

וויסן אייערע רעכט: באקומען באהאנדלונג פאר גייסטיק געזונט און סאבסטאנס נוצן דיסארדערס

די ניו יארק סטעיט דעפארטמענט פון פינאנציעלע סערוויסעס (DFS) די ניו יארק סטעיט דעפארטמענט פון געזונטהייט (DOH) האבן ארויסגעגעבן נייע כללים וואס געזונט אינשוראנס פירמעס, אריינגערעכנט געזונט אויסהאלט ארגאניזאציעס (HMOs), מוזן נאכפאלגן ווען איר דארפן באהאנדלונג פאר גייסטיק געזונט און סאבסטאנס נוצן דיסארדערס.

די כללים גילטן פאר יחיד און גרופע געזונט אינשוראנס פאליסיעס וואס זענען אונטערטעניק צו ניו יארק געזעץ, אריינגערעכנט פאליסיעס געקויפט דורך די ניו יארק סטעיט פון געזונטהייט מארקעטפלאץ. די כללים גילטן נישט פאר זיך-פינאנצירטע עמפלויע ריטייערמאנט אינקאם סעקורטי אקט (ERISA) באשעפטיגער פלענער. די כללים וועלן זיין גילטיק פאר מעדיקאיד מאנעדזשד זארג, עסענטשאל פלאן, און טשיילד העלט פלוס פארדעקונג אויף יולי 1, 2025. פאר אלע אנדערע אינשוראנס פאליסיעס, די כללים וועלן זיין גילטיק ווען איר באנייען אדער קויפן אן אינשוראנס פאליסיע אויף אדער נאך יולי 1, 2025.

אויב איר האט מעדיזארג, אנדערע כללים גילטן. זיי בודק מיט די צענטערס פאר מעדיזארג און מעדיקאיד סערוויסעס (CMS) דורך אנרופן MEDICARE (800) אדער מיט די מעדיזארג רעכט צענטער ביי (800) 333-4114 אדער www.medicarerights.org.

אין-נעטווארק אפוינטמענט

איר זענט בארעכטיגט צו זען א געזונטהייט זארג-געבער פאר גייסטישע געזונטהייט און סובסטאנץ נוצן דיסארדערס זארג פאר פאציענטן וואס נעכטיקן נישט אין שפיטאל אין די פאלגנדע צייט ראמען. איר האט אויך א רעכט צו בעטן א פערזענליכע אפוינטמענט אנשטאט א טעלעהעלט אפוינטמענט.

10 ביזנעס טעג. ערשטע אפוינטמענט מיט א געזונטהייט זארג פראפעציאנעל אדער פלאץ.

7 קאלענדאר טעג. א צווייטער אפוינטמענט נאכדעם וואס מען ווערט ארויסגעלאזט פון א שפיטאל אדער נויטפאל צימער. זיי בידק אייער געזונטהייט אינשוראנס פאליסיע פאר א רשימה פון באדעקטע סערוויסעס.

באקומן הילף צו געפינען גייסטישע געזונטהייט און סובסטאנץ נוצן דיסארדערס געזונטהייט זארג געבערס

אינשוראנס פירמעס מוזן האבן באזונדער ארבעטערס וואס קענען אייך העלפן געפינען אן אין-נעטווארק געזונטהייט זארג געבער. אינפארמאציע וועגן ווי אזוי צו פארבינדן מיט די ארבעטער גלייך, אריינגערעכנט א טעלעפאן נומער, זאל זיין פאראן אויף אייער אינשוראנס פירמעס וועבזייטל.

צי איר פארבינדן דורך טעלעפאן אדער אימעיל, מוז אייער אינשוראנס צושטעלער אייך צושטעלן א רשימה פון פאראן אין-נעטווארק געזונטהייט זארג געבערס אינערהאלב **3 ביזנעס טעג** פון אייער בקשה.

אויב איר ווילט אליין אויספארשן אין-נעטווארק געזונטהייט זארג געבער אפציעס, קענט איר איבערקוקן אייער אינשוראנס פירמעס זארג געבער וועגווייזער. דער וועגווייזער מוז אנטהאלטן די לאקאציע פון א געזונטהייט זארג געבער, די סערוויסעס וואס ווערן צוגעשטעלט, טעלעמעדיצין אפציעס, שפראכן וואס ווערן גערעדט, יעדע באגרענעצונג פאר די באהאנדלע באדינונגען אדער עלטער וואס ווערן באדינט, און פאסיליטעט אפליאציעס. אויב דער געזונטהייט זארג געבער איז א פאסיליטעט, מוז דער וועגווייזער צושטעלן דעטאלן וועגן דעם לעוועל פון קעיר וואס ווערט געגעבן, ווי למשל פאציענטן וואס בלייבן איבערנאכט, אדער טיילווייזע האספיטאליזאציע.

קענט איר נישט געפינען אן אין-נעטווארק געזונטהייט זארג געבער פאר גייסטישע געזונטהייט אדער סאבסטאנץ ניצן דיסארדער סערוויסעס?

אויב איר קענט נישט געפינען אן אין-נעטווארק געזונטהייט זארג געבער וואס איז ביכולת צו מאכן פאר אייך אן אפוינטמענט אין די פארלאנגטע 7- אדער 10-טאגיקע צייט, האט איר דאס רעכט צו בעטן זארג פון אן ארויס פון נעטווארק געזונטהייט זארג געבער אן קיין נאך קאסטן פאר אייך. דא איז וואס איר קענט טאן:

1. **פיילן א קלאגע וועגן צוטריט:** רופט אייער אינשוראנס צושטעלער אדער גייט צו זייער וועבזייטל צו פיילן א קלאגע וועגן צוטריט צו די געבערס.
2. **באקומן אן ענטפער:** אייער אינשוראנס צושטעלער האט 3 געשעפט טעג צו געפינען אן אין-נעטווארק געזונטהייט זארג געבער וואס קען באהאנדלען אייער ספעציפישן צושטאנד און איז נישט צו ווייט פון איר (אויב איר ווילט א פערזענלעך אפוינטמענט). ווען אייער אינשוראנס צושטעלער באקומט אייער קלאגע, די אפוינטמענט ווארטן צייט פאנגט אן פונדאסניי. דאס מיינט אז אייער אינשוראנס צושטעלער מוז געפינען אן אין-נעטווארק געזונטהייט זארגן געבער צו זען איר אין די 7- אדער 10-טאג צייט ראם פון ווען אייער אינשוראנס צושטעלער קאנטאקט די געבער.
3. **אויב אן אין-נעטווארק געבער איז נישט פאראן:** אייער אינשוראנס צושטעלער מוז באשטעטיקן א איבערשיקונג צו אן ארויס פון נעטווארק געזונטהייט זארג געבער וואס טרעפט די אויבן פאדערונגען און נעמט נישט איבעריק אדער נישט יושרדיק ראטעס.

קאסטן ארויס פון קעשענע

פאר אין-נעטווארק אפוינטמאנץ, עס איז קיין ענדערונג צו דיין ארויס פון קעשענע קאסטן. אויב איר קענט נישט צוקומען צו אין-נעטווארק זארג אין דער פארלאנגטער צייט, און אייער אינשוראנס צושטעלער באשטעטיקט אן ארויס פון נעטווארק איבערשיקונג, וועט אייער קא-צאלונג, קא-אינשוראנס, און דעדאקטאבאל צו זען דעם ארויס פון נעטווארק געזונטהייט זארג געבער זיין די זעלבע ווי אויב איר וואלט זען אן אין-נעטווארק געזונטהייט זארג געבער.

אויב איר גלויבט אז אייערע רעכט זענען געווארן איגנארירט: פיילן א קלאגע

אויב אייער אינשוראנס צושטעלער פאלגט נישט די כללים, זאלט איר פיילן אן אפעלאציע מיט אייער אינשוראנס צושטעלער און אויך פיילן א קלאגע מיט שטאט רעגולאטארן, ווי פאלגנד:

- **אויב איר האט מעדיקאיד, עסענטשאל פלאן, אדער טשיילד העלט פלוס פארדעקונג,** פיילן א קלאגע מיט די DOH ביי 541-2831 (800) פאר מעדיקאיד, 206-8125 (800) פאר מעדיקאיד מענעדזשד קעיר, 698-4543 (800) אדער לאקאלע ביי 473-0566 (518) פאר טשיילד העלט פלוס, און 355-5777 (855) פאר עסענטשאל פלאן פארדעקונג. מער אינפארמאציע וועגן ווי אזוי צו פארלייגן א קלאגע מיטן DOH קען מען געפינען אויף www.health.ny.gov/health_care/managed_care/complaints/ אדער דורך רופן 342-3736 (800).
- **אויב איר זענט באדעקט דורך קיין געזונט אינשוראנס פלאן וואס איז נישט אויסגערעכנט אויבן,** פארלייגט א קלאגע מיטן DFS אנליין אויף www.dfs.ny.gov/complaint אדער דורך אנרופן 342-3736 (800). DFS וועט ארבעטן מיט אייער אינשוראנס צושטעלער צו ענטפערן אייער קלאגע אדער עס איבערשיקן צו אן אנדער שטאט-אגענטור, אויב נויטיג.
- **אויב איר האט פראגעס, דארפט הילף, אדער ווילט איינגעבן א קלאגע אדער אן אפעלאציע,** קענט איר אויך בעטן הילף פון ניו יארק'ס אומאפהענגיקן בעהאוויאראל העלט אמבודסמאן. די קאמיוניטי געזונטהייט צוטריט צו אדיקשאן און גייסטישע געזונטהייט פראיעקט (CHAMP) הילף-ליניע קען ווערן דערגרייכט דורך אנרופן 614-5400 (888) מאנטאג - מיטוואך, 9 אינדערפרי - 7 נאכמיטאג אדער דאנערשטאג - פרייטאג, 9 אינדערפרי - 4 נאכמיטאג אדער דורך שיקן אן אימעיל צו ombuds@oasas.ny.gov.

פאר מער אינפארמאציע וועגן גייסטישע געזונטהייט און סובסטאנץ נוצן דיסארדערס פארדעקונג פאדערונגען און שוץ, באזוכט די DFS וועבזייטל ביי www.dfs.ny.gov/behavioralhealth



Department of
Financial Services

Department
of Health

Office of
Mental Health

Office of Addiction
Services and Supports