |
| **آڈیالوجی/سماعتی آلات** | اس میں آڈیو میٹرک معائنہ یا ٹیسٹنگ، سماعتی آلات کی تشخیص، مطابقت کی جانچ، سماعتی آلات کا نسخہ، فٹنگ، فراہمی اور مرمت شامل ہیں۔<br>پیشگی اجازت کی ضرورت ہے۔ |

| | |
|---|---|
| **ٹیلی ہیلتھ** | ٹیلی ہیلتھ کے ذریعے فراہم کی جانے والی خدمات میں ٹیلی ہیلتھ فراہم کنندگان الیکٹرانک معلومات اور مواصلاتی ٹیکنالوجیز استعمال کرتے ہیں تاکہ صحت کی نگہداشت کی خدمات فراہم کی جا سکیں، جن میں رکن کی جانچ، تشخیص، مشاورت، علاج، تعلیم، کیئر مینجمنٹ اور/یا خود سے انتظام شامل ہیں۔<br>ٹیلی ہیلتھ میں صرف آڈیو ٹیلی فونک رابطے، فیکس مشینوں یا محض الیکٹرانک میسجنگ کے ذریعے صحت کی نگہداشت کی خدمات کی فراہمی شامل نہیں ہے، اگرچہ ان ٹیکنالوجیز کا استعمال ممنوع نہیں ہے بشرطیکہ انہیں ٹیلی میڈیسن، اسٹور اینڈ فارورڈ ٹیکنالوجی یا ریموٹ پیشنٹ مانیٹرنگ کے ساتھ ملا کر استعمال کیا جائے۔<br>پیشگی اجازت کی ضرورت نہیں ہے. |
| **سابق فوجیوں کے گھر کے فوائد** | ہر سابق فوجی، سابق فوجی کا شریکِ حیات، یا گولڈ اسٹار والدین کا رکن جو طویل مدتی قیام کا محتاج ہو، ویٹرنز ہوم میں قیام کے لیے اہل ہے اور HomeFirst کی طرف سے نیٹ ورک میں دستیابی کے بارے میں مطلع کیا جائے گا۔ اگر HomeFirst کسی ایسے علاقے میں کام نہیں کرتا جہاں قابل رسائی ویٹرنز ہوم موجود ہو، یا اس کے نیٹ ورک میں کوئی ویٹرنز ہوم شامل نہ ہو، تو آپ کو اندراجی بروکر کے پاس بھیج دیا جائے گا۔<br>پیشگی اجازت کی ضرورت ہے۔ |

## صارف پر مرکوز ذاتی مدد کی خدمات (CDPAS)

Public Partnerships LLC (PPL) New York میں واحد ریاستی سطح کا مالیاتی ثالث ہے۔ PPL واحد ادارہ ہے جو آپ کو CDPAS خدمات فراہم کر سکتا ہے۔ اگر آپ کے خاندان کا کوئی فرد یا دوست آپ کا ذاتی معاون بننا چاہتا ہے، تو انہیں PPL میں رجسٹر ہونا لازمی ہے۔

PPL کے پاس کنزیومر ڈائریکٹڈ پرسنل اسسٹنس پروگرام (CDPAP) کے سہولت کاروں کا ایک نیٹ ورک بھی ہے جو آپ یا آپ کے ذاتی معاون کی مدد کر سکتے ہیں۔ یہ پورے New York میں کمیونٹی پر مبنی تنظیمیں ہیں، اور آپ کے پاس ذاتی طور پر ملاقات کے لیے مقامات موجود ہیں۔
مزید معلومات کے لیے جائیں: **pplfirst.com/cdpap-facilitators/.**

اگر آپ کی پسند ہے تو آپ PPL سے فون پر بھی رابطہ کر سکتے ہیں۔ اگر آپ درج ذیل زبانیں بولتے ہیں تو آپ PPL کو کال کر سکتے ہیں:

| زبان | ٹیلی فون نمبر | کام کرنے کے اوقات |
|---|---|---|
| انگریزی (یا دیگر زبانوں کے لیے) | 1-833-247-5346 | پیر تا ہفتہ، صبح 8:00 بجے سے رات 8:00 بجے تک |
| ہسپانوی | 1-833-281-0927 | پیر تا ہفتہ، صبح 8:00 بجے سے رات 8:00 بجے تک |
| چینی | 1-833-279-3467 | پیر تا جمعہ، صبح 8:00 بجے سے شام 6:00 بجے تک |
| عربی | 1-833-279-4829 | پیر تا جمعہ، صبح 8:00 بجے سے شام 6:00 بجے تک |
| ہیٹی کریول | 1-833-279-3513 | پیر تا جمعہ، صبح 8:00 بجے سے شام 6:00 بجے تک |
| اردو | 1-833-281-3277 | پیر تا جمعہ، صبح 8:00 بجے سے شام 6:00 بجے تک |

TTY کے لیے، 1-833-204-9042 پر کال کریں

PPL کے پاس 300 سے زائد زبانوں کے لیے ترجمے کی مخصوص خدمات بھی موجود ہیں۔ مزید معلومات کے لیے جائیں: **pplfirst.com/programs/new-york/ny-consumer-directed-personal-assistance-program-cdpap/.**

## سوشل کیئر نیٹ ورک

آپ ریجنل سوشل کیئر نیٹ ورکس (SCN) کے ذریعے موجودہ مقامی، ریاستی اور وفاقی خدمات کے لیے اسکریننگ اور ریفرل حاصل کر سکتے ہیں۔ اگر آپ اہل ہیں تو یہ مقامی گروپس آپ کو آپ کی کمیونٹی میں خدمات سے مربوط کر سکتے ہیں جو آپ کے لئے بغیر کسی قیمت کے رہائش، نقل و حمل، تعلیم، روزگار اور دیکھ بھال کے انتظام میں مدد کرتے ہیں۔

- اس SCN کے ذریعے اسکریننگ کے بعد، آپ اور آپ کے گھر کے کسی بھی دلچسپی رکھنے والے رکن (اراکین) سے سوشل کیئر نیویگیٹر سے ملاقات کر سکتے ہیں جو انفرادی صحت اور فلاح و بہبود میں مدد دینے والی خدمات کے لیے اہلیت کی تصدیق کر سکتا ہے۔ وہ آپ سے یا آپ کے گھرانے کے افراد سے معاون دستاویزات طلب کر سکتے ہیں تاکہ یہ طے کیا جا سکے کہ اضافی مدد کی کہاں ضرورت ہو سکتی ہے۔
- اگر آپ یا آپ کے گھرانے کے کوئی رکن (اراکین) خدمات کے لیے اہل ہیں، تو سوشل کیئر نیویگیٹر آپ کے ساتھ مل کر ضروری مدد حاصل کر سکتا ہے۔ آپ انفرادی اہلیت پر منحصر ایک سے زیادہ خدمات کے لئے اہل ہوسکتے ہیں۔ ان خدمات میں شامل ہیں:

– ہاؤسنگ اور یوٹیلیٹی سپورٹ:

- گھر میں تبدیلیاں لگانا جیسے ریمپس، ہینڈ ریلز، گراب بارز، راستے، الیکٹرک دروازے کھولنے والے، دروازوں کی چوڑائی، دروازے اور کابینہ کے ہینڈلز، باتھ روم کی سہولیات، کچن کابینہ یا سنک، اور غیر پھسلنے والی سطحیں تاکہ آپ کا گھر قابل رسائی اور محفوظ بنایا جا سکے۔
- پھپھوندی، کیڑوں کی صفائی، اور دمہ کے علاج کی خدمات۔
- اپنے گھر میں ہوا کی آمدورفت کو بہتر بنانے میں مدد کے لیے ایئر کنڈیشنر، ہیٹر، ہیومیڈیفائر یا ڈی ہیومیڈیفائر فراہم کرنا۔
- طبی علاج کے لیے چھوٹے ریفریجریشن یونٹس فراہم کرنا۔
- آپ کو کمیونٹی میں محفوظ اور مستحکم رہائش تلاش کرنے اور درخواست دینے میں مدد دینا، جس میں کرایہ اور یوٹیلٹیز میں مدد شامل ہو سکتی ہے۔

نوٹ: کچھ رہائشی خدمات آپ کے پلان کے تحت شامل ہو سکتی ہیں۔ لہٰذا، کچھ رہائشی خدمات کے لیے سوشل کیئر نیویگیٹر اور آپ کے ہیلتھ پلان کے کیئر مینیجر کے درمیان ہم آہنگی کی ضرورت ہوگی۔

– نقل و حمل کی خدمات:

- آپ کو SCN کی منظوری والی جگہوں تک عوامی یا نجی نقل و حمل تک رسائی میں مدد دینا، جیسے کہ نوکری کے انٹرویو، والدین کی کلاسز، بے دخلی روکنے کے لیے ہاؤسنگ کورٹ، مقامی کسانوں کی مارکیٹیں، اور شہر یا ریاستی محکمہ کے دفاتر تاکہ اہم دستاویزات حاصل کی جا سکیں۔

– دیکھ بھال کے انتظام کی خدمات:

- نوکری یا تربیتی پروگرام تلاش کرنے، عوامی فوائد کے لیے درخواست دینے، اپنے مالی معاملات کو منظم کرنے اور دیگر امور میں مدد حاصل کرنا۔
- بچوں کی دیکھ بھال، مشاورت، بحران کی مداخلت، ہیلتھ ہومز پروگرام اور دیگر خدمات سے جڑنا۔

اپنے علاقے میں SCN کے ساتھ رابطہ کرنا:

1. آپ HomeFirst کو 1-877-771-1119 (TTY: 711) پر کال کر سکتے ہیں اور ہم آپ کو آپ کے علاقے میں SCN سے جوڑ دیں گے۔
2. آپ اپنے کاؤنٹی میں موجود SCN کو کال کر کے اسکریننگ یا مزید معلومات کی درخواست کر سکتے ہیں۔ نیچے دیے گئے چارٹ میں SCN کا رابطہ معلومات دیکھیں۔
3. آپ خود اسکریننگ شروع کرنے کے لئے ان کی ویب سائٹ پر بھی جا سکتے ہیں۔

SCN سے رابطہ قائم ہونے کے بعد، ایک سوشل کیئر نیویگیٹر آپ سے سوالات کر کے، ضرورت پڑنے پر (اگر ضروری ہو)، معاون دستاویزات طلب کر کے، آپ کی اہلیت کی تصدیق کرے گا، آپ کو اہل خدمات کے بارے میں مزید معلومات دے گا، اور آپ کو ان سے جڑنے میں مدد فراہم کرے گا۔

| SCN | کاؤنٹیاں | فون نمبر |
|---|---|---|
| Health Equity Alliance of Long Island | Nassau | 1-516-505-4434 |
| | healiny.org/ | |
| Hudson Valley Care Coalition, Inc | Dutchess, Orange, Putnam, Rockland, Sullivan, Ulster, Westchester | 1-914-215-5292 |
| | hudsonvalleycare.org/services/hudson-valleys-social-care-network/ | |
| Public Health Solutions | Manhattan, Queens, Brooklyn | 1-888-755-5045 |
| | wholeyou.nyc/ | |
| Staten Island Performing Provider System | Richmond<br>Brooklyn: 11209, 11219, 11220, 11228<br>Queens: 11355, 11368, 11373, 11377 | 1-917-830-1140 |
| | statenislandpps.org/social-care-network/ | |
| Somos Healthcare Providers, Inc. | Bronx | 1-833-SOMOSNY<br>(1-833-766-6769) |
| | somoscommunitycare.org/social-care-network/ | |

DOH کی رہنمائی کے مطابق SCNs یہ خدمات 31/3/27 یا اس کے بعد تک فراہم کریں گے۔

## اضافی کور شدہ خدمات کی تفصیلات

تمام شامل شدہ خدمات HomeFirst کے ذریعے فراہم کی جاتی ہیں یا اس کے ذریعے معاہدہ شدہ ہوتی ہیں۔ اپنے HomeFirst اندراج کے مواد میں موجودہ فراہم کنندہ نیٹ ورک چیک کریں، HomeFirst کی ویب سائٹ **elderplan.org/member-benefits/homefirst-benefits/homefirst-provider-network/** پر جائیں، یا اگر آپ کو نیٹ ورک فراہم کنندگان کی فہرست نہ ملے تو ممبر سروسز کو کال کریں۔ آپ کے فراہم کنندہ کو کچھ احاطہ کردہ خدمات کے لئے HomeFirst سے اجازت حاصل کرنا ضروری ہے۔ HomeFirst آپ کی حالت کی ضرورت کے مطابق خدمات کو منظوری دینے کی ہر ممکن کوشش کرے گا۔

اندراج کے بعد، آپ کو HomeFirst ممبر آئی ڈی کارڈ ملے گا۔ اسے ہر وقت اپنے ساتھ رکھنا ضروری ہے۔ HomeFirst ممبر کی حیثیت سے، جب پیشگی اجازت کے طریقہ کار پر عمل کیا جاتا ہے تو آپ نیٹ ورک فراہم کنندگان سے احاطہ کردہ خدمات کے لئے ادائیگی کرنے کے ذمہ دار نہیں ہیں۔ اگر آپ کو نیٹ ورک فراہم کنندہ سے براہ راست بل موصول ہوتا ہے تو، آپ کو HomeFirst کو مطلع کرنا ہوگا۔ ہم نیٹ ورک فراہم کنندہ سے ان کی غلطی کو درست کرنے کے لئے رابطہ کریں گے۔

HomeFirst کے ممبران آرٹیکل 28 کلینکس میں درج ذیل خدمات کے لیے خود ریفر کر سکتے ہیں۔

- بینائی کی خدمات: New York کی اسٹیٹ یونیورسٹی کے کالج آف آپٹومیٹری سے منسلک آپٹومیٹری خدمات۔
- ڈینٹل خدمات: اکیڈمک میڈیکل مراکز کے ذریعے چلائی جاتی ہیں

HomeFirst زبانی سپلیمنٹس کو کور کر سکتا ہے اگر ممبر اہلیت کے معیار پر پورا اترتا ہے اور پلان سے پیشگی اجازت حاصل کرتا ہے۔ انٹرل فارمولہ اور غذائی سپلیمنٹس کی کوریج ان افراد تک محدود ہے جو کسی دوسرے طریقے سے غذائیت حاصل نہیں کر سکتے، اور درج ذیل حالتوں تک محدود ہے، تاہم یہ صرف انہی تک محدود نہیں ہیں:

1. ٹیوب کے ذریعے خوراک حاصل کرنے والے افراد جو کھانا چبا یا نگل نہیں سکتے اور جنہیں فارمولے کے ذریعے ٹیوب سے غذائیت حاصل کرنا لازمی ہے؛ **اور**
2. وہ افراد جنہیں نایاب پیدائشی میٹابولک امراض لاحق ہوں اور جنہیں لازمی غذائی اجزاء فراہم کرنے کے لیے مخصوص میڈیکل فارمولوں کی ضرورت ہو، جو کسی اور ذریعے سے دستیاب نہ ہوں۔

امینو ایسڈ اور آرگینک ایسڈ کے میٹابولزم کی بعض موروثی بیماریوں کی کوریج میں وہ ٹھوس غذائی مصنوعات شامل ہوں گی جو کم پروٹین والی ہوں یا جن میں ترمیم شدہ پروٹین شامل ہو۔

نرسنگ ہوم کیئر اُن افراد کے لیے کوریج میں شامل ہے جنہیں کم از کم تین ماہ کے لیے مستقل قیام کا مستحق سمجھا جاتا ہے۔ اس مدت کے بعد، آپ کی نرسنگ ہوم کیئر باقاعدہ Medicaid کے ذریعے کور کی جا سکتی ہے، اور آپ کا اندراج HomeFirst سے ختم کر دیا جائے گا

## سروس ایریا کے باہر نگہداشت حاصل کرنا

جب آپ اپنے کوریج ایریا سے باہر سفر کرتے ہیں تو آپ کو اپنے کیئر مینیجر کو مطلع کرنا ہوگا، اور ترجیحی طور پر سفر کرنے سے پہلے۔ اگر آپ اپنے آپ کو اپنے کوریج کے علاقے سے باہر خدمات کی ضرورت محسوس کرتے ہیں تو، ہماری ممبر سروسز ٹیم اور دیکھ بھال کے مینیجرز سے رابطہ کیا جانا چاہئے۔ جب آپ دور ہوں تو ہم آپ کو طبی طور پر ضروری دیکھ بھال کا انتظام کرنے میں مدد کریں گے۔ آپ ممبر سروسز سے 1-877-771-1119 (TTY: 711)، پیر تا جمعہ، صبح 8:30 بجے سے شام 5:00 بجے تک رابطہ کرسکتے ہیں۔

اگر آپ مسلسل (30) تیس دنوں سے زیادہ سروس ایریا چھوڑنے کا منصوبہ بنا رہے ہیں تو HomeFirst کے لئے آپ کی صحت کی ضروریات کی مناسب نگرانی کرنا مشکل ہوگا۔ ایسی صورت میں HomeFirst کو تیس (30) دن گزرنے کے بعد پانچ (5) کاروباری دن کے اندر اندراج ختم کرنے کا عمل شروع کرنا لازمی ہے۔ اس صورت میں، آپ کو اپنے اختیارات پر تبادلہ خیال کرنے کے لئے ممبر سروسز یا اپنی کیئر مینجمنٹ ٹیم کو کال کرنا چاہئے۔

## علاقے سے باہر ہنگامی دیکھ بھال

اگر آپ علاقے سے باہر ہوں اور ہنگامی صورتِ حال پیش آ جائے، تو آپ کو فوراً نگہداشت حاصل کرنی چاہیے۔ اگر ممکن ہو تو آپ، خاندان کے کسی رکن یا دوست کو 2 گھنٹے کے اندر HomeFirst سے رابطہ کرنا چاہئے۔ ہمیں یہ معلومات درکار ہیں تاکہ نگہداشت کے منصوبے میں کوئی بھی ضروری تبدیلیاں کی جا سکیں۔

## علاقے سے باہر فوری نگہداشت

فوری دیکھ بھال کی ضرورت ایک بیماری یا طبی مسئلہ ہے جسے آپ کے اگلے معمول کے دفتر کے دورے سے پہلے آپ کے معالج یا صحت کی دیکھ بھال کے دوسرے فراہم کنندہ کی طرف سے توجہ کی ضرورت ہوتی ہے۔ اگر آپ کو سروس ایریا سے باہر ہونے پر فوری دیکھ بھال کی ضرورت ہوتی ہے تو HomeFirst حاضر معالج یا صحت کی دیکھ بھال کے دیگر پیشہ ور افراد کی طرف سے کیے گئے طبی ضرورت کے فیصلے کو قبول کرے گا۔ HomeFirst اُن تمام خدمات کی ادائیگی کرے گا جو فراہم کنندہ کے ذریعے تجویز کی گئی ہوں اور جو HomeFirst کے تحت احاطہ شدہ خدمات میں آتی ہوں۔

## ایمرجنسی سروس

ایمرجنسی سروس کا مطلب ہے کسی ایسی حالت کا اچانک آغاز جو آپ کی صحت کے لئے سنگین خطرہ پیدا کرتی ہے۔ ہنگامی دیکھ بھال حاصل کرنے کے لئے آپ کو HomeFirst کی پیشگی اجازت حاصل کرنے کی ضرورت نہیں ہے۔

طبی ہنگامی حالات کے لئے:

- 911 پر کال کریں یا قریبی ایمرجنسی روم میں جائیں۔
- ہنگامی طبی علاج حاصل کرنے سے پہلے آپ کو HomeFirst کو مطلع کرنے کی ضرورت نہیں ہے۔
- اگر آپ کو فوری ذہنی صحت کی مدد کی ضرورت ہو تو 988 پر کال کریں یا ٹیکسٹ کریں

جیسا کہ اوپر ذکر کیا گیا ہے، ہنگامی سروس کے لئے پیشگی اجازت کی ضرورت نہیں ہے۔ تاہم، آپ کو ہنگامی صورتحال کے 24 گھنٹوں کے اندر HomeFirst کو مطلع کرنا چاہئے۔ آپ کو طویل مدتی دیکھ بھال کی خدمات کی ضرورت ہوسکتی ہے جو صرف HomeFirst کے ذریعہ فراہم کی جاسکتی ہیں۔ آپ کی دیکھ بھال کے انتظام کی ٹیم آپ اور آپ کے فراہم کنندگان کے ساتھ کام کرے گی تاکہ آپ کی ضرورت کی دیکھ بھال کو مربوط کیا جاسکے۔

اگر آپ اسپتال میں داخل ہیں تو، خاندان کے کسی رکن یا دیگر دیکھ بھال کرنے والے کو داخلے کے 24 گھنٹوں کے اندر HomeFirst سے رابطہ کرنا چاہئے۔ آپ کا کیئر مینیجر آپ کی گھریلو دیکھ بھال کی خدمات کو معطل کردے گا اور ضرورت پڑنے پر دیگر ملاقاتوں کو منسوخ کردے گا۔ براہِ کرم یہ یقینی بنائیں کہ آپ اپنے پرائمری کیئر معالج یا ہسپتال کے ڈسچارج پلانر کو HomeFirst سے رابطہ کرنے کے لیے مطلع کریں تاکہ ہم ان کے ساتھ مل کر آپ کی ہسپتال سے ڈسچارج کے بعد کی نگہداشت کا منصوبہ بنا سکیں۔

## عبوری نگہداشت کے طریقہ کار

HomeFirst کے نئے ارکان اندراج کے بعد 60 دن تک کی عبوری مدت کے لیے نیٹ ورک سے باہر کسی صحت کی دیکھ بھال کے فراہم کنندہ کے ساتھ جان لیوا بیماری یا حالت، یا انحطاطی یا معذوری سے متعلق بیماری یا حالت کے جاری علاج کو جاری رکھ سکتے ہیں، بشرطیکہ فراہم کنندہ منصوبے کی ادائیگی کی شرح کو قبول کرے، HomeFirst کے معیارِ نگہداشت اور دیگر پالیسیوں پر عمل کرے، اور نگہداشت سے متعلق طبی معلومات آپ کے منصوبے کو فراہم کرے۔ عبوری دیکھ بھال کا اطلاق صرف HomeFirst کے ذریعہ احاطہ کردہ خدمات اور فوائد پر ہوتا ہے۔

اگر آپ کا فراہم کنندہ نیٹ ورک چھوڑ دیتا ہے تو علاج کا ایک جاری کورس 90 دن تک کی عبوری مدت کے لئے جاری رکھا جا سکتا ہے اگر فراہم کنندہ منصوبے کی شرح پر ادائیگی قبول کرتا ہے منصوبے کے معیار کی یقین دہانی اور دیگر پالیسیوں پر عمل کرتا ہے، اور منصوبے کو دیکھ بھال کے بارے میں طبی معلومات فراہم کرتا ہے۔

اگر آپ سمجھتے ہیں کہ آپ کو ایسی حالت لاحق ہے جو عبوری نگہداشت خدمات کے معیار پر پوری اترتی ہے، تو براہِ کرم اپنی کیئر مینجمنٹ ٹیم کو مطلع کریں۔

اگر کسی منظور شدہ سروس ایریا میں کمی، بندش، حصول، انضمام، یا کسی دیگر منظور شدہ انتظام کی وجہ سے آپ کا کسی دوسرے MLTC پلان سے اندراج ختم کرکے HomeFirst میں کیا جا رہا ہے، تو HomeFirst کو آپ کے موجودہ شخصی مرکزیت والے سروس پلان کے مطابق اندراج کے بعد مسلسل ایک سو بیس (120) دن تک، یا اس وقت تک خدمات فراہم کرنا جاری رکھنا ہوگا جب تک HomeFirst تشخیص مکمل نہ کر لے اور آپ نئے شخصی مرکزیت والے سروس پلان سے اتفاق نہ کر لیں۔

## Money Follows the Person (MFP)/Open Doors

یہ حصہ ان خدمات اور معاونت کی وضاحت کرے گا جو منی فالووز دی پرسن (MFP)/اوپن ڈورز کے ذریعے دستیاب ہیں۔ MFP/اوپن ڈورز ایک ایسا پروگرام ہے جو آپ کو نرسنگ ہوم سے واپس اپنے گھر یا کمیونٹی میں اپنی رہائش گاہ منتقل ہونے میں مدد کر سکتا ہے۔ آپ MFP/اوپن ڈورز کے لیے اہل ہو سکتے ہیں اگر آپ:

- تین ماہ یا اس سے زیادہ عرصے تک نرسنگ ہوم میں رہیں
- صحت کی ضروریات ہیں جو ان کی کمیونٹی میں خدمات کے ذریعہ پوری کی جا سکتی ہیں

MFP/اوپن ڈورز میں ایسے افراد ہوتے ہیں، جنہیں ٹرانزیشن اسپیشلسٹس اور پیئرز کہا جاتا ہے، جو نرسنگ ہوم میں آپ سے ملاقات کر سکتے ہیں اور کمیونٹی میں واپس منتقل ہونے کے بارے میں آپ سے بات کر سکتے ہیں۔ منتقلی کے ماہرین اور ساتھی کیئر منیجرز اور ڈسچارج پلانرز سے مختلف ہیں۔ وہ آپ کی مدد کر سکتے ہیں:

- آپ کو کمیونٹی میں خدمات اور معاونت کے بارے میں معلومات فراہم کر کے
- آپ کو خود مختار ہونے میں مدد کے لئے کمیونٹی میں پیش کی جانے والی خدمات تلاش کر کے
- یہ یقینی بنانے کے لئے کہ آپ کے پاس گھر میں آپ کی ضرورت ہے، آپ کو منتقل کرنے کے بعد آپ سے مل کر یا کال کر کے

MFP/اوپن ڈورز کے بارے میں مزید معلومات حاصل کرنے یا ٹرانزیشن اسپیشلسٹ یا پیئر سے ملاقات کا وقت مقرر کرنے کے لیے، براہِ کرم New York Association on Independent Living کو 1-844-545-7108 پر کال کریں، یا mfp@health.ny.gov پر ای میل کریں۔ آپ ویب **health.ny.gov/mfp** یا **ilny.org** پر MFP/اوپن ڈورز پر جا سکتے ہیں۔

## ہمارے منصوبے میں شامل نہ کی جانے والی Medicaid خدمات

کچھ Medicaid خدمات ایسی ہیں جو HomeFirst کے تحت شامل نہیں ہیں لیکن وہ باقاعدہ Medicaid کے ذریعے کور کی جا سکتی ہیں۔ آپ یہ خدمات اپنے Medicaid بینیفٹ کارڈ کے استعمال سے کسی بھی ایسے فراہم کنندہ سے حاصل کر سکتے ہیں جو Medicaid قبول کرتا ہو۔ ممبر سروسز کو (TTY: 711) 1-877-771-1119 پر کال کریں اگر آپ کے پاس یہ سوال ہے کہ آیا کوئی فائدہ HomeFirst یا Medicaid کے ذریعہ احاطہ کیا گیا ہے۔ Medicaid بینیفٹ کارڈ کے ذریعے Medicaid کے تحت فراہم کی جانے والی کچھ خدمات میں شامل ہیں:

### فارمیسی

زیادہ تر نسخے والی اور بغیر نسخے کی ادویات، نیز مرکب نسخے باقاعدہ Medicaid کے ذریعے یا اگر آپ کے پاس Medicare ہے تو Medicare Part D کے ذریعے کور کیے جاتے ہیں۔

## کچھ ذہنی صحت کی خدمات، بشمول:

- شدید نفسیاتی بحالی کا علاج
- دن کا علاج
- سنجیدہ اور مستقل طور پر ذہنی طور پر بیمار افراد کے لئے کیس مینجمنٹ (ریاستی یا مقامی ذہنی صحت کے یونٹوں کے ذریعہ اسپانسر کیا گیا)
- جزوی ہسپتال کیئر جو Medicare کے تحت شامل نہیں ہے
- بحالی خدمات اُن افراد کے لیے جو کمیونٹی ہومز یا خاندانی بنیاد پر علاج میں ہوں
- جاری روزانہ علاج
- پُرعزم کمیونٹی علاج
- ذاتی بحالی پر مبنی خدمات

## کچھ فکری اور ترقیاتی معذوریوں کی خدمات، بشمول:

- طویل مدتی علاج
- دن کا علاج
- Medicaid سروس ہم آہنگی
- گھر اور کمیونٹی پر مبنی خدمات کی چھوٹ کے تحت حاصل کی گئی خدمات

## دیگر Medicaid خدمات بشمول:

- میتھاڈون کا علاج
- براہِ راست مشاہدہ شدہ علاج برائے TB (تپِ دق)
- HIV COBRA کیس مینجمنٹ
- خاندانی منصوبہ بندی

کچھ طبی طور پر ضروری بیضہ افزا ادویات، جب معیار پورے ہوں۔

دیگر خدمات جو HomeFirst کے تحت شامل نہیں لیکن Medicare یا معمول کے Medicaid کے تحت شامل ہیں:

| | |
|---|---|
| **ہسپتال میں داخل مریض کی خدمات** | ہسپتال میں داخل مریض کی خدمات میں وہ دیکھ بھال، علاج اور نرسنگ خدمات شامل ہیں جن کے لیے ہسپتال میں داخلہ ضروری ہوتا ہے۔ |
| **ہسپتال کی بیرونی مریض خدمات** | وہ خدمات جو ہسپتال کی جانب سے مہیا کی جاتی ہیں، جن میں تشخیص، علاج یا بچاؤ کی سہولیات شامل ہیں، اور جن مریضوں کے لیے رات بھر ہسپتال میں قیام ضروری نہیں ہوتا۔ |
| **لیبارٹری خدمات** | طبی طور پر ضروری ٹیسٹ اور طریقۂ کار شامل ہیں جو کسی مستند طبی ماہر کے حکم پر کرائے جاتے ہیں۔ |
| **معالج کی خدمات، بشمول دفتر، کلینک، ادارے یا گھر میں فراہم کی جانے والی خدمات** | معالج کی خدمات میں معالج کے معاونین اور سماجی کارکنان کی فراہم کردہ خدمات شامل ہیں جو دفتر، گھر اور دیگر سہولتوں میں فراہم کی جاتی ہیں۔ |
| **ریڈیالوجی اور ریڈیو آئسوٹوپ سروسز** | تشخیصی ریڈیولوجی، الٹراساؤنڈ، نیوکلیئر میڈیسن، ریڈی ایشن آنکولوجی اور میگنیٹک ریزونینس امیجنگ (MRI) کی خدمات جو کسی مستند معالج کے حکم پر انجام دی جاتی ہیں۔ |
| **غیر ہنگامی طبی نقل و حمل** | معمول یا فوری طبی، دانتوں اور دیگر صحت کی خدمات کے لیے اپائنٹمنٹس کے لیے شیڈول شدہ سواریاں جو جان لیوا ہنگامی صورتحال نہ ہوں۔ |
| **ایمرجنسی نقل و حمل** | ہسپتال کے لیے ایمرجنسی یا ایمبولینس نقل و حمل |

| | |
|---|---|
| **دیہی صحت کلینک کی خدمات** | دیہی علاقوں میں Medicare اور Medicaid کے مستفید ہونے والوں کے لیے پروگرام، تاکہ غیر معالج پریکٹیشنرز (مثال کے طور پر نرس پریکٹیشنرز اور معالج کے معاونین) کے استعمال میں اضافہ کیا جا سکے۔ |
| **دائمی گردے کے ڈائیلاسز** | دائمی گردے کی بیماری کی خدمات اور علاج۔ |
| **دماغی صحت کی خدمات** | اس میں داخلی اور خارجی نگہداشت شامل ہے اور ذہنی صحت کے مریضوں کی خدمات کا علاج بھی، جن میں ادویات اور نفسیاتی ہسپتال میں داخلے شامل ہیں۔ |
| **شراب اور منشیات کے استعمال کی خدمات** | شراب اور منشیات کی لت کا علاج اور اس کی روک تھام۔ |
| **دفتر برائے افرادِ ترقیاتی معذوریاں (OPWDD)** | طویل مدتی تھراپی جو بنیادی طور پر ترقیاتی معذوری کے شکار افراد کو فراہم کی جاتی ہے: دن کے وقت علاج کی خدمات اور ترقیاتی معذور افراد کے لیے گھریلو اور کمیونٹی پر مبنی پروگرام کی خدمات۔ |
| **Hospice** | Hospice پروگرام مریضوں اور ان کے اہلِ خانہ کو معاون اور زندگی کے آخری مرحلے کی نگہداشت فراہم کرتے ہیں تاکہ بیماری کے آخری مراحل کے دوران پیش آنے والی خصوصی ضروریات کو پورا کیا جا سکے۔ |

اگرچہ یہ خدمات HomeFirst کے فوائد کے پیکیج کا حصہ نہیں ہیں، لیکن آپ کی نگہداشت کی انتظامی ٹیم ضرورت کے مطابق ان کے انتظام اور مربوط کرنے میں مدد کرے گی۔ اگر آپ اس وقت کسی اور ہیلتھ پلان میں داخل ہیں جو ان خدمات کے تمام یا بعض حصوں کا احاطہ کرتا ہے، تو آپ یہ کوریج برقرار رکھنا چاہیں گے تاکہ ان فوائد کو حاصل کرتے رہیں۔

## وہ خدمات جو HomeFirst یا Medicaid کے تحت شامل نہیں ہیں

آپ کو ان خدمات کی ادائیگی خود کرنی ہوگی جو HomeFirst یا Medicaid کے تحت شامل نہیں ہیں، بشرطیکہ آپ کا فراہم کنندہ آپ کو پیشگی اطلاع دے کہ یہ خدمات شامل نہیں ہیں، اور آپ ان کی ادائیگی پر راضی ہوں۔ HomeFirst یا Medicaid کے تحت شامل نہ کی جانے والی خدمات کی مثالیں یہ ہیں:

- کاسمیٹک سرجری اگر طبی طور پر ضروری نہ ہو
- ذاتی اور آرام دہ اشیاء
- ایک فراہم کنندہ کی خدمات جو منصوبے کا حصہ نہیں ہیں (جب تک کہ HomeFirst آپ کو اس فراہم کنندہ کے پاس نہ بھیجے)

اگر آپ کے کوئی سوالات ہیں تو ممبر سروسز کو 1-877-771-1119 (TTY: 711) پر کال کریں۔

## احاطہ شدہ اور غیر احاطہ شدہ خدمات کی ہم آہنگی

HomeFirst میں اندراج آپ کے طبی فوائد کو متاثر نہیں کرتا ہے۔ آپ کے فراہم کنندہ سے ملاقاتوں، ہسپتال میں داخلے، لیبارٹری ٹیسٹ، ایمبولینس اور Medicare کے دیگر فوائد کے لیے Medicare کے تحت آپ کی کوریج جاری رہے گی۔ Medicare خدمات حاصل کرنے کے لئے آپ کو HomeFirst کی اجازت کی ضرورت نہیں ہے۔

تاہم، HomeFirst کر سکتا ہے:

- آپ کو اہل فراہم کنندگان کی ایک فہرست فراہم کریں (اگر آپ کے پاس پہلے سے ایک نہیں ہے)۔
- فراہم کنندہ کی ملاقاتوں کا شیڈول بنائیں۔
- اگر آپ ہسپتال میں داخل ہیں تو اپنے ڈسچارج کے انتظامات میں مدد کریں۔
- گھریلو دیکھ بھال کی خدمات کا انتظام کریں۔

اگر آپ HomeFirst کے تحت کوئی سروس حاصل کر رہے ہیں (صفحہ 18 دیکھیں) اور یہ طے کیا گیا ہے کہ یہ Medicare کے تحت بھی شامل ہے تو آپ کا فراہم کنندہ Medicare کو آپ کے بنیادی انشورنس کے طور پر بل کرے گا۔ اگر Medicare احاطہ کردہ سروس کی پوری لاگت کا احاطہ نہیں کرتا ہے تو HomeFirst کو کسی بھی کٹوتی یا کوانشورنس کے لئے بل دیا جائے گا۔

کوئی بھی سروس جو آپ کو موصول ہوتی ہے جو غیر احاطہ شدہ HomeFirst سروس ہے (صفحہ 38 دیکھیں) آپ کے بنیادی انشورنس کے طور پرMedicare کو بل کیا جائے گا۔ اگر Medicare اس سروس کی پوری لاگت کا احاطہ نہیں کرتا ہے تو بقیہ رقم سروس کے لئے Medicaid فیس میں بل کیا جائے گا۔ آپ کا HomeFirst ممبر ID کارڈ آپ کو HomeFirst ممبر کے طور پر شناخت کرتا ہے اور آپ کے Medicaid, Medicare اور دیگر تمام ہیلتھ انشورنس کارڈز کے ساتھ ہر وقت لے جانا چاہیے۔

HomeFirst کے ذریعہ مجاز کچھ خدمات تک رسائی حاصل کرنے کے لئے آپ کو اپنے HomeFirst ممبر ID کارڈ کی ضرورت ہوگی۔

اگر کوئی خدمت جس سے آپ فی الحال فائدہ اٹھا رہے ہیں Medicare کے تحت شامل ہے، تو آپ اپنی پسند کے فراہم کنندہ کو استعمال کرنا جاری رکھ سکتے ہیں۔ HomeFirst یہ تجویز کرتا ہے کہ آپ ہمارے نیٹ ورک میں موجود فراہم کنندہ استعمال کریں تاکہ اگر Medicare کوریج کی حد پوری ہو جائے اور HomeFirst نگہداشت کی بنیادی ادائیگی کا ذمہ دار بن جائے تو آپ کو فراہم کنندہ تبدیل نہ کرنا پڑے۔

Medicaid ان خدمات کی ادائیگی کرے گا جو HomeFirst کے تحت شامل نہیں ہیں۔ آپ Medicaid کے ذریعے براہِ راست ڈائیلاسس، ذہنی صحت اور منشیات کے استعمال کی خرابی کے لیے کاؤنسلنگ، یا الکحل ڈیٹوکسفیکیشن جیسی خدمات حاصل کر سکتے ہیں۔ یہ خدمات HomeFirst کے تحت شامل نہیں ہیں۔ ان اقسام کی خدمات کے لیے آپ کو HomeFirst سے اجازت لینے کی ضرورت نہیں ہے۔ آپ کی نگہداشت کی انتظامی ٹیم آپ کے لیے یہ سہولت پیدا کر سکتی ہے کہ وہ Medicaid کے تحت شامل خدمات کو HomeFirst کی خدمات کے ساتھ حاصل کرنے اور ہم آہنگ کرنے میں آپ کی مدد کرے۔

## احاطہ شدہ خدمات کیسے حاصل کریں

### دیکھ بھال کی ترقی اور نگرانی کا منصوبہ

جب آپ اندراج کرتے ہیں تو، آپ، آپ کے فراہم کنندہ اور آپ کی کیئر مینجمنٹ ٹیم دیکھ بھال کا ایک منصوبہ تیار کرنے کے لئے مل کر کام کریں گے جو آپ کی ضروریات کو پورا کرتا ہے۔ آپ کے نگہداشت کے منصوبے میں وہ تمام خدمات شامل ہوں گی جن کی آپ کو اپنی صحت کی حالت کو برقرار رکھنے اور بہتر بنانے کے لیے ضرورت ہے۔ دیکھ بھال کے منصوبے میں HomeFirst کے ذریعہ احاطہ کردہ دونوں خدمات اور

Medicaid اور Medicare کے ذریعہ احاطہ کردہ خدمات شامل ہیں۔ یہ آپ کی صحت کی دیکھ بھال کی ضروریات، آپ کے فراہم کنندہ کی سفارش اور آپ کی ذاتی ترجیحات کے جائزے پر مبنی ہے۔

آپ کو مختلف خدمات، یا کم و بیش ایک ہی خدمات کی ضرورت ہو سکتی ہے، کیونکہ آپ کی صحت کی دیکھ بھال کی ضروریات تبدیل ہوتی ہیں۔ قدرتی طور پر، اس کے لئے ضروری ہوگا کہ آپ کی دیکھ بھال کا منصوبہ بھی تبدیل ہوجائے۔ آپ کی دیکھ بھال کے انتظام کی ٹیم اور آپ کا فراہم کنندہ آپ کی دیکھ بھال کے منصوبے میں تبدیلیوں کا جائزہ لے گا اور منظوری دے گا جو طبی طور پر ضروری ہے. وہ وقتا فوقتا آپ کے ساتھ اس کا جائزہ لیں گے تاکہ اس بات کو یقینی بنایا جا سکے کہ آپ جو خدمات حاصل کر رہے ہیں وہ آپ کی ضروریات کو پورا کرتی ہیں۔ سالانہ بنیادوں پر، PCSP ایک سال کے لیے تیار کیا جاتا ہے اور آپ کی طبی ضروریات کے مطابق ضرورت کے مطابق ایڈجسٹ کیا جاتا ہے۔

آپ اپنی صحت کی دیکھ بھال کی ٹیم کے ایک اہم ممبر ہیں، لہذا آپ کے لئے یہ ضروری ہے کہ آپ ہمیں بتائیں کہ آپ کو کس چیز کی ضرورت ہے۔ براہ کرم اپنے فراہم کنندہ اور کیئر مینجمنٹ ٹیم سے بات کریں اگر آپ کو کسی ایسی خدمت کی ضرورت ہے جو آپ فی الحال حاصل نہیں کر رہے ہیں یا اپنی دیکھ بھال کے منصوبے میں تبدیلی کرنا چاہتے ہیں۔ اس کے علاوہ، آپ کی کیئر مینجمنٹ ٹیم اس بات کو یقینی بنانے کے لئے آپ کے ساتھ کام کرے گی کہ آپ کے طبی حالات کی مناسب نگرانی کی جا رہی ہے۔

## دیکھ بھال کے منصوبے میں تبدیلیوں کی درخواست

اگر آپ دیکھ بھال کے اپنے منصوبے کو تبدیل کرنا چاہتے ہیں (مثال کے طور پر، خدمات حاصل کرنے والے دنوں یا اوقات کو تبدیل کرنا) یا کسی خدمت کی درخواست کرنا چاہتے ہیں، جیسے دانتوں کی دیکھ بھال یا آپٹومیٹری، تو آپ یا آپ کے فراہم کنندہ کو اپنی کیئر مینجمنٹ ٹیم کو مطلع کرنے کے لئے ممبر سروسز کو کال کرنا چاہئے۔ اس کے بعد آپ کی کیئر مینجمنٹ ٹیم آپ کی درخواست کردہ تبدیلیوں کے بارے میں آپ کے فراہم کنندہ سے مشورہ کرے گی۔ اگر آپ کی کیئر مینجمنٹ ٹیم اور فراہم کنندہ متفق ہیں تو آپ کی دیکھ بھال کا منصوبہ اس کے مطابق تبدیل ہوجائے گا۔

اگر ہمارے پاس تمام ضروری معلومات موجود ہوں، تو HomeFirst آپ کی حالت کے مطابق آپ کے نگہداشت کے منصوبے میں تبدیلیوں کی درخواست کا جتنی جلدی ممکن ہو جواب دے گا، لیکن معیاری درخواستوں کے لیے چودہ (14) کیلنڈر دن اور فوری درخواستوں کے لیے بہتر (72) گھنٹے سے زیادہ وقت

نہیں لے گا۔ اگر HomeFirst تبدیلی کے لئے آپ کی درخواست یا خدمت کے لئے آپ کی درخواست کو مسترد کرتا ہے تو آپ اس فیصلے کے خلاف اپیل کر سکتے ہیں۔ HomeFirst کی جانب سے منفی فیصلے کے خلاف اپیل کرنے کے طریقے کے بارے میں ہدایات کے لئے **سروس اتھورائزیشنیں، ایکشن اینڈ ایکشن اپیلز سیکشن** (صفحہ 47) ملاحظہ کریں۔

## آپ کی دیکھ بھال کے منصوبے میں خدمات کے لئے پیشگی اجازت یا بیک وقت جائزے کی ضرورت ہوتی ہے

احاطہ کردہ خدمات حاصل کرنے کے لئے (صفحہ 18 دیکھیں)، آپ کو یا آپ کے فراہم کنندہ کو HomeFirst سے پیشگی اجازت حاصل کرنا ہوگا۔ آپ یا تو اپنی کیئر مینجمنٹ ٹیم یا ممبر سروسز سے بات کر سکتے ہیں جیسا کہ صفحہ 14 پر **آپ کی دیکھ بھال کو مربوط کرنا** کے سیکشن میں بیان کیا گیا ہے۔ ممبر سروسز سے 1-877-771-1119، پیر تا جمعہ، صبح 8:30 بجے سے شام 5:00 بجے تک کال کر کے رابطہ کیا جا سکتا ہے۔ TTY/TDD کے لئے، 711 پر کال کریں۔ ممبر سروسز آپ کی کیئر مینجمنٹ ٹیم کو معلومات فراہم کریں گے۔ اگر آپ کے پاس Medicare ہے اور اجازت یا رابطہ کاری کے فوائد کے بارے میں کوئی سوالات ہیں تو براہ کرم ممبر سروسز سے1-877-771-1119 پر رابطہ کریں۔ TTY کے لیے، 711 پر کال کریں۔

ہنگامی خدمات کے علاوہ تمام احاطہ کردہ خدمات کو حاصل کرنے سے پہلے HomeFirst سے اجازت کی ضرورت ہوتی ہے۔

## نقل و حمل

HomeFirst منصوبے کے فوائد کے حصے کے طور پر غیر ہنگامی طبی نقل و حمل کی خدمات فراہم نہیں کرتا ہے۔ ممبران کے لیے نقل و حمل کی خدمات کا انتظام Medical Answering Services New York (MAS) اسٹیٹ ڈیپارٹمنٹ آف ہیلتھ کا ریاستی سطح پر ٹرانسپورٹیشن بروکر کرتا ہے۔

اگر آپ NYC, Nassau, Westchester یا Putnam کے پانچ بوروز میں رہتے ہیں تو آپ یا آپ کے فراہم کنندہ کو MAS سے **medanswering.com/** پر رابطہ کرنا ہوگا یا 1-844-666 6270 پر کال کرنا ہوگا۔ اگر آپ Dutchess, Orange, Rockland, Sullivan اور Ulster ممالک میں رہائش پذیر ہیں تو 1-866-932-7740 پر کال کریں۔

ممبران پیر تا جمعہ کے اوقات میں، صبح 7:00 بجے سے شام 6:00 بجے تک کال کرتے ہیں اور سفر کا شیڈول بناتے ہیں۔ ایمرجنسی کیئر وزٹس اور ہسپتال سے چھٹی کسی بھی وقت طلب کی جا سکتی ہے۔

آپ یا آپ کے ڈاکٹر کو اپنی طبی ملاقات سے کم از کم تین (3) دن پہلے MAS سے رابطہ کرنا چاہیے اور اپنی ملاقات کی تفصیلات (تاریخ، وقت، پتہ، اور فراہم کنندہ کا نام) اور اپنے Medicaid شناختی نمبر فراہم کرنا چاہیے۔

## طبی سازوسامان، سامان اور آکسیجن

HomeFirst آپ کے تمام ضروری طبی سازوسامان، طبی سامان اور آکسیجن کا انتظام کرے گا آپ کی دیکھ بھال مینجمنٹ ٹیم آپ کے فراہم کنندہ سے مشورہ کرے گی اور ترسیل اور تنصیب کا انتظام کرے گی۔ اگر آپ کے پاس پہلے سے ہی طبی سامان ہے یا اس کی ضرورت ہے جس کے لئے Medicare ادائیگی کرتا ہے تو HomeFirst اس سامان کے لئے آپ کے کوپے ادا کرے گا چاہے وہ غیر نیٹ ورک فراہم کنندہ سے ہی کیوں نہ ہوں۔

## نرسنگ ہوم کیئر

ہمارے شریک نرسنگ ہوم میں سے ایک میں داخلہ انفرادی بنیاد پر کیا جاتا ہے اورMedicaid اہلیت کے قواعد کی پیروی کرتا ہے۔ آپ کی کیئر مینجمنٹ ٹیم انتظامات کرے گی اورHomeFirst ان ممبروں کے لئے نرسنگ ہوم کی دیکھ بھال کا احاطہ کرے گی جو اپنے فراہم کنندہ کے ساتھ نرسنگ ہوم میں قیام سے اتفاق کرتے ہیں۔ ممبروں کو HomeFirst فراہم کنندہ نیٹ ورک میں نرسنگ ہوم استعمال کرنا ہوگا۔

اگر آپ کو نرسنگ ہوم کی دیکھ بھال یا آپ کی Medicaid یا Medicare کوریج کے بارے میں کوئی سوال ہے تو، براہ کرم اپنی کیئر مینجمنٹ ٹیم کو کال کریں۔

## سروس اتھارٹیز، اقدامات اور ایکشن اپیلیں

جب آپ، یا آپ کی جانب سے کوئی فراہم کنندہ، کسی علاج یا خدمت کی منظوری طلب کرتے ہیں تو اسے **سروس اتھورائزیشن کی درخواست** کہا جاتا ہے۔ سروس اتھورائزیشن کی درخواست جمع کروانے کے لیے، آپ یا آپ کا فراہم کنندہ ممبر سروسز کو پیر تا جمعہ صبح 8:30 بجے سے شام 5:00 بجے تک 1-877-771-1119 پر کال کر سکتے ہیں۔ TTY کے لیے، 711 پر کال کریں۔ درخواست مندرجہ ذیل پتے پر تحریری طور پر بھی جمع کرائی جا سکتی ہے:

**HomeFirst**
Attn: Coordinated Care
55 Water Street, 46th Floor
New York, NY 10041

ہم ایک مخصوص رقم میں اور ایک مخصوص مدت کے لئے خدمات کی اجازت دیں گے۔ اسے **منظوری کی مدت** کہا جاتا ہے۔

اہل کلینیکل اہلکار اس بات کا تعین کریں گے کہ آیا آپ کی موجودہ حالت کے جامع جائزے کی بنیاد پر کوئی خدمت طبی طور پر ضروری اور مناسب ہے۔ جب آپ اندراج شدہ ہوتے ہیں تو خدمت کی اجازت کا عمل آپ کی دیکھ بھال کے ابتدائی منصوبے سے شروع ہوتا ہے۔ اپنے ابتدائی نگہداشت کے منصوبے کی تیاری کی وضاحت کے لیے صفحہ 14 دیکھیں۔

HomeFirst اس بات کو یقینی بنانے کے لئے کام کرے گا کہ تمام ممبران کے لئے سروس کی اجازت کے تمام قابل اطلاق وفاقی اور ریاستی ضوابط کے مطابق انجام دیے جائیں اور تمام فیصلوں کی مدت پر عمل کیا جائے۔ ہر HomeFirst رکن اور رکن کا نامزد نمائندہ خدمات کی درخواست کرنے کا حق رکھتا ہے HomeFirst عملہ آپ کو درخواست کا جواب موصول کرنے کے لئے مناسب ٹائم لائن اور درخواست پر کارروائی کرنے کے لئے مدت کو سمجھنے میں مدد کرنے کے لئے دستیاب ہے۔

آپ اپنی طرف سے بات کرنے کے لئے خاندان کے کسی رکن یا دوست کا انتخاب کرسکتے ہیں۔ آپ کو اپنے نامزد نمائندے کے نام کے بارے میں HomeFirst کو مطلع کرنا ہوگا۔ آپ اپنی کیئر مینجمنٹ ٹیم یا ممبر

سروسز کو کال کرکے ایسا کرسکتے ہیں۔ ہم آپ کو ایک فارم فراہم کریں گے جسے آپ پر کرسکتے ہیں اور دستخط کرسکتے ہیں کہ نمائندہ کون ہوگا۔

## پیشگی اجازت

ہنگامی خدمات کے علاوہ تمام احاطہ کردہ خدمات کو حاصل کرنے سے پہلے یا ان کی وصولی جاری رکھنے کے قابل ہونے کے لئے HomeFirst سے پیشگی اجازت (پیشگی منظوری) کی ضرورت ہوتی ہے۔ کور شدہ خدمات کی فہرست کے لیے صفحہ 18 دیکھیں۔

سروس کی اجازت حاصل کرنے کے لئے، آپ یا آپ کے فراہم کنندہ کو 1-877-771-1119 (TTY: 711) پر HomeFirst سے رابطہ کرنا ہوگا۔ آپ یا آپ کا فراہم کنندہ مندرجہ ذیل پتے پر تحریری طور پر درخواست بھی بھیج سکتے ہیں:

**HomeFirst**
Attn: Coordinated Care
55 Water Street, 46th Floor
New York, NY 10041

خدمات کی ایک مخصوص مقدار اور ایک مقررہ مدت کے لیے منظوری دی جائے گی۔ اسے اتھورائزیشن کی مدت کہا جاتا ہے۔

## متوازی جائزہ

آپ HomeFirst سے یہ بھی درخواست کر سکتے ہیں کہ آپ کو موجودہ سے زیادہ خدمات فراہم کی جائیں۔ اس قسم کی درخواست کو **متوازی جائزہ** کہا جاتا ہے۔ اس میں داخلی ہسپتال میں قیام کے بعد Medicaid کی احاطہ کردہ گھریلو صحت کی خدمات کی درخواست بھی شامل ہے۔

## سابقہ جائزہ

کبھی کبھار ہم آپ کو ملنے والی دیکھ بھال کا جائزہ لیں گے تاکہ یہ دیکھا جا سکے کہ کیا آپ کو اب بھی اس دیکھ بھال کی ضرورت ہے۔ ہم آپ کو پہلے سے حاصل کردہ دیگر علاج اور خدمات کا بھی جائزہ لے سکتے ہیں۔ اسے **سابقہ جائزہ** کہا جاتا ہے۔ اگر ہم یہ جائزے کرتے ہیں تو ہم آپ کو بتائیں گے۔

## آپ کی خدمت کی اجازت کی درخواست ملنے کے بعد کیا ہوتا ہے؟

اس منصوبے میں ایک اس بات کو یقنی بنانے کے لیے کہ آپ کو وہ خدمات ملیں جن کا ہم وعدہ کرتے ہیں جائزہ ٹیم ہے۔ ڈاکٹر اور نرسیں جائزہ ٹیم میں شامل ہوتے ہیں۔ ان کا کام اس بات کو یقینی بنانا ہے کہ آپ نے جس علاج یا خدمت کی درخواست کی ہے وہ طبی طور پر ضروری ہے اور آپ کے لئے صحیح ہے۔ وہ یہ کام آپ کے علاج کے منصوبے کو قابلِ قبول طبی معیارات کے مطابق جانچ کر کے کرتے ہیں۔

ہم سروس کی اجازت کی درخواست کو مسترد کرنے یا اس کو منظور کرنے کا فیصلہ کر سکتے ہیں جس کی مقدار درخواست کردہ سے کم ہو، اور اسے ایک ایکشن کہا جاتا ہو۔ یہ فیصلے صحت کی دیکھ بھال کے قابل پیشہ ور افراد کے ذریعہ کیے جائیں گے۔ اگر ہم یہ فیصلہ کریں کہ مطلوبہ خدمت طبی طور پر ضروری نہیں ہے، تو یہ فیصلہ ایک کلینیکل پیئر ریویوَر کرے گا، جو ایک ڈاکٹر، نرس یا ہیلتھ کیئر پروفیشنل ہو سکتا ہے جو عموماً وہ نگہداشت فراہم کرتا ہے جس کی آپ نے درخواست کی ہے۔ آپ مخصوص طبی معیارات کی درخواست کر سکتے ہیں، جسے **کلینیکل جائزے کا معیار** کہا جاتا ہے، جو طبی ضرورت سے متعلق اقدامات کا فیصلہ کرنے کے لئے استعمال ہوتا ہے۔

آپ کی درخواست ملنے کے بعد، ہم ایک **معیاری** یا **تیز رفتار (فاسٹ ٹریک)** عمل کے تحت اس کا جائزہ لیں گے۔ آپ یا آپ کے ڈاکٹر تیز رفتار (فاسٹ ٹریک) جائزے کی درخواست کر سکتے ہیں، اگر یہ سمجھ جائے کہ تاخیر سے آپ کی صحت کو سنگین نقصان پہنچ سکتا ہے۔ اگر تیز رفتار (فاسٹ ٹریک) جائزے کے لئے آپ کی درخواست مسترد کر دی جاتی ہے تو، ہم آپ کو اطلاع دیں گے اور آپ کی درخواست کو معیاری جائزہ عمل کے تحت نمٹایا جائے گا۔ ہر صورت میں، ہم آپ کی درخواست کا جائزہ اتنی ہی تیزی سے لیں گے جتنی آپ کی طبی حالت ہم سے تقاضا کرتی ہے، لیکن اس سے زیادہ تاخیر نہیں ہوگی جتنی ذیل میں بیان کی گئی ہے۔

اگر آپ کی درخواست منظور یا مسترد کردی جاتی ہے تو ہم آپ کو اور آپ کے فراہم کنندہ کو فون اور تحریری طور پر بتائیں گے۔ ہم آپ کو اس فیصلے کی وجہ بھی بتائیں گے۔ ہم وضاحت کریں گے کہ اگر آپ ہمارے فیصلے سے اتفاق نہیں کرتے ہیں تو آپ کے پاس اپیلوں کے لئے کون سے اختیارات ہوں گے (صفحہ 47 پر ایکشن اپیلز کا سیکشن دیکھیں)۔

## پیشگی اجازت کی درخواستوں کے لئے مدت

- **معیاری جائزہ:** ہم آپ کی درخواست کے بارے میں فیصلہ تین (3) کام کے دنوں کے اندر کریں گے جب ہمارے پاس تمام معلومات ہوں گی، لیکن آپ کو ہماری طرف سے درخواست موصول ہونے کے سات (7) کیلنڈر دنوں سے زیادہ دیر تک اطلاع ملے گی۔ اگر ہمیں مزید معلومات کی ضرورت ہو تو ہم ساتویں (7) دن تک آپ کو بتائیں گے۔
- **تیز رفتار (فاسٹ ٹریک) جائزہ:** ہم فیصلہ کریں گے اور آپ کو بہتر (72) گھنٹوں کے اندر ہماری طرف سے اطلاع مل جائے گی۔ اگر ہمیں مزید معلومات کی ضرورت ہوئی تو ہم آپ کو بہتر (72) گھنٹوں کے اندر اطلاع دیں گے۔

## بیک وقت جائزے کی درخواستوں کے لئے مدت

- **معیاری جائزہ:** ہم ایک (1) کام کے دن کے اندر فیصلہ کریں گے جب ہمیں تمام معلومات مل جائیں گی، لیکن آپ کو آپ کی درخواست موصول ہونے کے سات (7) دن کے اندر ہماری طرف سے اطلاع ملے گی۔
- **تیز رفتار (فاسٹ ٹریک) جائزہ:** ہم فیصلہ ایک (1) کام کے دن کے اندر کر لیں گے جب ہمارے پاس تمام مطلوبہ معلومات ہوں گی۔ آپ کو ہماری طرف سے اطلاع بہتر (72) گھنٹوں کے اندر مل جائے گی جب ہمیں آپ کی درخواست موصول ہوگی۔ اگر ہمیں مزید معلومات کی ضرورت ہوئی تو ہم آپ کو ایک (1) کام کے دن کے اندر اطلاع دیں گے۔

دیگر درخواستوں کے لیے خاص وقت کی حدیں:

- اگر آپ ان پیشنٹ داخلے کے بعد ان پیشنٹ بحالی کی خدمات کی درخواست کر رہے ہیں، تو ہمیں درکار تمام معلومات موصول ہونے کے 1 کام کے دن کے اندر ہم فیصلہ کریں گے، لیکن آپ کی درخواست موصول ہونے کے سات (7) دن سے زیادہ دیر نہیں ہوگی۔ اگر ہمیں مزید معلومات کی ضرورت ہو تو ہم ساتویں (7) دن تک آپ کو بتائیں گے۔

**اگر ہمیں آپ کی خدمت کی درخواست کے بارے میں معیاری یا فوری (فاسٹ ٹریک) فیصلہ کرنے کے لیے مزید معلومات کی ضرورت ہو، تو اوپر دیے گئے اوقات چودہ (14) کیلنڈر دن تک بڑھائے جا سکتے ہیں۔ ہم:**

- لکھیں اور آپ کو بتائیں کہ کون سی معلومات کی ضرورت ہے۔ اگر آپ کی درخواست تیز رفتار (فاسٹ ٹریک) جائزے میں ہے تو، ہم آپ کو فوری طور پر کال کریں گے اور تحریری نوٹس بعد میں بھیجیں گے۔
- آپ کو بتائیں کہ تاخیر آپ کے بہترین مفاد میں کیوں ہے۔
- جب ہم ضروری معلومات حاصل کرتے ہیں تو جتنی جلدی ممکن ہو فیصلہ کریں، لیکن اصل ٹائم فریم کے اختتام سے چودہ (14) کیلنڈر دنوں کے بعد نہیں۔

اگر آپ ہمارے جواب سے مطمئن نہیں ہیں تو، آپ کو ہمارے ساتھ ایکشن اپیل دائر کرنے کا حق ہے۔ اگر آپ کی اندرونی اپیل کا فیصلہ ہو جائے اور وہ آپ کے حق میں نہ ہو، تو آپ New York اسٹیٹ آفس آف ٹمپوررری اینڈ ڈس ایبلٹی اسسٹنس (OTDA) کے ساتھ ایک منصفانہ سماعت کی درخواست کر سکتے ہیں۔ مزید معلومات کے لئے صفحہ 54 پر ایکشن اپیلز کا سیکشن ملاحظہ کریں۔

آپ، آپ کے فراہم کنندہ، یا آپ پر اعتماد کرنے والا کوئی شخص بھی ہمیں فیصلہ کرنے کے لئے مزید وقت لینے کے لئے کہہ سکتا ہے۔ یہ اس وجہ سے ہو سکتا ہے کہ آپ کے پاس منصوبے کو اپنے کیس کا فیصلہ کرنے میں مدد دینے کے لیے مزید معلومات ہوں۔ یہ ممبر سروسز پر 1-877-771-1119 پر کال کر کے یا تحریری طور پر درخواست جمع کرا کے کیا جا سکتا ہے:

**HomeFirst**
Attn: Coordinated Care
55 Water Street, 46th Floor
New York, NY 10041

اگر آپ ہماری طرف سے اپنی درخواست کے جائزے میں مزید وقت لینے کے فیصلے سے متفق نہیں ہیں، تو آپ یا آپ کا کوئی قابلِ اعتماد شخص منصوبے کے ساتھ شکایت درج کرا سکتا ہے۔ آپ یا آپ کا کوئی قابلِ اعتماد شخص جائزے کے وقت کے بارے میں New York اسٹیٹ ڈیپارٹمنٹ آف ہیلتھ میں بھی 1-866-712-7197 پر کال کر کے شکایت درج کرا سکتے ہیں۔

**اگر آپ نے جو کچھ طلب کیا ہے اس میں سے اگر ہمارا جواب ہاں ہے تو** ہم خدمت کی اجازت دیں گے یا آپ کو وہ آئٹم دیں گے جو آپ نے طلب کی تھی۔

**اگر ہمارا جواب آپ کی درخواست کے کسی حصے یا پوری درخواست کے لیے نہیں ہے** تو ہم آپ کو ایک تحریری نوٹس بھیجیں گے جس میں وضاحت ہوگی کہ ہم نے انکار کیوں کیا۔ **میں کسی ایکشن کی اپیل کیسے دائر کروں** دیکھیں، جس میں یہ وضاحت کی گئی ہے کہ اگر آپ ہمارے فیصلے سے متفق نہیں ہیں تو اپیل کیسے کی جا سکتی ہے۔

## ایکشن کیا ہے؟

جب HomeFirst آپ یا آپ کے فراہم کنندہ کی طرف سے درخواست کردہ خدمات سے انکار کرتا ہے یا انہیں محدود کرتا ہے؛ ریفرل کی درخواست سے انکار کرتا ہے؛ فیصلہ کرتا ہے کہ درخواست کردہ خدمت کوریج میں شامل فائدہ نہیں ہے؛ ان خدمات کو محدود، کم، معطل یا ختم کرتا ہے جن کی ہم پہلے ہی منظوری دے چکے ہیں؛ خدمات کی ادائیگی سے انکار کرتا ہے؛ بروقت خدمات فراہم نہیں کرتا؛ یا مقررہ مدت کے اندر شکایت یا اپیل کے بارے میں فیصلہ نہیں کرتا، تو ان اقدامات کو منصوبے کے "ایکشنز" سمجھا جاتا ہے۔ ایکشن اپیل سے مشروط ہے۔ (مزید معلومات کے لیے نیچے میں کسی ایکشن کی اپیل کیسے دائر کروں؟ دیکھیں۔)

## نوٹس آف ایکشن کا وقت

اگر ہم آپ کی درخواست کردہ خدمات کو مسترد کرنے یا محدود کرنے کا فیصلہ کرتے ہیں یا کسی احاطہ شدہ سروس کے تمام یا کچھ حصے کے لئے ادائیگی نہ کرنے کا فیصلہ کرتے ہیں تو جب ہم اپنا فیصلہ کریں گے تو ہم آپ کو ایک نوٹس بھیجیں گے۔ اگر ہم کسی ایسی خدمت کو محدود، کم، معطل یا ختم کرنے کی تجویز کر رہے ہیں جو منظور شدہ ہے، تو ہمارا خط کم از کم دس (10) کیلنڈر دن پہلے بھیجا جائے گا جب ہم اس خدمت کو تبدیل کرنے کا ارادہ رکھتے ہیں، سوائے اس صورت کے جب:

- تصدیق شدہ ممبر فراڈ کی صورت میں پیشگی اطلاع کی مدت کو کم کرکے پانچ (5) کیلنڈر دن کردیا جاتا ہے؛ یا
- ہم مندرجہ ذیل کے لئے ایکشن کی تاریخ سے بعد میں نوٹس میل کر سکتے ہیں:
  - ممبر کی موت؛
  - آپ کی طرف سے ایک دستخط شدہ تحریری بیان جس میں سروس کے خاتمے کی درخواست کی گئی ہے یا خدمات کو ختم کرنے یا کم کرنے کی ضرورت والی معلومات دی گئی ہے (جہاں آپ سمجھتے ہیں کہ یہ معلومات کی فراہمی کا نتیجہ ہونا چاہیے)؛

– ممبر کا کسی ایسے ادارے میں داخلہ جہاں رکن مزید خدمات کے لئے نااہل ہے؛
– ممبر کا پتہ نامعلوم ہے اور ممبر کو ہدایت کردہ میل کو یہ کہتے ہوئے واپس کر دیا جاتا ہے کہ کوئی فارورڈنگ ایڈریس نہیں ہے۔
– ممبر کو کسی دوسرے دائرہ اختیار سے Medicaid خدمات کے لیے قبول کیا گیا ہو؛
– ممبر کا معالج طبی دیکھ بھال کی سطح میں تبدیلی تجویز کرتا ہو۔

اگر ہم ماضی میں دی گئی دیکھ بھال کی جانچ کر رہے ہیں تو ہم پچھلی نظر ثانی کے لئے ضروری معلومات حاصل کرنے کے تیس (30) کیلنڈر دنوں کے اندر اس کے لئے ادائیگی کے بارے میں فیصلہ کریں گے۔ اگر ہم کسی خدمت کے لئے ادائیگی سے انکار کرتے ہیں تو، ہم آپ اور آپ کے فراہم کنندہ کو اس دن ایک نوٹس بھیجیں گے جس دن ادائیگی سے انکار کیا جاتا ہے۔ آپ کو کسی بھی دیکھ بھال کے لئے ادائیگی کرنے کی ضرورت نہیں ہوگی جو آپ کو منصوبے یا Medicaid کے ذریعہ احاطہ کیا گیا تھا، بھلے ہی ہم بعد میں فراہم کنندہ کو ادائیگی سے انکار کردیں۔

## ایکشن نوٹس کے مندرجات

کسی ایکشن کے بارے میں ہم آپ کو جو بھی نوٹس بھیجیں گے وہ یہ ہوگا:

- اس ایکشن کی وضاحت جو ہم نے کیا ہے یا کرنے کا ارادہ رکھتے ہیں؛
- اس ایکشن کی وجوہات کا حوالہ، بشمول طبی جواز اگر کوئی موجود ہو؛
- آپ کے ہمارے ساتھ اپیل دائر کرنے کے حق کی وضاحت (بشمول اس کے کہ آیا آپ کو ریاست کے بیرونی اپیل کے عمل کا حق بھی حاصل ہے یا نہیں)؛
- وضاحت کریں کہ داخلی اپیل کیسے دائر کرنی ہے اور وہ حالات جن میں آپ ہم سے اپنی داخلی اپیل کے جائزے کو تیز (فوری) کرنے کی درخواست کر سکتے ہیں؛

- فیصلہ کرنے میں جن طبی جائزے کے معیار پر انحصار کیا گیا، ان کی دستیابی کی وضاحت کریں، اگر متعلقہ مسائل طبی ضرورت سے متعلق ہوں یا یہ سوال ہو کہ زیرِ غور علاج یا خدمت تجرباتی یا تحقیقی نوعیت کی تھی؛ **اور**
- اس معلومات کی وضاحت کریں، اگر کوئی ہو، جو آپ اور/یا آپ کے فراہم کنندہ کو فراہم کرنی ہوگی تاکہ ہم اپیل پر فیصلہ کر سکیں۔

نوٹس آپ کو اپیل اور ریاستی منصفانہ سماعت کے آپ کے حق کے بارے میں بھی بتائے گا:

- یہ اپیل اور منصفانہ سماعت کے درمیان فرق کی وضاحت کرے گا؛
- یہ کہے گا کہ آپ کو منصفانہ سماعت کا مطالبہ کرنے سے پہلے اپیل دائر کرنی ہوگی؛ **اور**
- یہ وضاحت کرے گا کہ اپیل کے لئے کیسے پوچھنا ہے۔

اگر ہم کسی مجاز سروس کو محدود، کم، معطل یا ختم کر رہے ہیں تو، نوٹس آپ کو آپ کی اپیل پر فیصلہ کرنے کے دوران خدمات جاری رکھنے کے آپ کے حق کے بارے میں بھی بتائے گا؛ خدمات کو جاری رکھنے کی درخواست کیسے کریں؛ اور وہ حالات جن کے تحت آپ کو خدمات کے لئے ادائیگی کرنا پڑسکتی ہے اگر وہ جاری رہتے ہیں جب ہم آپ کی اپیل کا جائزہ لے رہے تھے۔

## میں کسی ایکشن کی اپیل کیسے دائر کروں؟

اگر آپ کسی ایسے ایکشن سے متفق نہیں ہیں جو ہم نے کیا ہے، تو آپ اپیل کر سکتے ہیں۔ جب آپ اپیل دائر کرتے ہیں، تو اس کا مطلب یہ ہے کہ ہمیں اپنے ایکشن کی وجہ کو دوبارہ دیکھنا ہوگا تاکہ یہ فیصلہ کیا جاسکے کہ آیا ہم صحیح تھے یا نہیں۔ آپ زبانی یا تحریری طور پر منصوبے کے ساتھ کسی ایکشن کی اپیل دائر کرسکتے ہیں۔ جب منصوبہ آپ کو کسی ایکشن کے بارے میں ایک خط بھیجتا ہے (جیسے خدمات سے انکار یا محدود کرنا، یا خدمات کے لئے ادائیگی نہ کرنا)، تو آپ کو ایکشن کے بارے میں مطلع کرنے والے ہمارے خط پر ساٹھ (60) دنوں کے اندر اپنی اپیل کی درخواست داخل کرنا ہوگی۔

## اپیل دائر کرنے کے لئے HomeFirst سے رابطہ کریں

ہم (TTY: 711) 1-877-771-1119 پر کال کر کے یا لکھ کر رابطہ کر سکتے ہیں:

**HomeFirst**
Attn: Appeals and Grievances
55 Water Street, 46th Floor
New York, NY 10041

جو شخص آپ کی اپیل وصول کرے گا وہ اسے ریکارڈ کرے گا اور مناسب عملہ اپیل کے جائزے کی نگرانی کرے گا۔ ہم آپ کو ایک خط بھیجیں گے جس میں بتایا جائے گا کہ ہمیں آپ کی اپیل موصول ہوئی ہے، اور آپ کی کیس فائل کی ایک کاپی شامل کریں گے، جس میں طبی ریکارڈ اور اصل فیصلہ کرنے کے لئے استعمال ہونے والی دیگر دستاویزات شامل ہیں۔ آپ کی اپیل کا جائزہ باعلم کلینیکل عملہ لے گا جو منصوبے کے ابتدائی فیصلے یا ایکشن میں شامل نہیں تھا جس کے خلاف آپ اپیل کر رہے ہیں۔

## کچھ ایکشنز کے لئے آپ اپیل کے عمل کے دوران خدمت جاری رکھنے کی درخواست کر سکتے ہیں۔

اگر آپ کسی پابندی، تخفیف، معطلی یا خدمات کے خاتمے کے خلاف اپیل کر رہے ہیں جو آپ فی الحال حاصل کرنے کے مجاز ہیں، تو آپ کو اپنی اپیل کا فیصلہ ہونے تک ان خدمات کو حاصل کرنا جاری رکھنے کے لئے منصوبہ اپیل کی درخواست کرنی ہوگی۔

اگر آپ خدمات کو محدود کرنے، کم کرنے، معطل کرنے یا ختم کرنے کے نوٹس پر درج تاریخ یا مجوزہ ایکشن کی مقررہ مؤثر تاریخ، ان دونوں میں سے جو تاریخ بعد میں ہو، اس تاریخ سے دس (10) دنوں کے اندر منصوبے کے فیصلے کے خلاف اپیل کی درخواست کرتے ہیں، تو ہمیں آپ کی خدمات جاری رکھنی ہوں گی۔ منصوبے میں اپیل کی درخواست کرنے اور امداد جاری رکھنے کے لیے درخواست دینے کا طریقہ جاننے کے لیے اوپر "**میں کسی ایکشن کی اپیل کیسے دائر کروں؟**" ملاحظہ کریں۔

آپ کی خدمات اس وقت تک جاری رہیں گی جب تک آپ اپیل واپس نہیں لیتے، یا جب تک دس (10) دن نہ گزر جائیں اس تاریخ سے جب ہم آپ کو اپنی اپیل کے فیصلے کا نوٹس بھیجتے ہیں، اگر ہمارا فیصلہ آپ کے حق میں نہ ہو، الا یہ کہ آپ نے New York اسٹیٹ Medicaid منصفانہ سماعت کی درخواست نہ دی ہو جس میں خدمات کی تسلسل کے ساتھ فراہمی شامل ہو۔ صفحہ 58 پر **ریاستی منصفانہ سماعت** کا سیکشن ملاحظہ کریں۔

اگرچہ آپ خدمات کو جاری رکھنے کی درخواست کر سکتے ہیں جبکہ آپ کی اپیل زیر نظر ہے، اگر منصوبے کی اپیل کا فیصلہ آپ کے حق میں نہیں ہوتا ہے تو ہم آپ کو ان خدمات کے لئے ادائیگی کرنے کا مطالبہ کر سکتے ہیں اگر وہ صرف اس وجہ سے فراہم کی گئیں کیونکہ آپ نے اپنے کیس کا جائزہ لینے کے دوران انہیں وصول کرنا جاری رکھنے کے لئے کہا تھا۔

## منصوبے کو میری کسی ایکشن کی اپیل کا فیصلہ کرنے میں کتنا وقت لگے گا؟

جب تک آپ فوری (فاسٹ ٹریک) جائزے کی درخواست نہیں کرتے، ہم آپ کی اپیل کا جائزہ جو ہمارے ذریعے کیے گئے ایکشن کے خلاف ہے، ایک معیاری اپیل کے طور پر لیں گے۔ ہم آپ کو تحریری فیصلہ اتنی جلدی بھیجیں گے جتنی آپ کی صحت کی حالت تقاضا کرے، لیکن زیادہ سے زیادہ تیس (30) دن کے بعد نہیں جس دن ہمیں اپیل موصول ہوگی۔ (اگر آپ توسیع کی درخواست کرتے ہیں یا ہمیں مزید معلومات کی ضرورت ہے تو نظر ثانی کی مدت کو چودہ (14) دن تک بڑھایا جا سکتا ہے، اور تاخیر آپ کے مفاد میں ہے۔) آپ کو اپنے کسی بھی ریکارڈ کو دیکھنے کا موقع ملے گا جو اپیل کے جائزے کا حصہ ہے۔

ہم آپ کو آپ کی اپیل کے بارے میں اپنے فیصلے کا نوٹس بھیجیں گے جس میں ہمارا کیا گیا فیصلہ اور وہ تاریخ درج ہوگی جس پر ہم اس فیصلے تک پہنچے۔

اگر ہم اپنی یہ فیصلہ واپس لے لیں کہ مطلوبہ خدمات کو مسترد یا محدود کریں، یا خدمات کو پابند، کم، معطل یا ختم کریں، اور آپ کی اپیل کے دوران خدمات فراہم نہ کی گئی ہوں، تو ہم آپ کو متنازعہ خدمات اتنی جلدی فراہم کریں گے جتنی آپ کی صحت کی حالت تقاضا کرے۔ کچھ معاملات میں، آپ "فوری (فاسٹ ٹریک)" اپیل کی درخواست کر سکتے ہیں۔ ذیل میں **فوری (فاسٹ ٹریک) اپیل کا عمل** کا سیکشن ملاحظہ کریں۔

## تیز رفتار (فاسٹ ٹریک) اپیل کا عمل

اگر اپیل آپ کی اس خدمت کی درخواست کے بارے میں ہے جو آپ پہلے سے حاصل کر رہے ہیں تو ہم ہمیشہ اپنی جانچ کو تیز کریں گے۔ اگر آپ یا آپ کا فراہم کنندہ یہ محسوس کرے کہ معیاری اپیل میں وقت لگنے سے آپ کی صحت یا زندگی کو سنگین مسئلہ پیش آ سکتا ہے، تو آپ اپنے ایکشن کی اپیل کے فوری (فاسٹ ٹریک) جائزے کی درخواست کر سکتے ہیں۔ ہم آپ کو اپنے فیصلے کے ساتھ بہتر (72) گھنٹوں کے اندر جواب دیں گے۔

کسی بھی صورت میں ہمارے فیصلے کو جاری کرنے کا وقت آپ کی اپیل موصول ہونے کے بعد 72 گھنٹے سے زیادہ نہیں ہوگا۔ (اگر آپ توسیع کی درخواست کرتے ہیں یا ہمیں مزید معلومات کی ضرورت ہے تو نظر ثانی کی مدت کو 14 دن تک بڑھایا جاسکتا ہے، اور تاخیر آپ کے مفاد میں ہے۔)

اگر ہم آپ کی اپیل کو تیز کرنے کی آپ کی درخواست سے اتفاق نہیں کرتے ہیں تو ہم آپ سے ذاتی طور پر رابطہ کرنے کی پوری کوشش کریں گے تاکہ آپ کو یہ بتایا جاسکے کہ ہم نے فوری (فاسٹ ٹریک) اپیل کے لئے آپ کی درخواست کو مسترد کردیا ہے اور اسے معیاری اپیل کے طور پر سنبھالیں گے۔ اس کے علاوہ، ہم آپ کو آپ کی درخواست موصول ہونے کے دو (2) دنوں کے اندر فوری (فاسٹ ٹریک) اپیل کی درخواست مسترد کرنے کے اپنے فیصلے کا تحریری نوٹس بھیجیں گے۔

## اگر منصوبہ میری اپیل مسترد کر دے، تو میں کیا کر سکتا ہوں؟

اگر آپ کی اپیل کے بارے میں ہمارا فیصلہ مکمل طور پر آپ کے حق میں نہ ہو، تو آپ کو ملنے والا نوٹس اس بات کی وضاحت کرے گا کہ آپ کو New York اسٹیٹ سے Medicaid منصفانہ سماعت کی درخواست کرنے کا حق حاصل ہے اور منصفانہ سماعت کیسے حاصل کی جا سکتی ہے، کون آپ کی جانب سے منصفانہ سماعت میں پیش ہو سکتا ہے، اور بعض اپیلوں کے لیے یہ بھی کہ آپ کو سماعت کے دوران خدمات حاصل کرنے کی درخواست کرنے کا حق حاصل ہے اور یہ درخواست کیسے کی سکتی ہے۔

**نوٹ: آپ کو حتمی منفی فیصلے کے نوٹس کی تاریخ کے بعد 120 کیلنڈر دنوں کے اندر ایک منصفانہ سماعت کی درخواست دینی ہوگی۔** اگر ہم آپ کی اپیل کو طبی ضرورت کے مسائل کی وجہ سے یا اس وجہ سے مسترد کر دیں کہ زیرِ بحث خدمت تجرباتی یا تحقیقی نوعیت کی تھی، تو نوٹس میں یہ بھی وضاحت

کی جائے گی کہ ہمارے فیصلے کی "بیرونی اپیل" کے لیے New York اسٹیٹ سے کیسے درخواست کی جا سکتی ہے۔

## ریاستی منصفانہ سماعتیں

اگر ہم نے اپیل کا مکمل فیصلہ آپ کے حق میں نہیں کیا تو آپ اس تاریخ کے ایک سو بیس (120) دن کے اندر New York اسٹیٹ سے Medicaid کی منصفانہ سماعت کی درخواست کر سکتے ہیں جس تاریخ کو ہم نے آپ کو آپ کی اپیل پر ہمارے فیصلے کے بارے میں نوٹس بھیجا تھا۔

اگر آپ کی اپیل میں آپ کو فی الحال موصول ہونے والی مجاز خدمات کی پابندی، کمی، معطلی یا خاتمہ شامل ہے، اور آپ نے منصفانہ سماعت کی درخواست کی ہے، تو آپ ان خدمات کو حاصل کرنا جاری رکھیں گے جب تک آپ منصفانہ سماعت کے فیصلے کا انتظار کر رہے ہیں۔ منصفانہ سماعت کے لیے آپ کی درخواست اپیل کے فیصلے کی ہماری جانب سے بھیجے جانے کی تاریخ یا آپ کی خدمات کو محدود، کم، معطل یا ختم کرنے کے ہمارے اقدام کی مقررہ مؤثر تاریخ، ان دونوں میں سے جو تاریخ بعد میں ہو، اس تاریخ سے دس (10) دنوں کے اندر کی جانی چاہیے۔

آپ کے فوائد اس وقت تک جاری رہیں گے جب تک کہ آپ منصفانہ سماعت کو واپس نہیں لیتے یا ریاستی منصفانہ سماعت کا آفیسر سماعت کا فیصلہ جاری کرتا ہے جو آپ کے حق میں نہیں ہے جو بھی پہلے ہوتا ہو۔

اگرریاست کے منصفانہ سماعت کے افسر ہمارے فیصلے کو مسترد کر دیں، تو ہمیں یہ یقینی بنانا ہوگا کہ آپ کو متنازعہ خدمات فوری طور پر ملیں، اور جتنی جلدی آپ کی صحت کی حالت تقاضا کرے لیکن زیادہ سے زیادہ بہتر (72) گھنٹوں کے اندر، اس تاریخ سے جب منصوبے کو منصفانہ سماعت کا فیصلہ موصول ہوتا ہے۔ اگر آپ کو اپنی اپیل کے دوران متنازعہ خدمات موصول ہو گئی تھیں، تو منصفانہ سماعت کے افسر کی ہدایت کے مطابق شامل خدمات کی ادائیگی کے ہم ذمہ دار ہوں گے۔

اگرچہ آپ اپنے منصفانہ سماعت کے فیصلے کا انتظار کرتے ہوئے خدمات جاری رکھنے کی درخواست کر سکتے ہیں، اگر آپ کی منصفانہ سماعت کا فیصلہ آپ کے حق میں نہیں ہوتا ہے تو آپ ان خدمات کے لئے ادائیگی کے ذمہ دار ہو سکتے ہیں جو منصفانہ سماعت کا موضوع تھیں۔

آپ اسٹیٹ کی منصفانہ سماعت کے لیے دفتر برائے عارضی اور معذوری امداد (OTDA) سے رابطہ کر کے درخواست دائر کر سکتے ہیں:

- آن لائن درخواست فارم: سماعت کی درخواست | منصفانہ سماعتیں | OTDA (**ny.gov**) (**otda.ny.gov/hearings/request/**)
- ایک قابل پرنٹ درخواست فارم میل کریں:

NYS Office of Temporary and Disability Assistance Office of Administrative Hearings
Managed Care Hearing Unit
P.O. Box 22023
Albany, New York 12201-2023

- ایک قابل طباعت درخواست فارم فیکس کریں: (518) 473-6735
- ٹیلی فون کے ذریعہ درخواست:

معیاری منصفانہ سماعت لائن ..... 1 (800) 342-3334
ہنگامی منصفانہ سماعت لائن ..... 1 (800) 205-0110
TTY لائن – 711. درخواست کریں کہ آپریٹر 1 (877) 502-6155 پر کال کرے

- ذاتی طور پر درخواست:

**New York City**
14 Boerum Place, 1st Floor
Brooklyn, New York 11201

**Albany**
40 North Pearl Street, 15th Floor
Albany, New York 12243

منصفانہ سماعت کی درخواست کے بارے میں مزید معلومات کے لیے براہ کرم ملاحظہ کریں:
**otda.ny.gov/hearings/request/**

## ریاست کی بیرونی اپیلیں

اگر ہم آپ کی اپیل سے انکار کرتے ہیں کیونکہ ہم یہ طے کرتے ہیں کہ سروس طبی طور پر ضروری نہیں ہے یا تجرباتی یا تحقیقاتی ہے تو آپ New York ریاست سے بیرونی اپیل طلب کرسکتے ہیں۔ بیرونی اپیل کا فیصلہ جائزہ لینے والوں کے ذریعہ کیا جاتا ہے جو ہمارے یا New York ریاست کے لئے کام نہیں کرتے ہیں۔ یہ جائزہ لینے والے اہل افراد ہیں جو New York ریاست کی طرف سے منظور شدہ ہیں۔ آپ کو بیرونی اپیل کے لئے ادائیگی کرنے کی ضرورت نہیں ہے۔

جب ہم طبی ضرورت کی کمی یا اس بنیاد پر کہ خدمت تجرباتی یا تحقیقی ہے، اپیل کو مسترد کرنے کا فیصلہ کرتے ہیں، تو ہم آپ کو اس بارے میں معلومات فراہم کریں گے کہ بیرونی اپیل کیسے دائر کی جائے، بشمول ایک فارم جس پر بیرونی اپیل دائر کی جا سکتی ہے اور ہمارے اپیل مسترد کرنے کے فیصلے کے ساتھ۔۔ اگر آپ بیرونی اپیل چاہتے ہیں، تو آپ کو ہمارے اپیل کے انکار کی تاریخ سے چار (4) ماہ کے اندر New York اسٹیٹ ڈیپارٹمنٹ آف فنانشل سروسز کے ساتھ فارم جمع کروانا ہوگا۔

فارم حاصل کرنے کے کچھ طریقے یہ ہیں:

- محکمہ مالیاتی خدمات کو کال کریں، 1-800-400-8882
- محکمہ مالیاتی خدمات کی ویب سائٹ **dfs.ny.gov** پر جائیں
- محکمہ مالیاتی خدمات کو یہاں لکھیں:

**New York City – Main Office**
New York State Department of Financial Services
One State Street
New York, NY 10004-1511

**Albany Office**
New York State Department of Financial Services
Consumer Assistance Unit
One Commerce Plaza
Albany, NY 12257

اگر آپ کو اپیل دائر کرنے میں مدد کی ضرورت ہو تو سب سے پہلے 1-877-771-1119 (TTY: 711) پر HomeFirst سے رابطہ کریں۔

آپ کی بیرونی اپیل کا فیصلہ 30 دنوں کے اندر کیا جائے گا۔ اگر بیرونی اپیل کا جائزہ کار مزید معلومات طلب کرتا ہے تو مزید وقت (5 کاروباری دن تک) کی ضرورت ہوسکتی ہے۔ جائزہ کار آپ کو اور ہمیں فیصلہ کرنے کے بعد دو کاروباری دنوں کے اندر حتمی فیصلے کے بارے میں بتائے گا۔

اگر آپ کا ڈاکٹر یہ کہہ سکتا ہے کہ تاخیر آپ کی صحت کو سنگین نقصان پہنچائے گی تو آپ کو تیزی سے فیصلہ مل سکتا ہے۔ اسے فوری (فاسٹ ٹریک) بیرونی اپیل کہا جاتا ہے۔ بیرونی اپیل کا جائزہ کار 72 گھنٹے یا اس سے بھی کم وقت میں فوری (فاسٹ ٹریک) اپیل کا فیصلہ کرے گا۔ جائزہ کار آپ کو اور ہمیں فون یا فیکس کے ذریعے فوری طور پر فیصلہ بتائے گا۔ بعد میں، ایک خط بھیجا جائے گا جو آپ کو فیصلہ بتائے گا۔

آپ منصفانہ سماعت اور بیرونی اپیل دونوں کا مطالبہ کرسکتے ہیں۔ اگر آپ منصفانہ سماعت اور بیرونی اپیل کی درخواست کرتے ہیں، تو منصفانہ سماعت کے افسر کا فیصلہ ہی "حتمی شمار" ہوگا۔

## شکایات اور شکایات سے متعلق اپیلیں

HomeFirst پوری کوشش کرے گا کہ آپ کے خدشات یا مسائل کو جتنی جلدی ممکن ہو اور آپ کی تسلی کے مطابق حل کرے۔ آپ ہمارے شکایتی عمل یا اپیل کے عمل میں سے کسی ایک کو استعمال کر سکتے ہیں، یہ اس بات پر منحصر ہے کہ آپ کو کس نوعیت کا مسئلہ درپیش ہے۔

آپ کی خدمات میں یا HomeFirst کے عملے یا کسی صحت کی دیکھ بھال فراہم کنندہ کے رویے میں کوئی تبدیلی نہیں ہوگی کہ آپ نے کوئی شکایت یا اپیل دائر کی ہے۔ ہم آپ کی رازداری کو برقرار رکھیں گے۔ ہم آپ کو شکایت یا اپیل دائر کرنے کے لیے درکار ہر مدد فراہم کریں گے۔ اس میں آپ کو مترجم کی خدمات فراہم کرنا یا مدد دینا شامل ہے اگر آپ کو بصارت اور/یا سماعت کے مسائل درپیش ہوں۔ آپ کسی کو (جیسے رشتہ دار، دوست یا فراہم کنندہ) اپنے لیے کام کرنے کے لیے منتخب کر سکتے ہیں۔

شکایت درج کرنے کے لئے، براہ کرم HomeFirst ممبر سروسز کو (TTY: 711) 1-877-771-1119 پر کال کریں، یا لکھیں:

**HomeFirst**
Attn: Appeals and Grievances
55 Water Street, 46th Floor
New York, NY 10041

جب آپ ہم سے رابطہ کریں گے تو آپ کو ہمیں اپنا نام، پتہ، ٹیلی فون نمبر اور مسئلے کی تفصیلات فراہم کرنی ہوں گی۔

## شکایت کیا ہے؟

شکایت آپ کی طرف سے ہمیں بھیجی جانے والی کوئی بھی اطلاع ہے جو ہماری عملے یا شامل خدمات فراہم کرنے والوں سے آپ کو ملنے والی نگہداشت اور علاج کے بارے میں عدم اطمینان ظاہر کرے۔ مثال کے طور پر، اگر کوئی آپ سے بدتمیزی کرے، وقت پر نہ آئے، یا آپ کو ہم سے ملنے والی نگہداشت یا خدمات کے معیار پسند نہ آئیں، تو آپ ہمارے پاس شکایت درج کرا سکتے ہیں۔

## شکایت کا عمل

آپ ہمارے ساتھ زبانی یا تحریری طور پر شکایت درج کرا سکتے ہیں۔ جو شخص آپ کی شکایت وصول کرے گا وہ اسے ریکارڈ کرے گا، اور منصوبے کے متعلقہ عملے کے افراد شکایت کے جائزے کی نگرانی کریں گے۔ ہم آپ کو ایک خط بھیجیں گے جس میں آپ کو بتایا جائے گا کہ ہمیں آپ کی شکایت اور ہمارے جائزے کے عمل کی تفصیل ملی ہے۔ ہم آپ کی شکایت کا جائزہ لیں گے اور آپ کو تحریری جواب ایک (1) یا دو (2) وقت کی مدتوں کے اندر دیں گے:

1. اگر تاخیر آپ کی صحت کے لئے خطرے میں نمایاں اضافہ کرے گی تو، ہم ضروری معلومات کی وصولی کے بعد اڑتالیس (48) گھنٹوں کے اندر فیصلہ کریں گے، لیکن یہ عمل شکایت کی وصولی کے سات (7) دنوں کے اندر مکمل ہونا چاہئے۔

2. دیگر تمام قسم کی شکایات کے لئے، ہم آپ کو ضروری معلومات کی وصولی کے پینتالیس (45) دنوں کے اندر اپنے فیصلے سے آگاہ کریں گے، لیکن یہ عمل شکایت کی وصولی کے 60 دنوں کے اندر مکمل ہونا ضروری ہے۔

ہمارا جواب یہ بیان کرے گا کہ جب ہم نے آپ کی شکایت کا جائزہ لیا تو ہمیں کیا ملا اور آپ کی شکایت کے بارے میں ہمارا فیصلہ کیا ہے۔

## میں شکایت کے فیصلے کے خلاف اپیل کیسے کروں؟

اگر آپ اپنی شکایت کے بارے میں ہمارے فیصلے سے مطمئن نہیں ہیں تو آپ شکایت کی اپیل دائر کرکے اپنے مسئلے کے دوسرے جائزے کی درخواست کرسکتے ہیں۔ آپ کو زبانی یا تحریری طور پر شکایت کی اپیل دائر کرنی ہوگی۔ یہ ہماری طرف سے آپ کی شکایت کے ابتدائی فیصلے کے موصول ہونے کے ساٹھ (60) کام کے دنوں کے اندر دائر کی جانی چاہیے۔ جب ہمیں آپ کی اپیل موصول ہو جائے گی، تو ہم آپ کو ایک تحریری اطلاع بھیجیں گے جس میں اس فرد کا نام، پتہ اور ٹیلی فون نمبر درج ہوگا جسے ہم نے آپ کی اپیل کا جواب دینے کے لیے نامزد کیا ہے۔ تمام شکایات کی اپیلیں متعلقہ پیشہ ور افراد کے ذریعے کی جائیں گی، جن میں طبی معاملات سے متعلق شکایات کے لیے صحت کی دیکھ بھال کے پیشہ ور افراد بھی شامل ہوں گے، جو ابتدائی شکایت کے فیصلے میں شامل نہیں تھے۔

معیاری شکایتی اپیلوں کے لئے، ہم اپنا فیصلہ کرنے کے لئے تمام ضروری معلومات حاصل کرنے کے بعد تیس (30) کام کے دنوں کے اندر اپیل کا فیصلہ کریں گے۔ اگر ہمارے فیصلے میں تاخیر آپ کی صحت کے خطرے کو نمایاں طور پر بڑھا دے، تو ہم فوری (فاسٹ ٹریک) شکایتی اپیل کا عمل استعمال کریں گے۔ فوری (فاسٹ ٹریک) شکایتی اپیلوں کے لیے، ہم ضروری معلومات موصول ہونے کے دو (2) کام کے دنوں کے اندر اپیل سے متعلق اپنا فیصلہ کریں گے۔ معیاری اور فوری (فاسٹ ٹریک) دونوں شکایتی اپیلوں کے لئے، ہم آپ کو اپنے فیصلے کا تحریری نوٹس فراہم کریں گے۔ نوٹس میں ہمارے فیصلے کی تفصیلی وجوہات شامل ہوں گی اور طبی معاملات سے متعلق کیسز میں ہمارے فیصلے کا طبی جواز بھی دیا جائے گا۔

## شریک محتسب

شریک محتسب، جسے انڈیپنڈنٹ کنزیومر ایڈوکیسی نیٹ ورک (Independent Consumer Advocacy Network, ICAN) کہا جاتا ہے، ایک آزاد ادارہ ہے جو ریاست New York میں طویل مدتی نگہداشت حاصل کرنے والوں کو مفت محتسب خدمات فراہم کرتا ہے۔ آپ اپنی کوریج، شکایات، اور اپیل کے اختیارات کے بارے میں مفت اور آزادانہ مشورہ حاصل کر سکتے ہیں۔ وہ اپیل کے عمل کو منظم کرنے میں آپ کی مدد کر سکتے ہیں۔ وہ آپ کو HomeFirst جیسے MLTC منصوبے میں اندراج سے پہلے بھی مدد فراہم کر سکتے ہیں۔ اس مدد میں غیر جانبدار انہ صحت کے منصوبے کے انتخاب کی مشاورت اور عام منصوبے سے متعلق معلومات شامل ہیں۔ ICAN کی خدمات کے بارے میں مزید جاننے کے لیے ان سے رابطہ کریں:

- فون: 1-844-614-8800 (TTY: 711) ریلے سروس
- ویب: **icannys.org** | ای میل: ican@cssny.org

اگر آپ اپنی ضروریات کو منصوبے کے اندر حل نہیں کر پاتے، تو آپ New York اسٹیٹ ڈیپارٹمنٹ آف ہیلتھ سے بھی رابطہ کر سکتے ہیں اور کسی بھی وقت 1-866-712-7197 پر کال کر کے یا لکھ کر شکایت درج کرا سکتے ہیں:

NYS Department of Health
Bureau of Managed Long-term Care
Suite 1620, One Commerce Plaza
99 Washington Avenue
Albany, NY 12210

## HomeFirst MLTC منصوبے سے اخراج

مندرجہ ذیل وجوہات میں سے کسی کی بنیاد پر آپ کو MLTC پلان سے خارج نہیں کیا جائے گا:

- کور شدہ طبی خدمات کا زیادہ استعمال
- موجودہ حالت یا آپ کی صحت میں تبدیلی
- آپ کی خصوصی ضروریات کے نتیجے میں دماغی صلاحیت میں کمی یا غیر تعاون یا خلل ڈالنے والا رویہ،

جب تک کہ یہ رویہ آپ کو MLTC کے لیے نااہل نہ بنا دے۔

## رضاکارانہ اخراج

آپ کسی بھی وقت اور کسی بھی وجہ سے HomeFirst چھوڑنے کی درخواست کر سکتے ہیں۔ اخراج کی درخواست کرنے کے لئے، ممبر سروسز یا اپنی کیئر مینجمنٹ ٹیم کو 1-877-771-1119 (TTY: 711) پر کال کریں یا آپ ہمیں لکھ سکتے ہیں۔ انہیں بتائیں کہ آپ HomeFirst سے اخراج چاہتے ہیں، اور آپ کی کیئر مینجمنٹ ٹیم آپ کے ساتھ اور New York Medicaid Choice کے ساتھ مل کر کام کرے گی تاکہ اگر آپ طویل مدتی نگہداشت کی خدمات جاری رکھنا چاہتے ہیں تو آپ کو ہمارے منصوبے سے آپ کی پسند کے منصوبے میں محفوظ طریقے سے منتقل کیا جا سکے۔

منصوبہ آپ کو آپ کی درخواست کی تحریری تصدیق فراہم کرے گا۔ ہم آپ کے لیے رضاکارانہ اخراج کا فارم شامل کریں گے تاکہ آپ اسے دستخط کر کے ہمیں واپس بھیج سکیں۔ اگر آپ اسے پُر نہیں کرنا چاہتے اور زبانی طور پر اخراج کی درخواست دینا چاہتے ہیں، تو HomeFirst کا نمائندہ یہ فارم آپ کے لیے پُر کر سکتا ہے۔

مکمل کردہ فارم جمع کرائے جائیں:

**HomeFirst**
Attn: Coordinated Care
55 Water Street, 46th Floor
New York, NY 10041

آپ کی کیئر مینجمنٹ ٹیم آپ کے ساتھ آپ کے فیصلے پر تبادلہ خیال کرے گی اور اخراج کے بعد آپ کی دیکھ بھال کے لئے منصوبہ بندی کرنے میں آپ کی مدد کرے گی۔ جس تاریخ سے آپ کا HomeFirst سے اخراج مؤثر ہوگا، وہ اُس مہینے کے بعد آنے والے مہینے کا پہلا (1) دن ہوگا جس مہینے میں اخراج eMedNY کے ذریعے مکمل کیا جاتا ہے۔

HomeFirst آپ کی اخراج کی درخواست کو منصوبے سے LDSS یا New York Medicaid Choice کو بھیجے گا۔ آپ کو HomeFirst کی طرف سے ایک توثیقی خط بھی موصول ہوگا جو منصوبے سے اخراج کی آپ کی خواہش کی تصدیق کرے گا۔

اخراج کی تاریخ مہینے کا وہ آخری دن ہوگی جس کے بعد LDSS یا NY Medicaid Choice نے اخراج کو مکمل کر لیا ہوگا اور اگر ضرورت پڑی تو مزید خدمات کا بندوبست بھی کیا گیا ہوگا۔ اخراج کی زبانی درخواستوں کو مکمل کرنے میں اتنا ہی وقت لگتا ہے جتنا تحریری درخواستوں کو مکمل کرنے میں لگتا ہے۔ اگر کوئی درخواست مہینے کی بیسویں (20 ویں) کے بعد جمع کرائی جاتی ہے، تو آپ کو اگلے مہینے کے پہلے (1) دن تک خارج کردیا جائے گا۔

اگر آپ کے ڈسچارج منصوبوں میں آئندہ خدمات کی درخواست شامل ہو تو، اخراج کی مؤثر تاریخ LDSS یا New York Medicaid Choice کے ذریعہ اس وقت طے کی جائے گی جب آپ کی درخواست منظور ہو جائے۔

جن منتقلیوں میں آپ HomeFirst اور کسی دوسرے منصوبے کے درمیان جاتے ہیں، HomeFirst آپ کی نگہداشت مہینے کے آخری دن تک فراہم کرے گا اور آپ کا نیا منظم طویل مدتی نگہداشت منصوبہ اگلے مہینے کے پہلے (1) دن سے آپ کی نگہداشت شروع کرے گا۔

اگر آپ کو طویل مدتی نگہداشت کی خدمات درکار ہوں اور آپ HomeFirst چھوڑنا چاہتے ہوں، تو اپنی خدمات جاری رکھنے کے لیے آپ کو NY Medicaid Choice کے ساتھ کوئی دوسرا منصوبہ منتخب کرنا ہوگا۔ اب آپ اپنی خدمات حاصل کرنے کے لیے HRA یا LDSS کے ذریعے Medicaid فیس برائے سروس پر دوبارہ نہیں جا سکتے۔

خلاصہ یہ ہے کہ آپ کی درخواست کب موصول ہوتی ہے اس پر منحصر ہے، اس عمل کو مکمل ہونے میں قریب چھ ہفتے لگ سکتے ہیں۔ جب تک آپ اہل ہیں، آپ باقاعدہ Medicaid سے غیر اندراج کر سکتے ہیں یا صحت کے کسی دوسرے منصوبے میں شامل ہو سکتے ہیں۔ اگر آپ کو اب بھی CBLTSS جیسے ذاتی نگہداشت کی ضرورت ہے، تو آپ کو کوئی دوسرا MLTC منصوبہ، Medicaid منظم نگہداشت منصوبہ یا گھر اور کمیونٹی پر مبنی چھوٹ پروگرام میں شامل ہونا ہوگا تاکہ آپ CBLTSS حاصل کر سکیں۔

## منتقلی

آپ 90 دنوں کے لئے ہمارے منصوبے کو آزما سکتے ہیں۔ آپ HomeFirst چھوڑ سکتے ہیں اور اس وقت کے دوران کسی بھی وقت دوسرے منصوبے میں منتقل اور شامل ہوسکتے ہیں۔ اگر آپ پہلے 90 دنوں میں نہیں چھوڑتے تو آپ کو مزید نو ماہ تک HomeFirst میں رہنا ہوگا، جب تک کہ آپ کے پاس کوئی معقول وجہ (جائز وجہ) نہ ہو۔

- آپ ہمارے خدمت کے علاقے سے باہر منتقل ہو جاتے ہیں۔
- آپ، منصوبہ اور آپ کا کاؤنٹی محکمہ سماجی خدمات یا New York اسٹیٹ محکمہ صحت سب اس بات پر متفق ہیں کہ HomeFirst چھوڑنا آپ کے لیے بہتر ہے۔
- آپ کا موجودہ گھریلو نگہداشت فراہم کنندہ ہمارے منصوبے کے ساتھ کام نہیں کرتا ہے۔
- ہم آپ کو وہ خدمات فراہم کرنے میں ناکام رہے ہیں جو ہمیں ریاست کے ساتھ اپنے معاہدے کے تحت فراہم کرنا لازمی ہیں۔

اگر آپ اہل ہیں، تو آپ کسی اور قسم کے انتظام شدہ طویل مدتی نگہداشت کے منصوبے جیسے Medicaid Advantage Plus (MAP) یا بزرگوں کے لیے تمام جامع نگہداشت کے پروگرام (PACE) میں کسی بھی وقت بغیر کسی معقول وجہ کے تبدیل کر سکتے ہیں۔

منصوبوں کو تبدیل کرنے کے لئے، 1-888-401-6582 پر New York Medicaid Choice پر کال کریں۔ New York Medicaid Choice کونسلرز آپ کی صحت کے منصوبوں کو تبدیل کرنے میں مدد کر سکتے ہیں۔

ایک نئے منصوبے میں آپ کے اندراج کو فعال ہونے میں دو سے چھ ہفتوں کے درمیان کا وقت لگ سکتا ہے۔ آپ کو New York Medicaid Choice کی طرف سے ایک نوٹس ملے گا جس میں آپ کو اپنے نئے منصوبے میں اندراج کی تاریخ بتائی جائے گی۔ HomeFirst اُس وقت تک آپ کو درکار نگہداشت فراہم کرے گا۔

اگر آپ کو تیزی سے کارروائی کرنے کی ضرورت ہے تو New York Medicaid Choice کو کال کریں کیونکہ منصوبوں کو منتقل کرنے میں جو وقت لگتا ہے وہ آپ کی صحت کے لئے نقصان دہ ہوگا۔ اگر آپ نے New York Medicaid Choice کو بتایا ہے کہ آپ HomeFirst میں داخلہ لینے کے لئے راضی نہیں ہیں تو آپ ان سے تیزی سے کارروائی کے لئے بھی کہہ سکتے ہیں۔

## زبردستی اخراج

زبردستی اخراج وہ اخراج ہے جو HomeFirst کی طرف سے شروع کیا جاتا ہے۔

اگر HomeFirst یہ ضروری سمجھے کہ کسی ممبر کا زبردستی اخراج کیا جائے، تو ہمیں LDSS یا NY Medicaid Choice کی منظوری حاصل کرنی ہوگی۔ صحت کی حیثیت کی بنیاد پر ایک اہل ممبر کا

زبردستی اخراج نہیں کیا جائے گا۔ وہ ممبران جن کا زبردستی اخراج کیا جاتا ہے، انہیں ذاتی نگہداشت اور طویل مدتی نگہداشت کی خدمات جاری رکھنے کے لیے کسی اور منصوبے میں منتقل ہونا پڑ سکتا ہے۔ تمام ممبران کو ان کی منصفانہ سماعت کے حقوق کے بارے میں LDSS یا HRA کی طرف سے مطلع کیا جائے گا۔

اگر آپ رضاکارانہ غیر اندراج کی درخواست نہیں کرتے تو ہمیں زبردستی اخراج پانچ (5) کاروباری دنوں کے اندر اُس تاریخ سے شروع کرنا ہوگا جب ہمیں معلوم ہو کہ آپ مندرجہ ذیل زبردستی اخراج کی کسی وجہ پر پورا اترتے ہیں۔

آپ کو HomeFirst چھوڑنا ہوگا اگر آپ:

- اب Medicaid فوائد حاصل کرنے کے اہل نہیں رہے۔
- HomeFirst کے سروس ایریا سے مستقل طور پر نکل جاتے ہیں۔
- سروس ایریا سے تیس (30) مسلسل دنوں سے زیادہ غیر حاضر رہتے ہیں۔
- کو کلینیکل طور پر نرسنگ ہوم کیئر کی ضرورت ہے، لیکن آپ Medicaid پروگرام کے ادارہ جاتی اہلیت کے قواعد کے تحت اس طرح کی دیکھ بھال کے اہل نہیں ہیں۔
- پینتالیس دن یا اس سے زیادہ ہسپتال میں داخل رہتے ہیں۔
- ذہنی صحت کے دفتر، ترقیاتی معذوری والے افراد کے دفتر یا نشے سے متعلق خدمات اور معاونت کے دفتر کے رہائشی پروگرام میں مسلسل پینتالیس (45) دن یا اس سے زیادہ عرصے کے لیے داخل ہوتے ہیں۔
- غیر دوہرے اہل ہیں (صرف Medicaid کے اہل ہیں) یا 18 سے 20 سال کی عمر کے دوہرے اہل ممبر ہیں جو اب داخلے کے اہل نہیں ہیں کیونکہ آپ محکمہ کی تجویز کردہ تشخیصی آلے کی بنیاد پر نرسنگ ہوم کی دیکھ بھال کی سطح پر پورا نہیں اترتے؟
- کا 120 دن سے زیادہ عرصے تک اس کی عملی یا کلینیکل ضرورت کے بغیر CBLTSS کے لیے جائزہ لیا گیا ہو۔
- سوشل ڈے کیئر کو اپنی واحد سروس کے طور پر حاصل کر رہے ہیں۔
- اب ہر کیلنڈر مہینے میں کم از کم ایک CBLTSS کی ضرورت اور وصول نہیں کرتے۔

- کسی بھی دوبارہ جائزے کے وقت، کمیونٹی میں رہتے ہوئے، یہ طے کیا جائے کہ آپ اب CBLTSS کی عملی یا کلینیکل ضرورت ہوری نہیں کرتے۔
- قید میں ہیں۔
- اگر آپ جان بوجھ کر مطلوبہ تشخیص مکمل کرنے کے لیے ضروری رضامندی یا معلومات جاری کرنے میں ناکام رہتے ہیں۔
- HomeFirst کو غلط معلومات فراہم کرتے ہیں، HomeFirst کو دھوکہ دیتے ہیں، یا اپنے منصوبے کی رکنیت کے کسی بھی اہم پہلو کے حوالے سے دھوکہ دیتے ہیں۔

HomeFirst اپنے جائزے کے نتائج اور اخراج سے متعلق سفارشات LDSS یا محکمہ کی طرف سے نامزد ادارے کو اس تعین کے بعد پانچ (5) کاروباری دنوں کے اندر فراہم کرے گا۔

ہم آپ کو HomeFirst چھوڑنے کے لئے کہہ سکتے ہیں:

- اگر آپ یا آپ کے خاندان کا کوئی رکن یا غیر رسمی دیکھ بھال کرنے والا ایسے طرز عمل یا ایسے طرز عمل میں مشغول رہتے ہیں جو HomeFirst کی آپ یا دیگر ممبروں کو خدمات فراہم کرنے کی صلاحیت کو شدید نقصان پہنچاتا ہے۔ HomeFirst کو فرد کی طرف سے پیش کردہ مسائل کو حل کرنے کے لئے معقول کوششیں کرنی اور دستاویزی شکل دینی ہوگی۔ HomeFirst آپ کی صحت میں منفی تبدیلی کی وجہ سے یا آپ کو مزید خدمات کی ضرورت کی وجہ سے، یا آپ کی خصوصی ضروریات کے نتیجے میں ذہنی صلاحیت میں کمی یا عدم تعاون یا خلل ڈالنے والے طرز عمل کی وجہ سے اخراج کی درخواست نہیں کر سکتا۔
- اگر آپ Medicaid کے زائد واجب الادا حصے کے طور پر HomeFirst کو واجب الادا رقم، رقم واجب الادا ہونے کے بعد تیس (30) دنوں کے اندر، ادا کرنے میں ناکام رہتے ہیں یا HomeFirst کے لیے قابلِ اطمینان ادائیگی کے انتظامات نہیں کرتے، بشرطیکہ اس تیس (30) دن کی مدت کے دوران HomeFirst اس رقم کی وصولی کے لیے معقول کوششیں کرے۔ Medicaid سرپلس کی رقم HRA اور/یا آپ کے LDSS کے ذریعے طے کی جاتی ہے۔

زبردستی اخراج سے پہلے، HomeFirst New York Medicaid Choice (NYMC) یا ریاست کی طرف سے نامزدہ کردہ ادارے کی منظوری حاصل کرے گا۔ اخراج کی مؤثر تاریخ اُس مہینے کے بعد آنے والے مہینے کا پہلا دن ہوگا جس میں آپ اندراج کے لیے نااہل ہو جاتے ہیں۔ اگر آپ کو CBLTSS کی ضرورت برقرار رہتی ہے تو آپ کو کوئی دوسرا منصوبہ منتخب کرنا ہوگا ورنہ آپ کو خودکار طور پر (آٹو اسائنڈ) کسی دوسرے منصوبے میں شامل کر دیا جائے گا۔

اگر آپ کو زبردستی خارج کر دیا جائے، تو HomeFirst آپ کی منتقلی میں مدد کرے گا تاکہ آپ کسی دوسرے منظم طویل مدتی نگہداشت منصوبے، Medicaid منظم نگہداشت منصوبے (اگر صرف Medicaid کے لیے اہل ہیں) یا متبادل خدمات حاصل کر سکیں۔

## ثقافتی اور لسانی قابلیت

HomeFirst آپ کے عقائد کا احترام کرتا ہے اور ثقافتی تنوع کے حوالے سے حساس ہے۔ ہم آپ کی ثقافت اور ثقافتی شناخت کا احترام کرتے ہیں اور ثقافتی عدم مساوات کو ختم کرنے کے لیے کام کرتے ہیں۔ ہم ایک جامع اور ثقافتی طور پر باصلاحیت فراہم کنندگان کا نیٹ ورک قائم رکھتے ہیں اور تمام اراکین کو ثقافتی طور پر موزوں طریقے سے خدمات کی فراہمی کو فروغ دیتے اور یقینی بناتے ہیں۔ اس میں محدود انگریزی مہارت، متنوع ثقافتی اور نسلی پس منظر، اور متنوع عقائد کی برادریوں کے حامل افراد شامل ہیں لیکن ان تک محدود نہیں ہے۔

## حقوق اور ذمہ داریاں برائے ممبر

HomeFirst اس بات کو یقینی بنانے کی ہر ممکن کوشش کرے گا کہ تمام ارکان کے ساتھ وقار اور احترام کے ساتھ سلوک کیا جائے۔ اندراج کے وقت، آپ کا کیئر مینیجر آپ کو آپ کے حقوق اور ذمہ داریوں کی وضاحت کرے گا۔ اگر آپ کو ترجمانی کی خدمات کی ضرورت ہے تو آپ کا کیئر مینیجر ان کا انتظام کرے گا۔ عملہ آپ کے حقوق کے استعمال میں آپ کی مدد کرنے میں ہر ممکن کوشش کرے گا۔

## ممبران کے حقوق (بل آف رائٹس)

- آپ کو طبی طور پر ضروری دیکھ بھال حاصل کرنے کا حق ہے۔
- آپ کو دیکھ بھال اور خدمات تک بروقت رسائی کا حق ہے۔
- آپ کو اپنے طبی ریکارڈ اور علاج حاصل کرتے وقت رازداری کا حق ہے۔
- آپ کو دستیاب علاج کے اختیارات اور متبادلات کے بارے میں معلومات حاصل کرنے کا حق حاصل ہے جو آپ سمجھتے ہیں۔
- آپ کو اپنی سمجھ میں آنے والی زبان میں معلومات حاصل کرنے کا حق ہے؛ آپ زبانی ترجمہ کی خدمات مفت حاصل کرسکتے ہیں۔
- آپ کو علاج کے آغاز سے پہلے باخبر رضامندی دینے کے لئے ضروری معلومات حاصل کرنے کا حق ہے۔
- آپ کو احترام اور وقار کے ساتھ سلوک کیے جانے کا حق ہے۔
- آپ کو اپنے طبی ریکارڈ کی ایک کاپی حاصل کرنے اور ریکارڈ میں ترمیم یا اصلاح کرنے کا حق ہے۔
- آپ کو اپنی صحت کی دیکھ بھال کے بارے میں فیصلوں میں حصہ لینے کا حق ہے، بشمول علاج سے انکار کرنے کا حق۔
- آپ کو اس حق حاصل ہے کہ آپ کو کسی بھی قسم کی پابندی یا تنہائی سے آزاد رکھا جائے جو زبردستی، سزا، سہولت یا انتقام کے طور پر استعمال کی جائے۔
- آپ کو یہ حق حاصل ہے کہ آپ کو نگہداشت اس بات کی پروا کیے بغیر فراہم کی جائے کہ آپ کی جنس، رنگ، ازدواجی حیثیت، نسل، صحت کی حالت، عمر، صنفی شناخت (جس میں ٹرانس جینڈر ہونا یا صنفی بے سمتی کی تشخیص شامل ہے)، جنسی رجحان، عقیدہ، مذہب، جسمانی یا ذہنی معذوری، ادائیگی کا ذریعہ، بیماری یا حالت کی نوعیت، صحت کی خدمات کی ضرورت، جائے پیدائش یا اس شرح کے اعتبار سے جس پر صحت منصوبہ ادائیگی وصول کرے، کچھ بھی ہو۔

- آپ کو یہ حق حاصل ہے کہ آپ ن New York اسٹیٹ محکمہ صحت سے شکایت کریں (رابطے کی معلومات صفحہ 64 پر دیکھیں)، NYC سٹی ہیومن ریسورسز ایڈمنسٹریشن یا مقامی محکمہ سماجی خدمات سے رجوع کریں؛ اور، New York اسٹیٹ منصفانہ سماعت کا نظام استعمال کرنے کا حق رکھتے ہیں؛ اور، بعض صورتوں میں NYC اسٹیٹ بیرونی اپیل کی درخواست کرنے کا بھی حق رکھتے ہیں؛
- آپ کو اپنی نگہداشت اور علاج کے بارے میں اپنی طرف سے بات کرنے کے لیے کسی کو مقرر کرنے کا حق ہے
- آپ کو اپنی دیکھ بھال کے بارے میں پیشگی ہدایات اور منصوبے بنانے کا حق ہے۔
- آپ کو شریک محتسب پروگرام سے مدد حاصل کرنے کا حق ہے۔

یہ حقوق اُن تقاضوں پر مبنی ہیں جو PHL 4408، 10 NYCRR 98 1.14، 42 CFR 438.100 اور NYS PHL کے آرٹیکل 49 میں درج ہیں۔

شریک محتسب ایک آزاد ادارہ ہے جو ریاست New York میں طویل مدتی دیکھ بھال کے وصول کنندگان کو محتسب کی مفت خدمات فراہم کرتا ہے۔ ان خدمات میں شامل ہیں، لیکن ضروری نہیں کہ ان تک محدود ہوں:

- قبل از اندراج کی مدد فراہم کرنا، جیسے غیر جانبدار انہ صحت کے منصوبے کے انتخاب کی مشاورت اور عام پروگرام سے متعلق معلومات؛
- اندراج، خدمات تک رسائی، اور دیگر متعلقہ معاملات کے بارے میں ممبروں کی شکایات اور خدشات کو مرتب کرنا،
- صحت کے منصوبے کے اندر اور ریاستی سطح پر منصفانہ سماعت، شکایت اور اپیل کے حقوق اور عمل کو سمجھنے میں ممبروں کی مدد کرنا، اور ضرورت پڑنے پر / درخواست کے عمل کے ذریعے ان کی مدد کرنا، بشمول ریکارڈ کے لئے منصوبوں اور فراہم کنندگان کی درخواستیں کرنا، اور
- منصوبوں، فراہم کنندگان اور کمیونٹی پر مبنی وسائل اور معاونت کے بارے میں آگاہ کرنا جو احاطہ شدہ منصوبے کے فوائد سے منسلک کی جا سکتی ہیں۔

## ممبر کی ذمہ داریاں

کسی بھی صحت کی دیکھ بھال کے منصوبے میں رکنیت کی طرح جب آپ HomeFirst میں شامل ہوتے ہیں تو آپ کے کچھ حقوق اور ذمہ داریاں ہوتی ہیں۔ آپ کو اس ہینڈ بک کے صفحہ 71 پر ممبر بل آف رائٹس کی ایک کاپی ملے گی۔ ایک ممبر کی حیثیت سے، آپ کی کچھ ذمہ داریاں بھی ہیں۔ ان میں شامل ہیں:

- HomeFirst فراہم کنندہ نیٹ ورک سے اپنی تمام خدمات حاصل کریں۔
- جائزے کے تابع خدمات حاصل کرنے سے پہلے HomeFirst سے اجازت حاصل کریں (صفحہ 47 پر **سروسز اتھارائزیشنز، ایکشن اور اپیلز** سیکشن دیکھیں)۔
- New York اسٹیٹ محکمہ صحت یا New York سٹی ہیومن ریسورسز ایڈمنسٹریشن کے ذریعے طے شدہ کوئی بھی Medicaid سرپلس HomeFirst کو ادا کریں۔
- جب بھی آپ کو اپنی رکنیت کے بارے میں کوئی سوال ہو یا اگر آپ کو 1-877-771-1119 پر مدد کی ضرورت ہو تو HomeFirst کو کال کریں۔
- جب آپ شہر سے باہر جانے کا ارادہ رکھتے ہوں تو HomeFirst کو بتائیں تاکہ ہم آپ کی خدمات کا انتظام کرنے میں آپ کی مدد کرسکیں۔
- HomeFirst کو بتائیں جب آپ کو لگے کہ آپ کی نگہداشت کے منصوبے میں تبدیلی کی ضرورت ہے۔

ہم چاہتے ہیں کہ HomeFirst دستیاب بہترین منظم طویل مدتی دیکھ بھال کا منصوبہ ہو۔ اس مقصد کو حاصل کرنے کے لئے، ہم آپ کو ایک مختصر سروے بھیج سکتے ہیں یا آپ کو ٹیلی فون پر کال کر کے پوچھ سکتے ہیں کہ آپ HomeFirst کے ذریعہ فراہم کردہ خدمات اور دیکھ بھال کے بارے میں کیسا محسوس کرتے ہیں۔

چونکہ HomeFirst ادائیگی New York اسٹیٹ Medicaid کرتا ہے، اس لیے New York اسٹیٹ محکمہ صحت ہماری خدمات اور HomeFirst کا جائزہ بھی لے گا تاکہ یہ دیکھا جا سکے کہ ہم آپ کی ضروریات کس حد تک پوری کر رہے ہیں۔ ہم آپ کی حوصلہ افزائی کرتے ہیں کہ آپ ادارے کی پالیسی کی تشکیل میں حصہ لیں۔ اگر کسی بھی وقت آپ کو یقین ہے کہ آپ کے پاس خدمات کو بہتر بنانے کے لئے کوئی تجویز ہے تو، براہ کرم 1-877-771-1119 (TTY: 711) پر کال کریں یا لکھیں:

**HomeFirst**
Attn: Member Services
55 Water Street, 46th Floor
New York, NY 10041

ہم ممبر کی رائے کی قدر کرتے ہیں اور آپ کی جانب سے کسی بھی تبصرے کو سراہیں گے۔

## پیشگی ہدایات

آپ کو اپنی صحت کی دیکھ بھال کے فیصلے کرنے کا حق ہے۔ بعض اوقات، کسی سنگین حادثے یا بیماری کے نتیجے میں، یہ ممکن نہیں ہوسکتا ہے۔ آپ اُن حالات کے لیے تیاری کر سکتے ہیں جب آپ خود اہم صحت سے متعلق فیصلے کرنے کے قابل نہ ہوں۔

پیشگی ہدایات قانونی دستاویزات ہیں جو یہ یقینی بناتی ہیں کہ اگر آپ اپنے لیے فیصلے کرنے کے قابل نہ ہوں تو آپ کی درخواستوں پر عمل کیا جائے۔ یہ دستاویزات یہ ہدایت دے سکتی ہیں کہ مخصوص حالات میں آپ کو کس طرح کی نگہداشت فراہم کی جائے، اور/یا یہ کسی خاص خاندان کے فرد یا دوست کو آپ کی جانب سے فیصلے کرنے کا اختیار دے سکتی ہیں۔

پیشگی ہدایات کی بہت ساری مختلف اقسام ہیں:

- زندگی کی خواہش
- پاور آف اٹارنی
- صحت کے لیے پائیدار پاور آف اٹارنی
- صحت کی دیکھ بھال کی پراکسی
- دوبارہ زندگی بحال نہ کرنے کے احکامات
- زندگی برقرار رکھنے والے علاج کے لئے طبی احکامات (MOLST)

یہ آپ کا انتخاب ہے کہ آیا آپ پیشگی ہدایات مکمل کرنا چاہتے ہیں اور کس قسم کی پیشگی ہدایات آپ کے لئے بہترین ہے۔ قانون آپ کے ساتھ طبی نگہداشت میں کسی بھی قسم کے امتیاز کو ممنوع قرار دیتا ہے، چاہے آپ کے پاس پیشگی ہدایات ہوں یا نہ۔

پیشگی ہدایات کے بارے میں مزید معلومات کے لیے، براہ کرم اپنے بنیادی نگہداشت فراہم کنندہ، اندراج کے وقت اپنے اندراجی نمائندے اور/یا اپنی کیئر مینجمنٹ ٹیم سے بات کریں۔ HomeFirst پیشگی ہدایات کے بارے میں تحریری معلومات فراہم کرے گا۔ اگر آپ پیشگی ہدایت کو مکمل کرنا چاہتے ہیں تو فارم دستیاب ہیں۔ HomeFirst کا عملہ پیشگی ہدایات کے بارے میں آپ کے سوالات کے جوابات دینے کے لئے بھی دستیاب ہے۔ اگر آپ کے پاس پہلے سے ہی ایک پیشگی ہدایت ہے تو، براہ کرم اپنے کیئر مینیجر کے ساتھ ایک کاپی کا اشتراک کریں۔

## HomeFirst کی فنڈنگ اور ادائیگی

جب آپ اندراج کرتے ہیں تو HomeFirst کو صفحہ 18 پر درج تمام احاطہ کردہ خدمات فراہم کرنے کے لئے Medicaid سے ایک ماہانہ ادائیگی ملتی ہے۔ ممبر سے کوئی پریمیم، کوپے منٹس، یا قابل کٹوتی رقم وصول نہیں کی جائے گی۔

### HomeFirst کے ذریعہ نیٹ ورک فراہم کنندگان کی ادائیگی

تمام نیٹ ورک فراہم کنندگان HomeFirst کے ساتھ معاہدے کے تحت ہیں اور ان کی فراہم کردہ کوریج میں شامل خدمات کے لیے HomeFirst کی طرف سے انہیں ادائیگی کی جاتی ہے۔ HomeFirst کے پاس ڈیلیگیٹڈ وینڈرز کے ساتھ معاہدے کے انتظامات بھی ہیں جو ہمارے ممبران کو ڈینٹل، وژن اور سننے جیسی خدمات فراہم کرتے ہیں۔ HomeFirst کے فراہم کنندگان کو آپ سے کبھی بھی کوپے وصول نہیں کرنا چاہئے۔ اگر آپ کو کسی فراہم کنندہ سے براہ راست بل موصول ہوتا ہے تو اس کی ادائیگی نہ کریں اور ممبر سروسز کو (TTY: 711) 1-877-771-1119 پر پیر تا جمعہ صبح 8:30 بجے سے شام 5:00 بجے تک کال کریں، اور وہ آپ کو درپیش صورتحال کو حل کریں گے۔

## سرپلس (Medicaid سرپلس/ خرچ یا NAMI)

سرپلس رقم، جسے "اسپینڈ ڈاؤن" یا نیٹ دستیاب ماہانہ آمدنی (NAMI) بھی کہا جاتا ہے، اس آمدنی کی رقم کو ظاہر کرتی ہے جو LDSS، NYC HRA یا محکمہ کی جانب سے نامزد ادارہ یہ طے کرے کہ کسی فرد کو Medicaid کی مالی اہلیت کی شرائط پوری کرنے اور Medicaid کوریج جاری رکھنے کے لیے ماہانہ بنیاد پر ادا کرنا لازمی ہے اگر LDSS, HRA یا محکمہ کی جانب سے نامزد ادارہ یہ طے کرے کہ آپ پر ماہانہ سرپلس کی ذمہ داری عائد ہوتی ہے، تو HomeFirst پر لازم ہے کہ وہ آپ کو طے شدہ سرپلس چارجز کا بل بھیجے۔

اگر آپ کی سرپلس ذمہ داری کی رقم میں تبدیلی ہو، تو LDSS, HRA یا محکمہ کا نامزد ادارہ HomeFirst کو مطلع کرے گا تاکہ اس کے مطابق ضروری ردوبدل کیا جا سکے۔ اگر ضروری ہو تو آپ کی کیئر مینجمنٹ ٹیم آپ کے ساتھ اس عمل پر تفصیل سے تبادلہ خیال کرسکتی ہے۔

## ادائیگی نہ کرنے پر اخراج

اگر کوئی رکن واجب الادا Medicaid سرپلس کی کوئی بھی رقم واجب ہونے کے بعد تیس (30) دن کے اندر ادا نہیں کرتا، تو HomeFirst اس رکن کا غیر رضاکارانہ طور پر اندراج ختم کرنے کا عمل شروع کر سکتا ہے۔ HomeFirst اضافی رقم جمع کرنے کے لئے معقول کوششیں کرے گا جس میں ادائیگی کے لئے تحریری مطالبہ اور ممبر کو ممکنہ اخراج کے بارے میں مشورہ دینا شامل ہے۔ صفحہ 67 یا "زبردستی اخراج" کی مکمل وضاحت ملاحظہ کریں۔

# درخواست پر دستیاب معلومات

اگر آپ مندرجہ ذیل معلومات میں سے کوئی بھی چاہتے ہیں تو، آپ یا آپ کا نامزد نمائندہ لکھ سکتا ہے:

**HomeFirst**
55 Water Street, 46th Floor
New York, NY 10041

صرف یہ بتائیں کہ آپ کون سے دستاویزات مانگ رہے ہیں اور ہم انہیں آپ کو دس (10) کاروباری دنوں کے اندر ڈاک کے ذریعے بھیج دیں گے۔ معلومات میں شامل ہیں:

- HomeFirst کے بورڈ ممبروں، افسران، کنٹرولنگ افراد اور مالکان یا شراکت داروں کے ناموں، کام کے پتوں اور سرکاری عہدوں کی فہرست۔
- ممبران کے طبی ریکارڈز اور دیگر معلومات کی رازداری کے تحفظ کی پالیسی اور طریقہ کار۔
- HomeFirst کے معیار کی یقین دہانی کے منصوبے کی ایک تحریری وضاحت۔
- کسی مخصوص بیماری یا حالت کے لئے سروس کی اجازت کے بارے میں معلومات جس کا مقصد ممبر یا ممکنہ ممبر کو احاطہ کردہ خدمات کا جائزہ لینے میں مدد کرنا ہے۔
- HomeFirst کے ذریعہ صحت کی دیکھ بھال فراہم کنندگان کے لئے تحریری درخواست کے طریقہ کار اور کم سے کم قابلیت پر غور۔
- HomeFirst کی ساخت اور طریقۂ کار کے بارے میں معلومات۔
- HomeFirst کے حالیہ سالانہ مصدقہ مالی گوشوارہ کی ایک نقل، جس میں بیلنس شیٹ اور وصولیوں اور ادائیگیوں کا خلاصہ شامل ہو جو کسی مصدقہ پبلک اکاؤنٹنٹ (CPA) نے تیار کیا ہو۔

## الیکٹرانک نوٹیفکیشن

HomeFirst اور ہمارے وینڈرز آپ کو خدمات کی منظوریوں، منصوبے کی اپیلوں، شکایات اور شکایات کی اپیلوں کے بارے میں نوٹسز ڈاک کے بجائے الیکٹرانک طور پر بھیج سکتے ہیں۔ ہم آپ کو رکن ہینڈبک، اپنے فراہم کنندگان کی ڈائریکٹری، اور Medicaid منظم نگہداشت فوائد میں تبدیلیوں سے متعلق معلومات بھی ڈاک کے بجائے الیکٹرانک طور پر بھیج سکتے ہیں۔

اگر آپ برقی اطلاعات کا انتخاب کرتے ہیں، تو ہم آپ کے نوٹس آپ کے رکن ویب پورٹل میں دستیاب کراتے ہیں۔ جب ویب پورٹل میں نوٹس دستیاب ہوں تو آپ کے پاس ای میل اور / یا ٹیکسٹ حاصل کرنے کا انتخاب ہوتا ہے۔ معیاری ٹیکسٹ میسجنگ اور ڈیٹا کے اخراجات لاگو ہو سکتے ہیں۔ اگر آپ یہ نوٹسز الیکٹرانک طور پر حاصل کرنا چاہتے ہیں، تو آپ کو ہم سے ضرور پوچھنا چاہیے۔

الیکٹرانک نوٹسز طلب کرنے کے لیے ہم سے فون، آن لائن یا میل کے ذریعے رابطہ کریں:

فون 1-877-771-1119

آن لائن notices.homefirst.org

ڈاک HomeFirst c/o Command Direct
PO Box 18023
Hauppauge, NY 11788

جب آپ ہم سے رابطہ کریں تو، براہ مہربانی ہمیں بتائیں:

- وہ نوٹس جو عام طور پر ڈاک کے ذریعے بھیجے جاتے ہیں، آپ انہیں کس طریقے سے حاصل کرنا چاہتے ہیں۔
- وہ نوٹس جو عام طور پر فون کال کے ذریعے دیے جاتے ہیں، آپ انہیں کس طریقے سے حاصل کرنا چاہتے ہیں، اور
- ہمیں اپنے رابطے کی معلومات دیں (موبائل فون نمبر، ای میل ایڈریس، فیکس نمبر، وغیرہ)۔

# HomeFirst کے رازداری کے طریقۂ کار کا نوٹس

مؤثر تاریخ: 9/1/2020

## یہ نوٹس بیان کرتا ہے کہ آپ کے بارے میں صحت کی معلومات کو کس طرح استعمال اور افشا کیا جاسکتا ہے اور آپ اس معلومات تک کیسے رسائی حاصل کرسکتے ہیں۔ برائے مہربانی احتیاط سے اس کا جائزہ لیں۔

یہ نوٹس HomeFirst ("منصوبہ")، اس کی افرادی قوت، طبی عملے اور دیگر صحت کے پیشہ ور افراد کی رازداری کے طریقوں کا خلاصہ پیش کرتا ہے۔ ہم اس نوٹس میں بیان کردہ مقاصد کے لئے آپ کے بارے میں محفوظ صحت کی معلومات ("PHI" یا "صحت کی معلومات") ایک دوسرے کے ساتھ بانٹ سکتے ہیں، بشمول منصوبے کی انتظامی سرگرمیوں کے لئے۔

پلان ہمارے ممبران کے PHI کی رازداری کے تحفظ کے لئے پرعزم ہے۔ PHI وہ معلومات ہے جو: (1) آپ کی شناخت کرتا ہے (یا آپ کی شناخت کرنے کے لئے مناسب طور پر استعمال کیا جا سکتا ہے)؛ اور (2) آپ کی جسمانی یا ذہنی صحت یا حالت، آپ کی صحت کی دیکھ بھال کی فراہمی یا اس دیکھ بھال کے لئے ادائیگی سے متعلق ہے۔

## ہماری ذمہ داریاں

- ہم قانون کے مطابق آپ کی PHI کی رازداری اور سیکیورٹی کو برقرار رکھنے کے پابند ہیں۔
- اگر کوئی خلاف ورزی واقع ہو جو آپ کی معلومات کی رازداری یا سیکیورٹی کو متاثر کر سکتی ہو، تو ہم آپ کو بروقت اطلاع دیں گے۔
- ہمیں اس نوٹس میں بیان کردہ فرائض اور رازداری کے طریقوں پر عمل کرنا چاہئے اور آپ کو اس کی ایک کاپی دینا چاہئے۔
- ہم یہاں بیان کردہ معلومات کے علاوہ آپ کی معلومات کا استعمال یا اشتراک نہیں کریں گے جب تک کہ آپ ہمیں نہیں بتاتے کہ ہم تحریری طور پر کر سکتے ہیں۔ اگر آپ ہمیں بتاتے ہیں کہ ہم کر سکتے ہیں، تو آپ کسی بھی وقت اپنا ذہن تبدیل کر سکتے ہیں۔ اگر آپ اپنا ارادہ تبدیل کرتے ہیں تو ہمیں تحریری طور پر بتائیں۔

## ہم صحت کی معلومات کو کس طرح استعمال اور افشا کرسکتے ہیں

### مندرجہ ذیل زمرے مختلف طریقوں کی وضاحت کرتے ہیں جو ہم استعمال کرسکتے ہیں اور صحت کی معلومات کو ظاہر کرسکتے ہیں۔ کسی زمرے میں اجازت شدہ ہر استعمال یا انکشاف ذیل میں درج نہیں ہے لیکن زمرہ جات قانون کے ذریعہ اجازت شدہ استعمال اور انکشافات کی مثالیں فراہم کرتے ہیں۔

**ادائیگی۔** ہم آپ یا آپ کے ڈاکٹروں، ہسپتالوں اور دیگر صحت کی دیکھ بھال فراہم کنندگان کی طرف سے آپ کو فراہم کردہ خدمات کے لئے ہمیں جمع کرائے گئے دعووں پر کارروائی کرنے اور ادائیگی کرنے کے لئے صحت کی معلومات کا استعمال اور انکشاف کر سکتے ہیں۔ مثال کے طور پر، ادائیگی کے دیگر مقاصد میں فوائد کے لئے اہلیت کا تعین کرنے کے لئے صحت کی معلومات کا استعمال، فوائد کی ہم آہنگی، پریمیم کی وصولی اور طبی ضرورت شامل ہوسکتی ہے۔ ہم آپ کی معلومات کو کسی دوسرے ہیلتھ پلان کے ساتھ بھی شیئر کر سکتے ہیں جو آپ کو ادائیگی کے مقاصد کے لئے یا صحت کی دیکھ بھال کے فراڈ اور بدسلوکی کا پتہ لگانے یا روکنے کے لئے کوریج فراہم کرتا ہے یا فراہم کرچکا ہے۔

**صحت کی دیکھ بھال کے آپریشنز۔** ہم صحت کی دیکھ بھال کے آپریشنز کے لئے صحت کی معلومات کا استعمال اور انکشاف کر سکتے ہیں، جو منصوبے کو چلانے میں شامل انتظامی سرگرمیاں ہیں۔ مثال کے طور پر، ہم آپ کی صحت کی دیکھ بھال کی کوریج فراہم کرنے اور انتظام کرنے یا شکایات کو حل کرنے سے متعلق اپنی کاروباری سرگرمیوں کو چلانے اور منظم کرنے کے لئے صحت کی معلومات کا استعمال کر سکتے ہیں۔

**علاج۔** ہم آپ کی صحت کی معلومات کو آپ کی صحت کی دیکھ بھال کے فراہم کنندہ (فارمیسیز، ڈاکٹروں،ہسپتالوں، وغیرہ) کے ساتھ ظاہر کر سکتے ہیں تاکہ وہ آپ کی دیکھ بھال فراہم کرنے میں مدد کرسکیں۔ مثال کے طور پر، اگر آپ ہسپتال میں ہیں تو ہم آپ کے معالج کی طرف سے ہمیں بھیجی گئی معلومات کا انکشاف کر سکتے ہیں۔

**ملاقات کی یاد دہانی، علاج کے متبادل، اور صحت سے متعلق فوائد اور خدمات۔** ہم آپ سے رابطہ کرنے کے لئے صحت کی معلومات کا استعمال اور انکشاف کر سکتے ہیں تاکہ آپ کو یاد دہانی کے طور پر دیکھا جا سکے کہ آپ کی ہمارے یا آپ کی صحت کے دیکھ بھال فراہم کنندہ کے ساتھ اپوائنٹمنٹ/ملاقات ہے۔ ہم آپ کو علاج کے اختیارات، متبادل، صحت سے متعلق فوائد، یا ایسی خدمات کے بارے میں بھی بتا سکتے ہیں جو آپ کے لیے دلچسپی کا باعث ہو سکتی ہیں۔

ہمیں کچھ معلومات فراہم کر کے آپ واضح طور پر اتفاق کرتے ہیں کہ منصوبہ اور اس کے کاروباری ساتھی مختلف معاملات کے بارے میں آپ سے رابطہ کرنے کے لئے کچھ معلومات (جیسے آپ کا گھر / کام / موبائل ٹیلی فون نمبر اور آپ کا ای میل) استعمال کر سکتے ہیں، جیسے فالو اپ ملاقاتیں، واجب الادا رقم کی وصولی اور دیگر آپریشنل معاملات۔ آپ اس بات سے اتفاق کرتے ہیں کہ آپ کی فراہم کردہ معلومات اور پہلے سے ریکارڈ شدہ/ مصنوعی صوتی پیغامات کے استعمال اور خودکار/پیشن گوئی ڈائلنگ سسٹم کے استعمال کے ذریعے آپ سے رابطہ کیا جا سکتا ہے۔

**آپ کی دیکھ بھال یا آپ کی دیکھ بھال کے لئے ادائیگی میں شامل افراد۔** ہم کسی ایسے شخص کو صحت کی معلومات ظاہر کر سکتے ہیں، جیسے خاندان کا کوئی ممبر یا دوست جو آپ کی طبی دیکھ بھال میں شامل ہے یا آپ کی دیکھ بھال کے لئے ادائیگی کرنے میں مدد کرتا ہے۔ ہم ایسے افراد کو آپ کے مقام یا عام حالت کے بارے میں بھی مطلع کرسکتے ہیں، یا ایسی معلومات کو کسی ایسے ادارے کو ظاہر کرسکتے ہیں جو آفات سے بچاؤ کی کوششوں میں مدد کرتا ہے۔ ان معاملات میں، ہم صرف صحت کی معلومات کا اشتراک کریں گے جو براہ راست آپ کی صحت کی دیکھ بھال میں شخص کی شمولیت یا آپ کی صحت کی دیکھ بھال سے متعلق ادائیگی سے متعلق ہے۔

**ذاتی نمائندے۔** ہم آپ کی صحت کی معلومات آپ کے ذاتی نمائندے کو ظاہر کرسکتے ہیں، اگر کوئی ہو۔ ایک ذاتی نمائندے کو آپ کی صحت کی دیکھ بھال یا دیکھ بھال کی ادائیگی سے متعلق فیصلے کرنے میں آپ کی طرف سے کام کرنے کا قانونی اختیار ہے۔ مثال کے طور پر، ہم آپ کی صحت کی معلومات کو ایک پائیدار پاور آف اٹارنی یا قانونی سرپرست کو ظاہر کر سکتے ہیں۔

**تحقیق۔** بعض حالات میں، تحقیق کرنے والی تنظیم کے طور پر، ہم تحقیقی مقاصد کے لئے صحت کی معلومات کا استعمال اور انکشاف کر سکتے ہیں۔ مثال کے طور پر، ایک تحقیقی منصوبے میں ان تمام ممبروں کی صحت اور بحالی کا موازنہ شامل ہوسکتا ہے جنہوں نے ایک دوا یا علاج حاصل کیا تھا اور ان لوگوں سے جنہوں نے اسی حالت کے لئے دوسری دوا حاصل کی تھی۔ اس سے پہلے کہ ہم تحقیق کے لئے صحت کی معلومات کا استعمال کریں یا ظاہر کریں، پروجیکٹ ایک خصوصی منظوری کے عمل سے گزرے گا۔ یہ عمل ایک مجوزہ تحقیقی منصوبے اور صحت کی معلومات کے استعمال کا جائزہ لیتا ہے تاکہ صحت کی معلومات کی رازداری کی ضرورت کے ساتھ تحقیق کے فوائد کو متوازن کیا جاسکے۔ ہم محققین کو ریکارڈ دیکھنے کی بھی اجازت دے سکتے ہیں تاکہ انہیں ان ممبروں کی شناخت کرنے میں مدد مل سکے جو ان کے تحقیقی منصوبے میں یا اسی طرح کے دیگر مقاصد میں شامل ہوسکتے ہیں۔

**فنڈ ریزنگ کی سرگرمیاں۔** ہم آپ کی ڈیموگرافک معلومات (جیسے نام، پتہ، ٹیلی فون نمبر اور دیگر رابطے کی معلومات)، آپ کو فراہم کی گئی صحت کی نگہداشت کی تاریخیں، آپ کی صحت کی نگہداشت کی حیثیت، وہ محکمہ اور معالجین جنہوں نے آپ کو خدمات فراہم کیں، اور آپ کے علاج کے نتائج سے متعلق معلومات کا استعمال یا انکشاف آپ سے رابطہ کرنے کے لیے کر سکتے ہیں، تاکہ منصوبے اور دیگر غیر منافع بخش اداروں کی حمایت میں فنڈز جمع کرنے کی کوشش کی جا سکے، جن کے ساتھ ہم مشترکہ فنڈ ریزنگ پروجیکٹ چلا رہے ہیں۔ ہم آپ کی صحت کی معلومات کو متعلقہ فاؤنڈیشن یا اپنے کاروباری ساتھیوں کو بھی ظاہر کر سکتے ہیں تاکہ وہ ہمارے لئے فنڈز جمع کرنے کے لئے آپ سے رابطہ کر سکیں۔ اگر ہم آپ کی صحت سے متعلق معلومات کو فنڈ ریزنگ کے مقاصد کے لیے استعمال یا ظاہر کریں، تو آپ کو اس حق کے بارے میں آگاہ کیا جائے گا کہ آپ مزید فنڈ ریزنگ مواصلات حاصل کرنے سے انکار کر سکتے ہیں۔

## خصوصی حالات

**مندرجہ بالا کے علاوہ، ہم مندرجہ ذیل خصوصی حالات میں صحت کی معلومات کا استعمال اور انکشاف کر سکتے ہیں۔** ان مقاصد کے لئے آپ کی معلومات کا اشتراک کرنے سے پہلے ہمیں قانون میں بہت سی شرائط کو پورا کرنا ہوگا۔

مزید معلومات کے لیے دیکھیں:

**hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/index.html۔**

**جیسا کہ قانون کا تقاضا ہے۔** جب بین الاقوامی، وفاقی، ریاستی یا مقامی قانون کے ذریعہ ایسا کرنے کی ضرورت ہوگی تو ہم صحت کی معلومات کا انکشاف کریں گے۔

**صحت یا حفاظت کے لئے سنگین خطرے سے بچنے کے لئے۔** ہم آپ کی صحت یا حفاظت، یا عوام یا کسی دوسرے شخص کی صحت یا حفاظت کو درپیش سنگین خطرے کو روکنے یا کم کرنے کے لئے ضرورت پڑنے پر صحت کی معلومات کا استعمال اور انکشاف کر سکتے ہیں۔ تاہم، کوئی بھی انکشاف کسی ایسے شخص کے لئے ہوگا جس کے بارے میں ہمارا خیال ہے کہ وہ خطرے کو روکنے میں مدد کرسکتا ہے۔

**کاروباری ایسوسی ایٹس۔** اگر یہ معلومات ان خدمات کے لیے ضروری ہو، تو ہم آپ کی صحت سے متعلق معلومات اُن کاروباری معاونین کو فراہم کر سکتے ہیں جنہیں ہم اپنی طرف سے خدمات فراہم کرنے کے لیے شامل کرتے ہیں۔ مثال کے طور پر، ہم اپنی طرف سے بلنگ خدمات انجام دینے کے لئے کسی اور کمپنی کا استعمال کر سکتے ہیں۔ ہمارے کاروباری ساتھی ہمارے ساتھ معاہدے کے تحت، آپ کی معلومات کی رازداری کی حفاظت کرنے کے پابند ہیں اور ان کے ساتھ ہمارے معاہدے میں بیان کردہ معلومات کے علاوہ کسی بھی معلومات کو استعمال کرنے یا ظاہر کرنے کی اجازت نہیں ہے۔

**اعضاء اور ٹشو کا عطیہ۔** اگر آپ عضو عطیہ کرنے والے ہیں، تو ہم آپ کی صحت سے متعلق معلومات ان تنظیموں کو فراہم کر سکتے ہیں جو اعضا کے حصول یا عضو، آنکھ یا ٹشو کی پیوندکاری کا انتظام کرتی ہیں یا کسی عضو عطیہ بینک کو، جیسا کہ ضروری ہے، تاکہ اعضا یا ٹشو کے عطیہ اور پیوندکاری میں سہولت فراہم کی جا سکے۔

**فوجی اور سابق فوجی۔** اگر آپ مسلح افواج کے ممبر ہیں تو، ہم ملٹری کمانڈ حکام کی ضرورت کے مطابق صحت کی معلومات جاری کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کسی غیر ملکی فوج کے ممبر ہیں تو ہم مناسب غیر ملکی فوجی اتھارٹی کو صحت کی معلومات بھی جاری کر سکتے ہیں۔

**مزدوروں کا معاوضہ۔** ہم کارکنان کے معاوضے یا اسی طرح کے پروگراموں سے متعلق قوانین کی تعمیل کے لئے ضروری حد تک صحت کی معلومات کا انکشاف کر سکتے ہیں۔ یہ پروگرام کام سے متعلق چوٹوں یا بیماری کے لئے فوائد فراہم کرتے ہیں۔

**صحت عامہ کے خطرات۔** ہم صحت عامہ کی سرگرمیوں کے لئے صحت کی معلومات کا انکشاف کر سکتے ہیں۔ یہ سرگرمیاں عام طور پر اس بات کو شامل کرتی ہیں کہ بیماری، چوٹ یا معذوری کو روکنے یا قابو پانے کے لیے انکشاف کیا جائے؛ پیدائش اور اموات کی اطلاع دی جائے؛ بچوں کے ساتھ بدسلوکی یا نظراندازی کی اطلاع دی جائے؛ ادویات کے ردعمل یا مصنوعات کے مسائل کی رپورٹ کی جائے؛ لوگوں کو ان مصنوعات کی واپسی سے آگاہ کیا جائے جو وہ استعمال کر رہے ہوں؛ مخصوص مصنوعات کا سراغ لگایا جائے اور ان کے استعمال اور مؤثرہونے کی نگرانی کی جائے؛ اگر قانون اجازت دے تو اس شخص کو اطلاع دی جائے جو کسی بیماری کے اثر میں آ گیا ہو یا جسے بیماری یا حالت لاحق ہونے یا پھیلانے کا خطرہ ہو؛ اور محدود حالات میں کام کی جگہ پر بیماری یا چوٹ کے حوالے سے ہماری سہولیات کی طبی نگرانی کی جائے۔ ہم صحت سے متعلق معلومات کسی

مناسب سرکاری ادارے کو بھی فراہم کر سکتے ہیں اگر تشدد کا معاملہ ہو؛ تاہم، ہم یہ معلومات صرف اُس وقت فراہم کریں گے جب رکن اس پر رضامند ہو یا جب ہمیں قانون کے تحت ایسا کرنے کی ضرورت ہو یا اجازت دی گئی ہو۔

**صحت کی نگرانی کی سرگرمیاں۔** ہم قانون کے ذریعہ مجاز سرگرمیوں کے لئے صحت کی نگرانی کرنے والی ایجنسی کو صحت کی معلومات کا انکشاف کر سکتے ہیں۔ ان نگرانی کی سرگرمیوں میں، مثال کے طور پر، ہمارے مراکز اور فراہم کنندگان کے آڈٹ، تحقیقات، معائنے اور لائسنسنگ شامل ہیں۔ یہ سرگرمیاں حکومت کے لئے صحت کی دیکھ بھال کے نظام، سرکاری پروگراموں اور شہری حقوق کے قوانین کی تعمیل کی نگرانی کرنے کے لئے ضروری ہیں۔

**مقدمات اور قانونی کارروائیاں۔** ہم عدالت یا انتظامی حکم کے جواب میں، یا کسی اور شخص کی طرف سے قانونی کارروائی میں دیے گئے سمن، دریافت کی درخواست، یا کسی دوسرے قانونی عمل کے جواب میں صحت سے متعلق معلومات ظاہر کر سکتے ہیں، لیکن صرف اس صورت میں جب آپ کو اس درخواست کے بارے میں آگاہ کرنے یا مطلوبہ معلومات کے تحفظ کے لیے حکم حاصل کرنے کی کوشش کی گئی ہو۔

**قانون نافذ کرنے والے ادارے۔** اگر قانون نافذ کرنے والے اہلکار کے ذریعہ پوچھا جائے تو ہم صحت کی معلومات درج ذیل طور پر جاری کر سکتے ہیں: (1) کسی عدالتی حکم، عدالتی طلبی، وارنٹ، سمن یا اسی طرح کی قانونی کارروائی کے جواب میں؛ (2) کسی مشتبہ شخص، مفرور، اہم گواہ یا گمشدہ شخص کی شناخت یا تلاش کے لیے محدود معلومات؛ (3) کسی جرم کے متاثرہ شخص کے بارے میں، اگر بعض محدود حالات میں ہم اس شخص کی رضامندی حاصل کرنے سے قاصر ہوں؛ (4) ایسی موت کے بارے میں جس کے بارے میں ہمیں یقین ہو کہ وہ مجرمانہ طرز عمل کا نتیجہ ہو سکتی ہے؛ (5) ہمارے احاطے میں مجرمانہ طرز عمل کے ثبوت کے بارے میں؛ اور (6) ہنگامی حالات میں کسی جرم، جرم کے مقام یا متاثرین کے مقام، یا جرم کا ارتکاب کرنے والے شخص کی شناخت، حلیہ یا مقام کی اطلاع دینے کے لیے۔

**کورونرز، میڈیکل ایگزامنرز اور جنازے کے ڈائریکٹرز۔** ہم کورونر یا میڈیکل ایگزامنر کو صحت کی معلومات جاری کر سکتے ہیں۔ کچھ حالات میں، مثال کے طور پر، موت کی وجہ کا تعین کرنے کے لئے یہ ضروری ہو سکتا ہے۔ ہم جنازے کے ڈائریکٹرز کو بھی ان کے فرائض کے لئے ضروری صحت کی معلومات جاری کرسکتے ہیں۔

**قومی سلامتی اور انٹیلی جنس سرگرمیاں۔** ہم انٹیلی جنس، کاؤنٹر انٹیلی جنس اور قانون کے ذریعہ مجاز قومی سلامتی کی دیگر سرگرمیوں کے لئے مجاز وفاقی عہدیداروں کو صحت کی معلومات جاری کر سکتے ہیں۔

**صدر اور دیگر کے لئے حفاظتی خدمات۔** ہم صحت سے متعلق معلومات مجاز وفاقی حکام کو فراہم کر سکتے ہیں تاکہ وہ صدر، دیگر مجاز افراد یا غیر ملکی سربراہان مملکت کو تحفظ فراہم کر سکیں، یا خصوصی تحقیقات کر سکیں۔

**قیدی یا زیر حراست افراد۔** اصلاحی ادارے کے قیدیوں یا ایسے افراد کی صورت میں جو قانون نافذ کرنے والے افسر کی تحویل میں ہیں، ہم صحت کی معلومات متعلقہ اصلاحی ادارے یا قانون نافذ کرنے والے اہلکار کو جاری کر سکتے ہیں۔ یہ رہائی صرف اس صورت میں کی جائے گی جب ضروری ہو (1) ادارے کے لئے آپ کو صحت کی دیکھ بھال فراہم کرنے کے لئے؛ (2) اپنی صحت اور حفاظت یا دوسروں کی صحت اور تحفظ کی حفاظت کرنا؛ یا (3) اصلاحی ادارے کی حفاظت اور سلامتی کے لئے۔

**استعمال اور انکشاف پر اضافی پابندیاں:** صحت کی کچھ اقسام کی معلومات، جن میں الکحل اور منشیات کے استعمال، ذہنی صحت کے علاج، جینیاتی اور خفیہ HIV سے متعلق معلومات شامل ہیں، ان کے انکشاف سے پہلے تحریری اجازت درکار ہوتی ہے اور یہ ریاست New York کے قوانین یا دیگر وفاقی قوانین کے تحت الگ خصوصی رازداری کے تحفظات کے تابع ہیں، اس لیے اس نوٹس کے کچھ حصے شاید لاگو نہ ہوں۔

جینیاتی معلومات کے معاملے میں، ہم آپ کی جینیاتی معلومات کو انڈر رائٹنگ کے مقاصد کے لیے استعمال یا شیئر نہیں کریں گے۔

اگر اس نوٹس میں اوپر بیان کردہ صحت کی معلومات کا استعمال یا اشتراک ممنوع ہے یا دیگر قوانین کے ذریعہ محدود ہے جو ہم پر لاگو ہوتے ہیں تو، ہماری پالیسی زیادہ سخت قانون کی ضروریات کو پورا کرنا ہے۔

## استعمال اور انکشاف کے لئے تحریری اجازت کی ضرورت ہوتی ہے

اوپر بیان کردہ حالات کے علاوہ، ہم آپ کے بارے میں ذاتی معلومات استعمال کرنے یا ظاہر کرنے سے پہلے آپ کی تحریری اجازت طلب کریں گے۔ مثال کے طور پر، ہم آپ کی اجازت حاصل کریں گے:

1) مارکیٹنگ کے مقاصد کے لئے جو آپ کے فوائد کے منصوبے سے غیر متعلق ہیں،
2) کسی بھی سائیکو تھراپی نوٹس کو ظاہر کرنے سے پہلے،
3) آپ کی صحت کی معلومات کی فروخت سے متعلق، اور
4) دیگر وجوہات کی بنا پر جیسا کہ قانون کے مطابق ضروری ہے۔ مثال کے طور پر، ریاستی قانون ہم سے تقاضا کرتا ہے کہ HIV/AIDS، منشیات کے استعمال یا ذہنی صحت کی معلومات سے متعلق معلومات کو استعمال کرنے یا ظاہر کرنے سے پہلے آپ کی تحریری اجازت حاصل کی جائے۔

آپ کو اس طرح کے کسی بھی اجازت نامے کو منسوخ کرنے کا حق ہے، سوائے محدود حالات کے جیسا کہ ہم نے آپ کی اجازت پر انحصار کرتے ہوئے ایکشن لیا ہے۔

# آپ کے حقوق

## آپ کو اپنی صحت سے متعلق ان معلومات کے بارے میں، جو ہمارے پاس موجود ہیں، درج ذیل حقوق حاصل ہیں، تاہم ان پر کچھ حدود لاگو ہوتی ہیں—تمام درخواستیں تحریری طور پر کی جانی چاہییں:

**پابندیوں کی درخواست کرنے کا حق۔** آپ کو صحت کی معلومات پر پابندی یا حد کی درخواست کرنے کا حق ہے جو ہم علاج، ادائیگی یا صحت کی دیکھ بھال کے آپریشنز کے لئے استعمال کرتے ہیں یا ظاہر کرتے ہیں۔ آپ کو یہ حق حاصل ہے کہ آپ صحت سے متعلق معلومات کی ایک حد کی درخواست کریں جو ہم آپ کے بارے میں کسی ایسے شخص کو ظاہر کرتے ہیں جو آپ کی دیکھ بھال یا آپ کی دیکھ بھال کی ادائیگی میں شامل ہے، جیسے خاندان کا کوئی ممبر یا دوست۔ ہمیں آپ کی درخواست سے اتفاق کرنے کی ضرورت نہیں ہے، اور اگر یہ آپ کی دیکھ بھال کو متاثر کرے گا تو ہم "نہیں" کہہ سکتے ہیں۔ اگر ہم آپ کی درخواست سے اتفاق کرتے ہیں تو، ہم آپ کی درخواست کی تعمیل کریں گے جب تک کہ ہمیں کچھ ہنگامی علاج کے حالات میں معلومات استعمال کرنے کی ضرورت نہ ہو۔

**خفیہ مواصلات کی درخواست کرنے کا حق۔** اگر آپ واضح طور پر کہتے ہیں کہ آپ کی صحت کی معلومات کے تمام یا کچھ حصے کا انکشاف آپ کو خطرے میں ڈال سکتا ہے تو آپ کو یہ درخواست کرنے کا حق ہے کہ ہم آپ کے ساتھ ایک مخصوص طریقے سے یا مواصلات کے اپنے معمول کے ذرائع کے علاوہ کسی خاص مقام پر بات چیت کریں۔ مثال کے طور پر، آپ پوچھ سکتے ہیں کہ ہم آپ کے گھر کے پتے کے بجائے صرف P.O. باکس میں میل بھیج کر آپ سے رابطہ کریں، یا ہو سکتا ہے آپ کسی متبادل فون نمبر پر کالز وصول کرنا چاہتے ہوں۔ آپ کی درخواست تحریری طور پر ہونی چاہیے اور وضاحت کریں کہ آپ کس طرح اور کہاں رابطہ کرنا چاہتے ہیں۔

**معائنہ اور کاپی کرنے کا حق۔** آپ کو اپنی صحت سے متعلق ان معلومات کا معائنہ کرنے اور ان کی ایک نقل حاصل کرنے کا حق ہے جو ہمارے ریکارڈ میں موجود ہیں اور جنہیں آپ کے اندراج، نگہداشت یا آپ کی نگہداشت کی ادائیگی سے متعلق فیصلے کرنے کے لیے استعمال کیا جاتا ہے، بشمول الیکٹرانک صحت کے ریکارڈ میں محفوظ معلومات۔ اگر آپ ان ریکارڈز کا جائزہ لینا یا کاپی وصول کرنا چاہتے ہیں تو، آپ کو تحریری طور پر درخواست کرنا ہوگی۔ ہم آپ سے ریکارڈ کاپی اور میل کرنے کی لاگت کے لئے مناسب فیس لے سکتے ہیں۔ ہم آپ کو کچھ معلومات تک رسائی سے انکار کر سکتے ہیں۔ اگر ہم ایسا کرتے ہیں، تو ہم آپ کو تحریری طور پر وجہ بتائیں گے۔ ر ہم یہ بھی وضاحت کریں گے کہ آپ فیصلے کے خلاف کیسے اپیلر کر سکتے ہیں۔

**براہ کرم نوٹ کریں کہ آپ کے ریکارڈ کی کاغذی یا الیکٹرانک کاپی کے لیے فیس لی جا سکتی ہے۔**

**ترمیم کرنے کا حق۔** اگر آپ کو لگتا ہے کہ ہمارے پاس موجود صحت کی معلومات غلط یا نامکمل ہیں تو آپ ہمیں معلومات میں ترمیم کرنے کے لئے کہہ سکتے ہیں۔ جب تک معلومات ہمارے پاس یا ہماری جانب سے محفوظ کی جاتی ہیں، آپ کو اس میں ترمیم کی درخواست کرنے کا حق حاصل ہے۔ آپ کو اپنی درخواست کی وجہ ہمیں بتانا لازمی ہے۔

ہم آپ کے ریکارڈ میں ترمیم کے لئے آپ کی درخواست سے انکار کر سکتے ہیں۔ ہم ایسا اس صورت میں کر سکتے ہیں اگر آپ کی درخواست تحریری نہ ہو یا اس میں درخواست کے جواز کے لیے کوئی وجہ شامل نہ ہو۔ ہم آپ کی درخواست کو بھی مسترد کر سکتے ہیں اگر آپ ہمیں معلومات میں ترمیم کرنے کے لئے کہتے ہیں کہ:

- جو ہم نے تخلیق نہیں کی؛
- آپ کے بارے میں فیصلے کرنے کے لئے استعمال ہونے والے ریکارڈ کا حصہ نہیں ہے:
- اس معلومات کا حصہ نہیں ہے جس کا آپ کو معائنہ کرنے کی اجازت ہے اور
- ایک کاپی وصول کرنے کے لئے؛ یا
- درست اور مکمل ہے۔

**انکشافات کے حساب کتاب کا حق۔** آپ کو صحت سے متعلق معلومات کے بعض انکشافات کی تفصیل کی درخواست کرنے کا حق ہے جو ہم نے چھ سال (6 سال) کی مدت کے دوران کیے ہیں۔ حساب کتاب میں صرف وہی انکشافات شامل ہوں گے جو علاج، ادائیگی، صحت کی دیکھ بھال کے انتظام، آپ کو، اجازت کے مطابق، یا اس نوٹس میں بیان کردہ "خصوصی حالات" کے تحت نہیں کیے گئے۔ آپ بغیر کسی فیس کے انکشافات کے ایک اکاؤنٹنگ کے حقدار ہیں۔ بارہ ماہ (-12ماہ) کی مدت کے اندر کی جانے والی بعد کی درخواستوں پر فیس لاگو ہو سکتی ہے۔

**اس نوٹس کی کاغذی کاپی کا حق۔** آپ کو اس نوٹس کی کاغذی کاپی کا حق حاصل ہے۔ آپ کسی بھی وقت ہمیں اس نوٹس کی ایک کاپی دینے کے لئے کہہ سکتے ہیں۔ یہاں تک کہ اگر آپ اس نوٹس کو الیکٹرانک طور پر وصول کرنے پر راضی ہوگئے ہیں تو بھی آپ اس نوٹس کی کاغذی کاپی کے حقدار ہیں۔ آپ اس نوٹس کی ایک کاپی کسی بھی وقت پلان کی ویب سائٹ سے حاصل کرسکتے ہیں: **elderplan.org/**

## اپنے حقوق کا استعمال کیسے کریں

اس نوٹس میں بیان کردہ اپنے کسی بھی حقوق کو استعمال کرنے کے لئے، اس نوٹس کی کاغذی کاپی حاصل کرنے کے علاوہ، آپ کو پلان سے رابطہ کرنا ہوگا۔

**HomeFirst**
Attn: Regulatory Compliance
55 Water Street, 46th Floor
New York, NY 10041
1-800-353-3765 (TTY: 711)

## خلاف ورزی کی اطلاع

ہم آپ کی صحت کی معلومات کو قانون کے مطابق پرائیویٹ اور محفوظ رکھیں گے۔ اگر آپ کی صحت کی کسی بھی معلومات کی خلاف ورزی (قانون کے ذریعہ بیان کردہ) ہوتی ہے،
تو ہم خلاف ورزی کی نشاندہی کے بعد ساٹھ (60) دنوں کے اندر آپ کو مطلع کریں گے، جب تک کہ قانون نافذ کرنے والے اداروں کی طرف سے نوٹیفکیشن میں تاخیر کی درخواست نہ کی جائے۔

## الیکٹرانک صحت کی معلومات کا تبادلہ

یہ منصوبہ صحت کی دیکھ بھال کے دیگر فراہم کنندگان کے ساتھ صحت کی معلومات کے الیکٹرانک تبادلے کے مختلف نظاموں، صحت کی معلومات کے تبادلے کے نیٹ ورکس اور صحت کے منصوبوں میں حصہ لے سکتا ہے۔ آپ کی صحت سے متعلق معلومات تک، جو منصوبے کے تحت محفوظ ہیں، علاج، ادائیگی یا صحت کی دیکھ بھال کے انتظام کے مقاصد کے لیے دیگر فراہم کنندگان، صحت معلومات کے تبادلہ نیٹ ورکس اور صحت منصوبوں کے ذریعے رسائی حاصل کی جا سکتی ہے۔ مزید یہ کہ، منصوبہ آپ کی صحت سے متعلق معلومات،

جو دیگر فراہم کنندگان، صحت معلومات کے تبادلہ نیٹ ورکس اور صحت منصوبوں کے پاس محفوظ ہیں، علاج، ادائیگی یا صحت کی دیکھ بھال کے انتظام کے مقاصد کے لیے حاصل کر سکتا ہے—لیکن صرف آپ کی رضامندی کے ساتھ۔

## اس نوٹس میں تبدیلیاں

ہم اس نوٹس کو تبدیل کرنے اور نظر ثانی شدہ یا تبدیل شدہ نوٹس کو صحت کی معلومات کے لئے مؤثر بنانے کا حق محفوظ رکھتے ہیں جو ہمارے پاس پہلے سے موجود ہے اور ساتھ ہی کوئی بھی معلومات مستقبل میں ہمیں موصول ہونے والی ہو ۔ نیا نوٹس درخواست پر دستیاب ہوگا، ہماری ویب سائٹ پر پوسٹ کیا جائے گا، اور ہم آپ کو ایک کاپی میل کریں گے۔ نوٹس میں پہلے صفحے پر، اوپری بائیں کونے میں مؤثر تاریخ شامل ہوگی۔

## شکایات اور سوالات

اگر آپ سمجھتے ہیں کہ آپ کے رازداری کے حقوق کی خلاف ورزی کی گئی ہے، تو آپ ہمارے پاس شکایت درج کرا سکتے ہیں۔ ہمارے ساتھ شکایت درج کرنے کے لئے، ذیل میں درج پتے پر ہمارے پرائیویسی آفس سے رابطہ کریں. تمام شکایات تحریری طور پر کی جانی چاہئیں۔

**HomeFirst**
Attn: Regulatory Compliance
55 Water Street, 46th Floor
New York, NY 10041

آپ یو ایس محکمہ صحت اور انسانی خدمات کے دفتر برائے شہری حقوق میں بھی شکایت درج کرا سکتے ہیں:

- 200 Independence Avenue, S.W.
  Washington, D.C. 20201 پر ایک خط بھیج کر،
- 1-877-696-6775 پر کال کر کے، یا
- **hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/** ملاحظہ کر کے۔

اگر آپ شکایت درج کرنے کے اپنے حق کا استعمال کرتے ہیں تو ہم آپ کے خلاف انتقامی کارروائی نہیں کریں گے۔ اگر آپ کو اس نوٹس کے بارے میں کوئی سوال ہے تو، براہ کرم 1-855-395-9169 (TTY: 711) پر رابطہ کریں۔

# غیر امتیازی سلوک کا نوٹس

**Elderplan/HomeFirst** وفاقی شہری حقوق کے قوانین کی تعمیل کرتا ہے۔
**Elderplan/HomeFirst** نسل، رنگ، قومی اصل، عمر، معذوری یا جنس کی بنیاد پر لوگوں کو خارج نہیں کرتا یا ان کے ساتھ مختلف سلوک نہیں کرتا (جیسا کہ 45 CFR § 92.101(a)(2)) میں بیان کیا گیا ہے میں بیان کیا گیا ہے۔

**Elderplan/HomeFirst** مندرجہ ذیل فراہم کرتا ہے:

- معذور افراد کے لیے مفت امداد اور خدمات تاکہ آپ ہم سے رابطہ کر سکیں، جیسے:
  - مستند سائن لینگویج کے ترجمان
  - دوسرے فارمیٹس میں تحریری معلومات (بڑے پرنٹ، آڈیو، قابل رسائی الیکٹرانک فارمیٹس، دیگر فارمیٹس)
- ان لوگوں کے لیے مفت زبان کی خدمات جن کی پہلی زبان انگریزی نہیں ہے، جیسے:
  - مستند ترجمان
  - دوسری زبانوں میں لکھی گئی معلومات

اگر آپ کو ان خدمات کی ضرورت ہے تو **Elderplan/HomeFirst** کو 1-877-771-1119 پر کال کریں۔ TTY/TDD خدمات کے لیے، 711 پر کال کریں۔

اگر آپ سمجھتے ہیں کہ Elderplan/HomeFirst نے آپ کو یہ خدمات فراہم نہیں کیں یا آپ کے ساتھ نسل، رنگ، قومیت، عمر، معذوری یا جنس کی بنیاد پر مختلف سلوک نہیں کیا، تو آپ ہمارے سول رائٹس کوآرڈینیٹر کے پاس شکایت درج کروا سکتے ہیں:

- بذریعہ ڈاک: 55 Water Street, 46th Floor, New York, NY 10041
- بذریعہ فون: (TTY/TDD 1-877-326-9978 سروسز کے لیے 711) پر کال کریں
- بذریعہ فیکس: 1-718-758-3643
- ذاتی طور پر: 55 Water Street, 46th Floor, New York, NY 10041
- بذریعہ ای میل: COMPLIANCEDEPT@MJHS.ORG

آپ یو ایس ڈپارٹمنٹ آف ہیلتھ اینڈ ہیومن سروسز، آفس فار سول رائٹس میں شہری حقوق کی شکایت درج کروا سکتے ہیں بذریعہ:

- بذریعہ ویب: دفتر برائے سول رائٹس کمپلینٹ پورٹل **ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf** پر
- بذریعہ ڈاک: U.S. Department of Health and Human Services
  200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building
  Washington, DC 20201
- فون: 1-800-368-1019 (TTY/TDD 800-537-7697)

شکایت کے فارم **hhs.gov/ocr/office/file/index.html** پر دستیاب ہیں

یہ نوٹس Elderplan/HomeFirst کی ویب سائٹ پر دستیاب ہے:
**elderplan.org/disclaimers/notice-of-nondiscrimination/**

## LANGUAGE ASSISTANCE

| | |
|---|---|
| ATTENTION: Language assistance services and other aids, free of charge, are available to you. Call 1-877-771-1119 (TTY:711). | English |
| ATENCIÓN: Dispone de servicios de asistencia lingüística y otras ayudas, gratis. Llame al 1-877-771-1119 (TTY:711). | Spanish |
| 请注意：您可以免费获得语言协助服务和其他辅助服务。请致电 1-877-771-1119 (TTY:711)。 | Chinese |
| ملاحظة: خدمات المساعدة اللغوية والمساعدات الأخرى المجانية متاحة لك. اتصل بالرقم 1-877-771-1119 (TTY:711). | Arabic |
| 주의: 언어 지원 서비스 및 기타 지원을 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-877-771-1119 (TTY:711) 번으로 연락해 주십시오. | Korean |
| ВНИМАНИЕ! Вам доступны бесплатные услуги переводчика и другие виды помощи. Звоните по номеру 1-877-771-1119 (TTY:711). | Russian |
| ATTENZIONE: Sono disponibili servizi di assistenza linguistica e altri ausili gratuiti. Chiamare il 1-877-771-1119 (TTY:711). | Italian |
| ATTENTION : Des services d'assistance linguistique et d'autres ressources d'aide vous sont offerts gratuitement. Composez le 1-877-771-1119 (TTY:711). | French |
| ATANSYON: Gen sèvis pou bay asistans nan lang ak lòt èd ki disponib gratis pou ou. Rele 1-877-771-1119 (TTY:711). | French Creole |
| אכטונג: שפראך הילף סערוויסעס און אנדערע הילף, זענען אוועילעבל פאר אייך אומזיסט. רופט 1-877-771-1119 (TTY:711) . | Yiddish |
| UWAGA: Dostępne są bezpłatne usługi językowe oraz inne formy pomocy. Zadzwoń: 1-877-771-1119 (TTY:711). | Polish |
| ATENSYON: Available ang mga serbisyong tulong sa wika at iba pang tulong nang libre. Tumawag sa 1-877-771-1119 (TTY:711). | Tagalog |
| মনোযোগ নামূল্যে ভাষা সহায়তা পরিষেবা এবং অন্যান্য সাহায্য আপনার জন্য উপলব্ধ। 1-877-771-1119 (TTY:711)-এ ফোন করুন। | Bengali |
| VINI RE: Për ju disponohen shërbime asistence gjuhësore dhe ndihma të tjera falas. Telefononi 1-877-771-1119 (TTY:711). | Albanian |
| ΠΡΟΣΟΧΗ: Υπηρεσίες γλωσσικής βοήθειας και άλλα βοηθήματα είναι στη διάθεσή σας, δωρεάν. Καλέστε στο 1-877-771-1119 (TTY:711). | Greek |
| توجہ فرمائیں: زبان میں معاونت کی خدمات اور دیگر معاونتیں آپ کے لیے بلا معاوضہ دستیاب ہیں۔ کال کریں 1-877-771-1119 (TTY:711)۔ | Urdu |

elderplan
homefirst®
MJHS ہیلتھ سسٹم کی شراکت دار ایجنسی

55 Water Street, 46th Floor
New York, NY 10041

**1-877-771-1119**

پیر – جمعہ
صبح 8:30 بجے - شام 5:00 بجے

**www.homefirst.org**