

اپنے حقوق کا ادراک: ذہنی صحت اور نشہ آور مادوں کے استعمال کے عوارض کا علاج کروانا

نیویارک کے مالیاتی سروسز کے ریاستی محکمے (DFS) اور نیویارک کے صحت کے ریاستی محکمے (DOH) نے نئے قواعد جاری کیے ہیں جن پر صحت کے انشورنس فراہم کنندگان، بشمول ہیلتھ میئنٹیننس آرگنائزیشنز (HMOs)، کو اُس وقت عمل کرنا لازم ہو گا جب آپ کو ذہنی صحت اور نشہ آور مادے کے استعمال کے عوارض کا علاج درکار ہو۔

یہ قواعد انفرادی اور گروپ ہیلتھ انشورنس کی ان پالیسیوں پر لاگو ہوں گے جو نیویارک کے قانون کے تابع ہیں، بشمول وہ پالیسیز جو نیویارک اسٹیٹ آف ہیلتھ مارکیٹ پلیس کے ذریعے خریدی گئی ہوں۔ یہ قواعد خود مالی اعانت یافتہ ملازم کی ریٹائرمنٹ کی آمدن کے تحفظ کے ایکٹ (ERISA) کے تحت آنے والے آجر کے منصوبوں پر لاگو نہیں ہوں گے۔ یہ قواعد Medicaid کی جانب سے نظم شدہ نگہداشت، ایسنشل پلان، اور چائلڈ ہیلتھ پلس کی کوریج کے لیے 1 جولائی، 2025 سے نافذ العمل ہوں گے۔ دیگر تمام انشورنس پالیسیوں کے لیے، یہ قواعد 1 جولائی 2025 یا اس کے بعد مرحلہ وار لاگو ہوں گے جب آپ کوئی انشورنس کی پالیسی کی تجدید یا خریداری کریں گے۔

اگر آپ کے پاس Medicare ہے، تو مختلف قواعد کا اطلاق ہو گا۔ مزید معلومات کے لیے Medicare اور Medicaid سروسز (CMS) کے لیے مراکز سے (800) MEDICARE-800 پر، یا Medicare رائٹس سینٹر سے (800) 333-4114 پر یا www.medicarerights.org پر رابطہ کریں۔

نیٹ ورک میں شامل اپائنٹمنٹس

آپ بیرونی مریض کی ذہنی صحت اور نشہ آور مادوں کے استعمال سے متعلق عوارض کے حوالے سے علاج کے لیے درج ذیل مدت کے اندر نگہداشت صحت کے فراہم کنندہ سے ملنے کے حقدار ہیں۔ آپ کو ٹیلی ہیلتھ اپائنٹمنٹ کے بجائے بالمشافہ اپائنٹمنٹ کی درخواست کرنے کا بھی حق حاصل ہے۔

10 کاروباری دن۔ نگہداشت صحت کے کسی پیشہ ور ماہر کے ساتھ پہلی اپائنٹمنٹ یا اس کی سہولت

7 تقویمی ایام۔ ہسپتال یا ایمرجنسی روم سے ڈسچارج ہونے کے بعد فالو اپ اپائنٹمنٹ

اپنی صحت کی انشورنس کی پالیسی میں شامل سروسز کی فہرست دیکھیں۔

ذہنی صحت اور نشہ آور مادوں کے استعمال کے عوارض سے متعلق نگہداشت صحت کے فراہم کنندگان تلاش کرنے میں مدد حاصل کریں

انشورنس فراہم کنندگان کے پاس لازمی طور پر وقف شدہ عملہ ہونا چاہیئے جو آپ کو نیٹ ورک میں شامل نگہداشت صحت کے فراہم کنندگان تلاش کرنے میں مدد دے سکیں۔ اس عملے سے براہ راست رابطے کے طریقے سے متعلق معلومات، بشمول کوئی فون نمبر، آپ کے انشورنس فراہم کنندہ کی ویب سائٹ پر دستیاب ہونے چاہئیں۔

چاہے آپ فون یا ای میل کے ذریعے رابطہ کریں، آپ کے انشورنس فراہم کنندہ کو لازمی طور پر آپ کی درخواست کے **3 کاروباری دنوں** کے اندر نیٹ ورک میں شامل دستیاب نگہداشت صحت کے فراہم کنندگان کی فہرست فراہم کرنی ہوگی۔

اگر آپ خود نیٹ ورک میں شامل نگہداشت صحت کے فراہم کنندگان کی تحقیق کرنا چاہتے ہیں، تو آپ اپنے انشورنس فراہم کنندہ کے فراہم کنندگان کی ڈائریکٹری کا جائزہ لے سکتے ہیں۔ یہ ڈائریکٹری لازمی طور پر نگہداشت صحت کے فراہم کنندہ کے مقام، فراہم کردہ سروسز، ٹیلی ہیلتھ کے اختیارات، بولی جانے والی زبانیں، علاج کیے جانے والے امراض یا عمر کی حد سے متعلق کسی بھی پابندی، اور سہولت سے منسلک اداروں کی معلومات پر مشتمل ہونی چاہیئے۔ اگر فراہم کنندہ کوئی سہولت گاہ ہے، تو ڈائریکٹری میں دستیاب نگہداشت کی سطح، جیسے کہ اندرونی مریض، بیرونی مریض، یا جزوی طور پر ہسپتال داخل کرنے کی تفصیلات بھی لازمی طور پر شامل ہونی چاہئیں۔

ذہنی صحت یا نشہ آور مادوں کے استعمال سے متعلق عوارض کی سروسز کے لیے نیٹ ورک کے اندر کوئی نگہداشت صحت کے کوئی فراہم کنندہ دستیاب نہیں؟

اگر آپ 7 یا 10 دن کے مقررہ وقت کے اندر اپائنٹمنٹ دینے والا کوئی نیٹ ورک میں شامل فراہم کنندہ نہیں تلاش کر پاتے، تو آپ کو بغیر کسی اضافی لاگت کے نیٹ ورک سے باہر موجود نگہداشت صحت کے فراہم کنندہ سے نگہداشت کی درخواست کرنے کا حق حاصل ہے۔ آپ درج ذیل اقدامات کر سکتے ہیں:

1. **رسائی کی شکایت درج کریں:** اپنے انشورنس فراہم کنندہ کو کال کریں یا ان کی ویب سائٹ پر جا کر فراہم کنندہ تک رسائی سے متعلق شکایت درج کریں۔
2. **جواب موصول کریں:** آپ کے انشورنس فراہم کنندہ کے پاس 3 کاروباری دن ہونے میں وہ آپ کے مخصوص مرض کے علاج کے لیے کسی نیٹ ورک میں شامل فراہم کنندہ کو تلاش کرے جو آپ سے مناسب فاصلے پر ہو (اگر آپ بالمشافہ اپائنٹمنٹ چاہتے ہیں)۔ آپ کے انشورنس فراہم کنندہ کو آپ کی شکایت موصول ہونے کے بعد، اپائنٹمنٹ کے انتظار کا وقت دوبارہ سے شمار ہو گا۔ اس کا مطلب یہ ہے کہ آپ کے انشورنس فراہم کنندہ کو لازمی طور پر نیٹ ورک میں شامل نگہداشت صحت کا فراہم کنندہ تلاش کرنا ہو گا جو آپ کو اس وقت سے 7 یا 10 دن کے اندر اندر دیکھ سکے جب انشورنس فراہم کنندہ اس فراہم کنندہ سے رابطہ کرتا ہے۔
3. **اگر نیٹ ورک کے اندر فراہم کنندہ دستیاب نہ ہو:** آپ کے انشورنس فراہم کنندہ کو لازمی طور پر نیٹ ورک سے باہر ایسے نگہداشت صحت کے فراہم کنندہ کی منظوری دینی ہو گی جو مذکورہ بالا شرائط پر پورا اترتا ہو اور ضرورت سے زیادہ یا غیر مناسب فیس وصول نہ کرتا ہو۔

اخراجات بذمہ خود

نیٹ ورک میں شامل اپائنٹمنٹ کے لیے آپ کے اخراجات بذمہ خود میں کوئی تبدیلی نہیں ہوتی۔ اگر آپ مقررہ مدت کے اندر نیٹ ورک میں شامل نگہداشت تک رسائی حاصل کرنے سے قاصر ہوں، اور آپ کے انشورنس فراہم کنندہ کی جانب سے نیٹ ورک سے باہر کسی فراہم کنندہ کے لیے منظوری دی جاتی ہے، تو اس صورت میں آپ کی مشترکہ ادائیگی، مشترکہ انشورنس اور قابل کٹوتی رقم بعینہ ویسی ہی رہیں گی جیسے آپ نیٹ ورک میں شامل نگہداشت صحت کے فراہم کنندہ سے علاج حاصل کر رہے ہوں۔

اگر آپ سمجھتے ہیں کہ آپ کے حقوق کی خلاف ورزی ہوئی ہے: شکایت درج کریں

اگر آپ کا انشورنس فراہم کنندہ ان قواعد کی پاسداری نہیں کرتا تو آپ کو انشورنس فراہم کنندہ کے خلاف اپیل دائر کرنی چاہیے اور ساتھ ہی ریاستی نگران اداروں سے بھی رجوع کرنا چاہیے، تفصیل درج ذیل ہے:

- اگر آپ کے پاس Medicaid، ایسنشل پلان یا چائلڈ ہیلتھ پلس کی کوریج ہے، تو Medicaid کے لیے 541-2831 (800) پر، Medicaid کی نظم شدہ نگہداشت کے لیے 206-8125 (800) پر، 698-4543 (800) یا چائلڈ ہیلتھ پلس کے لیے 473-0566 (518) پر مقامی طور پر، اور بنیادی سہولیات کے منصوبے کی کوریج کے لیے 355-5777 (855) پر DOH کے پاس شکایت درج کریں۔ DOH کے ساتھ شکایت درج کرنے کے طریقہ کار سے متعلق مزید معلومات www.health.ny.gov/health_care/managed_care/complaints پر یا 342-3736 (800) پر کال کر کے حاصل کی جا سکتی ہیں۔
- اگر آپ صحت کی انشورنس کے منصوبے کی اوپر دی گئی فہرست میں شامل نہیں، تو اپنی شکایت www.dfs.ny.gov/complaint پر آن لائن درج کریں یا 342-3736 (800) پر کال کریں۔ DFS آپ کی شکایت انشورنس فراہم کنندہ سے حل کروائے گا یا ضرورت پڑنے پر کسی اور ریاستی ادارے کو بھیجے گا۔
- اگر آپ کے کوئی سوالات ہیں، مدد درکار ہے یا کوئی اپیل یا شکایت دائر کرنا چاہتے ہیں، تو نیویارک کے خودمختار رویہ جاتی صحت کے محتسب سے بھی مدد کی درخواست کر سکتے ہیں۔ کمیونٹی کی منشیات کی عادت اور ذہنی نگہداشت صحت تک رسائی کے پراجیکٹ (CHAMP) کی ہیلپ لائن سے پیر تا بدھ، صبح 9 بجے سے شام 7 بجے تک، یا جمعرات تا جمعہ، صبح 9 بجے سے شام 4 بجے تک (888) 614-5400 پر کال کر کے یا ombuds@oasas.ny.gov پر ای میل بھیج کر رابطہ کیا جا سکتا ہے۔

ذہنی صحت اور نشہ آور مادوں کے استعمال سے متعلق عوارض کی کوریج کی ضروریات اور تحفظات کے بارے میں مزید معلومات کے لیے DFS کی ویب سائٹ www.dfs.ny.gov/behavioralhealth ملاحظہ کریں۔



Department of
Financial Services

Department
of Health

Office of
Mental Health

Office of Addiction
Services and Supports