अपील प्रक्रिया: व्यक्तियों और परिवारों के लिए

NY State of Health का लक्ष्य सस्ता स्वास्थ्य बीमा हासिल करने में आपकी और आपके परिवार की मदद करना है। आपकी मदद का एक तरीका यह है कि हम आपको योग्य स्वास्थ्य योजनाएं खरीदने का अवसर देते हैं। कभी-कभी आपको इस कवरेज का भुगतान करने में मदद भी मिल सकती है।

हमारे कार्य का दूसरा हिस्सा यह निर्णय करना है कि आप मेडिकेड या चाइल्ड हेल्थ प्लस जैसे सरकारी कार्यक्रमों में नामांकन की शर्तों को पूरा करते हैं या नहीं। इन कार्यक्रमों के माध्यम से आप या आपके बच्चों को शून्य-या-कम कीमत पर स्वास्थ्यचर्या हासिल हो सकती है।

अपना कार्य करने के लिए, NY State of Health को इस संबंध में कई निर्णय लेने जरूरी होते हैं कि आपकी स्थिति इन स्वास्थ्य चर्या कार्यक्रमों के नियमों के अनुसार कैसे फिट होती है। कभी-कभी, आप हमारे निर्णयों से सहमत नहीं होंगे। ऐसा होने पर, आप हमें पुनर्विचार करने और हमारा निर्णय बदलने के लिए कह सकते हैं। इस प्रकार के अनुरोध को "अपील" कहा जाता है।

हमारे किसी भी निर्णय पर अपील करने के नियमों को **अपील प्रक्रिया: व्यक्तियों और परिवारों के लिए** कहा जाता है।

जिन निर्णयों पर आप अपील कर सकते हैं

- यह निर्णय कि आप मार्केटप्लेस में स्वयं अपने लिए या अपने परिवार के लिए स्वास्थ्य योजना खरीदने के नियमों को पूरा नहीं करते। उदाहरण के लिए: आप न्यूयॉर्क राज्य में नहीं रहते, या बंदी हैं।
- यह निर्णय कि आप मार्केटप्लेस में खरीदी गई स्वास्थ्य योजना के भुगतान में संघीय मदद प्राप्त करने संबंधी नियमों को पूरा नहीं करते।

- इस संबंध में निर्णय कि यदि आप वित्तीय मदद के लिए आवेदन करते हैं तो आपको हर महीने प्रीमियम के लिए कितना भुगतान करना होगा।
- यह निर्णय कि आप मेडिकेड या चाइल्ड हेल्थ प्लस के तहत कवरेज के नियमों को पूरा नहीं करते।
- इस संबंध में निर्णय कि यदि आप आपके बच्चे इस कार्यक्रम के लिए अर्हता रखते हैं तो आपको चाइल्ड हेल्थ प्लस कवरेज के लिए कितने पैसे का भुगतान करना होगा।
- यह निर्णय कि आप "विशेष नामांकन अवधि" के दौरान मार्केटप्लेस में बीमा के लिए शामिल होने के नियमों को पूरा नहीं करते।
- मार्केटप्लेस द्वारा देरी से होने वाले निर्णय। उदाहरण: आपको *अपेक्षित 45 दिनों के भीतर* यह सूचित करने वाला नोटिस नहीं मिलता कि आप मेडिकेड कवरेज के नियमों को पूरा करते हैं या नहीं।
- मार्केटप्लेस द्वारा पहले किए गए किसी निर्णय को बदलने का निर्णय।
- यह निर्णय कि अपील का आपका अनुरोध मान्य नहीं है।

NY State of Health को अपील कैसे करें

आप निम्न माध्यमों से अपील के लिए कह सकते हैं

फोन : 1-855-355-5777

फैक्स : 1-855-900-5557

पत्र : NY State of Health, P.O. Box 11729, Albany, NY 12211

आप कोई भी तरीका चुनें, आपकी अपील के अनुरोध में

1. आपको अपने मार्केटप्लेस अकाउंट की आईडी और उस निर्णय के संबंध में हमसे प्राप्त नोटिस की तिथि जिसपर आप अपील करना चाहते हैं या यदि आपको हमसे नोटिस नहीं मिला था, तो अपनी जन्मतिथि और सामाजिक सुरक्षा नंबर या अन्य पहचान कराने वाली जानकारी प्रदान करनी होगी। आपको आपकी मार्केटप्लेस अकाउंट आईडी आपके मार्केटप्लेस नोटिस पर सबसे ऊपर मिलेगी। यह “AC” से शुरू होती है।
2. **इस नोटिस की तिथि के 60 कैलेंडर दिनों** के भीतर भेजना होगा।
3. अपील में बताना होगा कि आपके अनुसार हमें यह निर्णय क्यों बदलना चाहिए।
4. अपने कारण/कारणों के समर्थन में फैक्स या डाक के जरिए सामग्री प्रदान करनी होगी।
5. यह स्पष्ट रूप से उल्लेख करना होगा कि क्या आप अपने स्वास्थ्य की स्थिति के कारण अपनी अपील प्रक्रिया का जल्दी निपटान (fast-track) चाहते हैं।

सामान्य अपील प्रक्रिया में, आरंभ होने से लेकर अंत तक 90 दिनों का समय लगेगा।

हम फास्ट-ट्रैक अपील के लिए यथासंभव शीघ्र निर्णय करेंगे।

आपकी अपील का जल्दी निपटान (फास्ट-ट्रैक करना)

आपको अपने अनुरोध में बताना होगा कि आप उसका जल्दी निपटान (फास्ट-ट्रैक) क्यों चाहते हैं। उदाहरण के लिए, यदि सुनवाई की सामान्य अवधि तक प्रतीक्षा के दौरान आपका स्वास्थ्य अधिक बिगड़ने की आशंका है, तो आपको प्रक्रिया के जल्दी निपटान (फास्ट-ट्रैक) के लिए कहना चाहिए। आपको अपनी अपील के जल्दी निपटान की आवश्यकता के कारण के समर्थन में अपने डॉक्टर द्वारा लिखित टिप्पणी भेजनी होगी।

यदि हम आपकी अपील के जल्दी निपटान (फास्ट-ट्रैक) अनुरोध को स्वीकार कर लेते हैं, तो हम जल्दी से जल्दी आपकी टेलीफोन सुनवाई (टेलीफोन हियरिंग) की तिथि निर्धारित करेंगे।

यदि हम आपके जल्दी निपटान अनुरोध को अस्वीकृत करते हैं, तो आपको लिखित रूप से सूचित करेंगे कि हमने इसे अस्वीकार क्यों किया। हम आपको यह भी बताएंगे कि आपकी टेलीफोन सुनवाई कब होगी और टेलीफोन सुनवाई में आपके सभी अधिकारों के बारे में बताएंगे।

अपील प्रक्रिया के दौरान अपने स्वास्थ्य कवरेज को कैसे बरकरार रखें

यदि आप मेडिकेड से कवर होते हैं...

...**आप नोटिस की तिथि के 10 दिनों के भीतर अपने मेडिकल कवरेज को रोकने या कम करने के लिए कहते हैं तब तक** आपका स्वास्थ्यचर्या कवरेज अपील प्रक्रिया के दौरान जारी रहेगा। आप इस निर्णय पर नोटिस तिथि के 60 दिनों के भीतर अपील कर सकते हैं, लेकिन यदि आपकी अपील नोटिस तिथि के 10 दिनों के बाद की जाती है तो आपका कवरेज रुक जाएगा।

यदि आप मार्केटप्लेस के जरिए खरीदी गई किसी अन्य स्वास्थ्य योजना से कवर होते हैं...

...आप जिस निर्णय पर अपील कर रहे हैं उसके नोटिस पर अंकित तिथि के 60 दिनों के भीतर अपील अनुरोध करते हैं, तब तक आपका स्वास्थ्यचर्या कवरेज अपील प्रक्रिया के दौरान जारी रहेगा।

सुनवाई में शामिल होना
...अपील प्रक्रिया से पहले और बाद में

आप...	NY State of Health / हम...
आप अपील अनुरोध भेजते हैं	**हम** आपको यह सूचित करते हुए नोटिस भेजते हैं कि हमें आपका अनुरोध मिल गया है। यदि आपने यह अनुरोध 60 दिनों के भीतर और ऐसे निर्णय पर किया जिस पर अपील की जा सकती है *(पेज 1 देखें),* तो हम सुनवाई की तारीख नियत करेंगे। **या** **हम** आपका अनुरोध स्वीकार नहीं होने पर आपको नोटिस भेजेंगे।

आप अपने अनुरोध के साथ समस्या "दूर करने" या समाधान करने के लिए अधिक जानकारी भेजते हैं।	**हम** समस्या के समाधान के लिए आपके द्वारा दी गई जानकारी को पर्याप्त मानकर स्वीकार करते हैं और सुनवाई के लिए समय नियत करते हैं। **या** **हम** आपके अपील अनुरोध को खारिज कर देते हैं यदि हमें लगता है कि आपने जो जानकारी भेजी है वह पर्याप्त नहीं है (खारिज करने का नोटिस)। हम आपको यह भी बताते हैं कि हमारा निर्णय आपकी स्वास्थ्य देखभाल को कैसे प्रभावित करता है।
आप समस्या के समाधान के लिए अपने अनुरोध के साथ अधिक जानकारी नहीं भेजते।	**हम** आपके अपील अनुरोध को खारिज कर देते हैं (खारिज करने का नोटिस)। हम आपको यह भी बताते हैं कि हमारा निर्णय आपकी स्वास्थ्य देखभाल को कैसे प्रभावित करता है।
आप अनुरोध खारिज करने के हमारे निर्णय को रद्द करने या "निष्प्रभावी करने" के लिए "बेहतर कारण" बताते हैं उदाहरण: बीमारी या आपके नियंत्रण से परे कोई अन्य चीज़	**हम** आपके कारण को स्वीकार करते हैं और खारिज करने को रद्द कर देते हैं। उसके बाद हम सुनवाई के लिए तारीख नियत करते हैं। **या** **हम** आपको नोटिस भेजते हैं यदि आपका अनुरोध स्वीकार नहीं होता है।

अपील की सुनवाई पर

आप यह मामला पेश करेंगे कि हमें अपना निर्णय क्यों बदलना चाहिए। आपको अपने मामले के समर्थन में सामग्री हमें फैक्स करनी चाहिए या डाक से भेजनी चाहिए। एक निष्पक्ष सुनवाई अधिकारी (हियरिंग ऑफिसर), जो आपके मामले पर निर्णयों में कभी शामिल नहीं रहा, इस पर निर्णय करेगा।

वह आपकी अपील के साथ आपके द्वारा प्रदान किए गए दस्तावेज एवं जानकारी सहित मार्केटप्लेस आवेदन लेगा। सुनवाई अधिकारी को पूरी सुनवाई रिकॉर्ड कर लेनी चाहिए। ज़्यादातर मामलों में, सुनवाई के बाद वाले दो से तीन हफ्तों के भीतर, सुनवाई अधिकारी रिकॉर्ड की समीक्षा करेगा और अपना निर्णय तैयार करेगा। वह निर्णय के बारे में बताएगा और यह बताएगा कि वह निर्णय आपके व आपके परिवार के स्वास्थ्य कवरेज को कैसे प्रभावित करेगा।

निर्णय में यह भी बताया जाएगा कि यदि आप किसी निर्णय से असहमत हैं तो अमेरिकी स्वास्थ्य व सेवा विभाग में निर्णय पर कैसे अपील की जाए और/या मुकदमा कैसे दायर करें। सुनवाई निर्णय पर अपील कैसे की जाए, इस संबंध में अधिक जानकारी के लिए https://www.healthcare.gov देखें या अपने काउंटी बार एसोसिएशन, लीगल एड सोसायटी, कानूनी सेवाएं, आदि से संपर्क करें।

NY State of Health अपील प्रक्रिया के बारे में कुछ महत्वपूर्ण तथ्य

- सुनवाई अधिकारी आपको और उन सबको फोन करेगा जो सुनवाई का हिस्सा हैं। आपको फोन को शांत जगह पर उठाना होगा।
- आपका मामला पेश करने में आपकी मदद के लिए टेलीफोन सुनवाई के दौरान आप किसी को भी अपने साथ रख सकते हैं - आपके परिवार का कोई सदस्य, मित्र, वकील आदि। यदि वकील आपकी मदद करता है या सुनवाई में कोई और आपका प्रतिनिधित्व कर रहा है तो हमें आपकी सुनवाई के दिन आपकी मार्केटप्लेस फाइल में अनुचर समझौता या अधिकृत प्रतिनिधि नियुक्ति फॉर्म चाहिए। अधिकृत प्रतिनिधि नियुक्ति फॉर्म यहां से डाउनलोड किया जा सकता है। मार्केटप्लेस में भी, उनके लिए कोई व्यक्ति नियुक्त हो सकता है।
- आप मार्केटप्लेस में दस्तावेज भेज सकते हैं या व्यक्तियों को तैयार रख सकते हैं जो आपके मामले का समर्थन करें (गवाह)। मार्केटप्लेस भी ऐसा कर सकता है।
- सुनवाई अधिकारी या तो मार्केटप्लेस स्थानापन्न या आप और आपके स्थानापन्न से प्रश्न पूछ सकता है।
- मार्केटप्लेस स्थानापन्न आपसे या आपके स्थानापन्न और गवाहों से प्रश्न पूछ सकता है और आप या आपका स्थानापन्न उससे प्रश्न पूछ सकता है।
- आप ऐसे व्यक्ति की मांग कर सकते हैं जो आपकी वांछित भाषा बोलता हो और मार्केटप्लेस ऐसा व्यक्ति प्रदान करेगा। सुनवाई में देरी से बचने के लिए, यह अनुरोध सुनवाई से काफी दिन पहले किया जाना चाहिए।

- यदि आप सुनवाई से पहले अतिरिक्त प्रमाण दर्ज करना चाहते हैं, नियत दिन या समय पर सुनवाई के लिए उपस्थित नहीं हो सकते, सुनवाई के बारे में अन्य प्रश्न या चिंता है, तो आपको ग्राहक सेवा केंद्र से संपर्क करना चाहिए; संपर्क विवरण के लिए पेज 2 देखें।
- आप किसी भी कारण से किसी भी समय अपनी अपील या सुनवाई रद्द कर सकते हैं, जिसमें सुनवाई से पहले हमारा एकराय से असहमत होना शामिल है।
- यदि आपने सुनवाई का अनुरोध किया है लेकिन यह उस समय या दिन पर तय हुई है जब आप टेलीफोन कॉल नहीं ले सकते, तो जितना जल्दी हो सके ग्राहक सेवा पर संपर्क करें और उन्हें कहें कि आपकी सुनवाई किसी और दिन सुनिश्चित की जाए।
- यदि आप सुनवाई से चूक गए, तो आपकी अपील खारिज हो जाएगी। यदि आप मार्केटप्लेस को इसका बेहतर कारण बताते हैं कि आप सुनवाई से क्यों चूक गए, तो मार्केटप्लेस सुनवाई के लिए नई तारीख नियत *कर सकता है*।
- सुनवाई अधिकारी को संपूर्ण सुनवाई की रिकॉर्डिंग करनी होगी। आप दोनों पक्षों द्वारा जमा कराई गई सामग्रियों, रिकॉर्डिंग और उसकी लिखित प्रतिलिपि सहित संपूर्ण सुनवाई के रिकॉर्ड की समीक्षा कर सकते हैं।

व्यक्तिगत मार्केटप्लेस में अपील से संबंधित वैध प्राधिकरण

संघीय विनियमों की संहिता (Code of Federal Regulations, CFR), शीर्षक 45, भाग 155, उपभाग डी	**व्यक्तिगत मार्केट में विनिमय कार्यप्रणाली:** विनिमय भागीदारी और बीमा वहनीयता कार्यक्रम के लिए अर्हता निर्धारण
CFR, शीर्षक 45, भाग 155, उपभाग एफ	विनिमय भागीदारी और बीमा वहनीयता कार्यक्रम के लिए अर्हता निर्धारण की अपील
CFR, शीर्षक 45, भाग 155, उपभाग जी	**व्यक्तिगत मार्केट में विनिमय कार्यप्रणाली:** छूट के लिए अर्हता निर्धारण
CFR, शीर्षक 42, भाग 431, उपभाग ई	आवेदनकर्ताओं और लाभार्थियों के लिए निष्पक्ष सुनवाई
न्यूयॉर्क नियम एवं विनियम संहिता (New York Code of Rules and Regulations, NYCRR), शीर्षक 18, भाग 358	निष्पक्ष सुनवाई