اپیل کا عمل: افراد اور خاندان

NY اسٹیٹ آف ہیلتھ کا مقصد آپ کی استطاعت کے مطابق آپ کے اور آپ کے خاندان کے لیے ہیلتھ انشورنس حاصل کرنے میں آپ کی مدد کرنا ہے۔ ہماری طرف سے اس کا ایک طریقہ آپ کو سند یافتہ ہیلتھ منصوبے کی خریداری کا موقع فراہم کرنا ہے۔ بعض اوقات آپ اس کوریج کی ادائیگی میں بھی مدد حاصل کر سکتے ہیں۔

ہمارے کام کا دوسرا حصہ یہ فیصلہ کرنا ہے آیا آپ سرکاری پروگراموں مثلاً Medicaid یا Child Health Plus میں نام درج کروانے کے تقاضوں کو مکمل کرتے ہیں۔ یہ پروگرام آپ کے یا آپ کے بچوں کے لیے بغیر قیمت یا کم قیمت پر ہیلتھ کیئر حاصل کرنے کی اجازت دیتے ہیں۔

اپنا کام کرنے کے لیے، NY اسٹیٹ آف ہیلتھ کو اس بارے میں کہ آپ کے حالات ان ہیلتھ کیئر پروگراموں کے لیے ضوابط کے مطابق ہیں کئی فیصلے کرنا لازمی ہوتا ہے۔ بعض اوقات، آپ ہمارے فیصلوں سے متفق نہیں ہوں گے۔ ایسا ہونے کی صورت میں، آپ ہم سے ہمارے فیصلوں پر دوبارہ غور کرنے اور تبدیل کرنے کے لیے گزارش کر سکتے ہیں۔ اس طرح کی گزارش کو "اپیل" کہا جاتا ہے۔

ہمارے کسی بھی فیصلے کے لیے اپیل کے ضوابط **اپیل کا عمل: افراد اور خاندان (Appeals Process: Individuals and Families)** کہے جاتے ہیں۔

فیصلے جن کے لیے آپ اپیل کر سکتے ہیں

- فیصلہ کہ آپ حلقہ تجارت سے اپنے یا اپنے خاندان کے لیے ہیلتھ پلان کی خریداری کے لیے ضوابط پر پورے نہیں اترتے ہیں۔ مثال: آپ نیو یارک ریاست میں نہیں رہتے ہیں، یا مقید ہیں۔
- فیصلہ کہ آپ حلقہ تجارت سے خریدے ہوئے ہیلتھ پلان کی ادائیگی کے لیے فیڈرل امداد حاصل کرنے کے ضوابط پر پورے نہیں اترتے ہیں
- فیصلہ اس پر کہ آپ کو اپنا ماہانہ پریمیئم کتنا ادا کرنا لازمی ہے اگر آپ نے مالی امداد کے لیے درخواست کیا ہے۔
- فیصلہ کہ آپ Medicaid یا Child Health Plus کے تحت کوریج کے لیے ضوابط پر پورے نہیں اترتے ہیں۔
- فیصلہ اس پر کہ آپ کو Child Health Plus کوریج کے لیے کتنا رقم جمع کرنا لازمی ہے اگر آپ کے بچے اس پروگرام کے لیے مستحق ہیں۔

- فیصلہ کہ آپ "مخصوص اندراج مدت" کے دوران حلقہ تجارت میں انشورنس کے لیے سائن اپ کرنے کے ضوابط پر پورے نہیں اترتے ہیں.
- حلقہ تجارت کی جانب سے تاخیری فیصلہ. مثال: آپ کو *مطلوب 45 دنوں کے اندر* یہ نوٹس نہیں ملی جس میں یہ بتایا گیا ہو کہ آپ **Medicaid** کوریج کے لیے ضوابط پر پورے نہیں اترتے ہیں.
- حلقہ تجارت کی جانب سے گزشتہ فیصلے میں تبدیلی کرنے کا فیصلہ.
- فیصلہ کہ آپ کی اپیل کی گزارش معقول نہیں ہے.

NY اسٹیٹ آف ہیلتھ سے اپیل کیسے کریں

آپ اپیل طلب کر سکتے ہیں بذریعہ

فون:1-855-355-5777

فیکس:1-855-900-5557

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

کوئی بھی طریقہ آپ منتخب کریں، آپ کے اپیل کی گزارش میں درج ذیل چیزیں لازمی طور پر ہونی چاہیے

1. اپنا حلقہ تجارت کا اکاؤنٹ **ID** اور اس نوٹس کی تاریخ جو آپ نے ہماری جانب سے موصول کیا، اس فیصلہ کا ذکر کرتے ہوئے جس کے لیے آپ اپیل کرنا چاہتے ہیں یا اپنی تاریخ پیدائش اور سماجی تحفظ نمبر یا دیگر شناختی معلومات اگر آپ نے ہماری جانب سے نوٹس حاصل نہیں کیا ہے ہمیں فراہم کرآپ اپنا حلقہ تجارت کا اکاؤنٹ **ID** اپنے حلقہ تجارت کے نوٹس کے سب سے اوپر کے قریب دیکھ سکتے ہیں۔ یہ **"AC"** سے شروع ہوتا ہے.
2. **نوٹس کی تاریخ سے 60 کیلنڈر دنوں کے اندر** بھیجا جانا.
3. یہ بتانا کہ آپ کو کیوں لگتا ہے کہ ہمیں اس فیصلے کو تبدیل کرنا چاہیے.
4. اپنے وجوہات کی حمایت میں فیکس یا ڈاک کے ذریعے مواد فراہم کرنا.
5. صاف طور واضح کرنا کہ آیا آپ اپنی طبی عارضے کی وجہ سے اپنے اپیل کے عمل کو تیزی کے ساتھ نمٹنا چاہتے ہیں.

ابتدا سے اختتام تک، عام اپیل کے عمل میں 90 دنوں کا وقت لگے گا.

ہم جلد از جلد فاسٹ-ٹریک اپیل کا فیصلہ کریں گے.

آپ کے اپیل کی فاسٹ ٹریکنگ

اپنے درخواست میں، آپ کے لیے یہ بتانا لازمی ہے کہ آپ کیوں اس کا تصفیہ تیزی کے ساتھ چاہتے ہیں. مثال کے طور پر، اگر سماعت کے حسب معمول انتظار کی وجہ سے آپ کی صحت ممکنہ طور پر بدتر ہونے کے آثار ہیں تو، آپ کو ہمیں تیزی کے ساتھ عمل کا تصفیہ کے لیے کہنا ضروری ہے. آپ ہمیں اپنے ڈاکٹر کی جانب سے اپنے اپیل کی تیز تصفیہ کی ضرورت کے لیے اپنے وجوہات کی حمایت میں نوٹ ارسال کریں.

اگر ہم آپ کے فاسٹ-ٹریک کی درخواست کو قبول کرتے ہیں تو، ہم جلد از جلد آپ کی ٹیلیفون کے ذریعہ سماعت کے لیے تاریخ مقرر کریں گے.

اگر ہم آپ کا فاسٹ-ٹریک درخواست نا منظور کرتے ہیں تو، ہم آپ کو اس کی وجہ تحریر میں بتائیں گے. ہم اس کے ساتھ ہی یہ بھی بتائیں گے کہ آپ کی ٹیلیفون پر سماعت کب ہوگی اور ٹیلیفون سماعت میں ہی آپ کے حقوق بھی بتائیں گے.

اپیل کے عمل کے دوران اپنا ہیلتھ کوریج کیسے رکھیں

اگر آپ کو Medicaid کے تحت تحفظ حاصل ہے...

...آپ کی ہیلتھ کیئر کوریج اپیل کے عمل کے دوران جاری رہے گا تب تک جب تک آپ نوٹس کی تاریخ کے 10 دنوں کے اندر **اپنے Medicaid کوریج کو بند کرنے یا کم کرنے کے لیے اپیل طلب کرتے ہیں.** آپ اس فیصلے کی اپیل نوٹس کی تاریخ سے 60 دنوں کے اندر کر سکتے ہیں، لیکن کوریج بند ہو جائے گا اگر آپ کی اپیل نوٹس کی تاریخ کے 10 دنوں کے بعد کی جاتی ہے.

اگر آپ کو حلقہ تجارت سے خریدے کسی دوسرے ہیلتھ پلان کے تحت تحفظ حاصل ہے...

...آپ کی ہیلتھ کیئر کوریج اپیل کے عمل کے دوران جاری رہے گا جب تک کہ آپ اس فیصلے جسکے لیے اپیل کر رہے ہیں کی نوٹس کی تاریخ کے 60 دنوں کے اندر اپیل کے لیے درخواست کرتے ہیں.

سماعت کا آغاز کرنا
...اپیل کے عمل کے آگے پیچھے

آپ ...	NY اسٹیٹ آف ہیلتھ / ہم لوگ...
آپ اپیل کی درخواست بھیجتے ہیں	**ہم** آپ کونوٹس بھیجتے ہیں جسمیں یہ اطلاع کرتے ہیں کہ ہمیں آپ کا درخواست موصول ہوا. اگر آپ نے 60 دنوں کے اندر یہ کیا اور اس فیصلہ کے لئے جس کی اپیل کی جاسکتی ہے (صفحہ 1 دیکھیں)، ہم سماعت کی تاریخ مقرر کریں گے. **یا** آپ کی درخواست منظور نہیں ہونے کی صورت میں **ہم** ایک نوٹس بھیجیں گے.
آپ مسلے سے "نجات" کے لئے یا مسلے کا حل کرنے کے لئے ہمیں اپنی درخواست کے ساتھ مزید معلومات بھیجتے ہیں.	**ہم** مسلہ کا حل کرنے کے لیے آپ کی معلومات کو کافی سمجھتے ہوئے قبول کرتے ہیں اور سماعت کے لیے تاریخ مقرر کرتے ہیں. **یا** **ہم** آپ کی اپیل کی درخواست نامنظور کرتے ہیں اگر ہماری سمجھمیں آپ کی معلومات کافی نہیں ہوتی ہے (برطرفی کا نوٹس). ہم یہ بھی بتاتے ہیں کہ کس طرح ہمارا فیصلہ آپ کے ہیلتھ کیئرکومتاثرکرتاہے.
آپ مسلے کا حل کرنے کے لئے اپنی درخواست کے ساتھ مزید معلومات نہیں بھیجتے ہیں.	**ہم** آپ کی اپیل کی درخواست نامنظور کرتے ہیں (برطرفی کا نوٹس). ہم آپ کو یہ بتاتے ہیں کہ کس طرح ہمارا فیصلہ آپ کے ہیلتھ کیئر کومتاثرکرے گا.
آپ ہمیں ہماری برطرفی کو مسترد کرنے یا "منسوخ" کرنے کے لئے "درست وجہ" فراہم کرتے ہیں. مثال: بیماری یا آپ کی اختیار کے پرے کچھ اور	**ہم** آپ کی دلیل کو قبول کرتے ہیں اور برطرفی کومسترد کرتے ہیں. اس کے بعد ہم سماعت کے لیے تاریخ مقرر کرتے ہیں. **یا** **ہم** آپ کو نوٹس بھیجتے ہیں اگر آپ کی درخواست قبول نہیں ہوتی ہے.

اپیل کی سماعت میں

آپ اپنا معاملہ پیش کریں گے کہ کیوں ہم اپنا فیصلہ تبدیل کریں. آپ ہمیں وہ لوازمات فیکس یا میل کریں گے جو کہ آپ کے معاملے کی حمایت میں ہوں. ایک غیر جانب دار سماعت افسر، جو آپ کے معاملے کے فیصلے میں کبھی بھی ملوث نہیں رہا ہے فیصلہ کریں گے.

ان کے پاس آپ کے حلقہ تجارت کے درخواست کے ساتھ دستاویزات اور معلومات جو آپ نے اپنے اپیل کے ساتھ ہمیں فراہم کیا ہے ہوگا. سماعت افسر مکمل سماعت کو ریکارڈ کریں گے. زیادہ تر معاملات میں، سماعت کے بعد دو یا تین ہفتے کے اندر، سماعت افسر ریکارڈ کا جائزہ لیں گے اور فیصلہ تیار کریں گے. یہ فیصلے کو اور یہ کس طرح آپ کے یا آپ کے خاندان کے ہیلتھ کیئر کوریج کو متاثر کرتا ہے یہ واضح کریں گے.

یہ فیصلہ آپ کو یہ بھی اطلاع کرے گا کہ آپ صحت اور انسانی خدمات کے امریکی محکمہ میں کس طرح اپیل کریں اور/یا فیصلہ سے متفق نہ ہونے کی صورت میں عدالتی مقدمہ کیسے کریں. سماعت کے فیصلے کے تعلق سے اپیل کیسے کریں اس پر مزید معلومات کے لیے، https://www.healthcare.gov پر جائیں یا اپنے کاؤنٹی بار ایسوسی ایشن، قانونی امداد سوسائٹی، قانونی خدمات، وغیرہ سے رابطہ کریں.

NY اسٹیٹ آف ہیلتھ اپیلز عمل کے بارے کچھ اہم حقائق

- سماعت افسر آپ کو اور ان تمام لوگوں کو جو اس سماعت میں حصہ لے رہے ہیں کال (فون) *کریں گے*. آپ کال کا جواب خاموش مقام پر دیں.
- ٹیلیفونی سماعت کے دوران آپ اپنے ساتھ اپنا معاملہ پیش کرنے کے لیے کسی– آپ کے خاندان کا کوئی فرد، کوئی دوست، وکیل، وغیرہ کو رکھ سکتے ہیں. اگر کوئی وکیل آپ کی مدد کے لیے ہے یا کوئی اور آپکی سماعت میں آپ کی نمائندگی کر رہا ہے تو، ہمیں سماعت کے دن تک آپکے حلقہ تجارت فائل میں رفیق معاہدہ یا مجاز نمائندہ عہدہ فارم کی ضرورت ہوتی ہے. مجاز نمائندہ عہدہ فارم یہاں ڈاؤنلوڈ کیا جا سکتا ہے. حلقہ تجارت، بھی کال میں اپنے لیے اپنا کوئی فرد کھڑا رکھ سکتاہے.
- آپ حلقہ تجارت کو دستاویزات بھیج سکتے ہیں یا کال کے دوران ان لوگوں (گواہوں) کو رکھ سکتے ہیں جو آپ کے معاملے کی حمایت کرتے ہیں. حلقہ تجارت بھی ایسا کرسکتاہے.
- سماعت افسر حلقہ تجارت کے نمائندے سے یا آپ سے یا آپ کے نمائندگان سے سوالات کرسکتے ہیں.
- حلقہ تجارت کا نمائندہ آپ سے یا آپ کے نمائندگان اورگواہوں سے سوالات کرسکتے ہیں اورآپ یا آپ کے نمائندگان بھی ان سے سوالات کرسکتے ہیں.
- آپ کسی ایسے فرد کے لیے گزارش کرسکتے ہیں جوآپ کی ترجیح یافتہ زبان بولتاہواورحلقہ تجارت وہ فرد فراہم کرے گا. سماعت میں تاخیر سے پرہیز کرنے کے لیے، یہ گزارش سماعت کی تاریخ سے کچھ دنوں قبل کی جانی چاہیے.
- اگر آپ سماعت سے پہلے اضافی شہادت پیش کرنا چاہتے ہیں، متعین تاریخ یا وقت میں سماعت میں حاضر نہیں ہو سکتے، یا سماعت کے تعلق سے سوالات یا تشویشات ہیں تو،آپ کسٹمرسروس سینٹرسے رابطہ کریں؛ رابطے کی معلومات کے لیے صفحہ 2 دیکھیں.
- آپ کسی بھی وجہ سے کسی بھی وقت اپیل یا سماعت منسوخ کرسکتے ہیں، بشمول کہ ہم لوگوں نے، ساتھ ساتھ، سماعت سے پہلے ہی ہمارے نااتفاقی کو حل کرلیا ہے.
- اگر آپ نےسماعت کی گزارش کیا ہے لیکن یہ ایسے وقت یا دن میں ہےجب آپ کال نہیں لے سکتے ہیں تو، جلد از جلد کسٹمرسروس سے رابطہ کریں اورکسی اور وقت میں سماعت منعقد کرنے کے لیے گزارش کریں.
- اگر آپ سماعت میں غیر حاضر ہوجاتے ہیں تو،آپ کی اپیل خارج کردی جائےگی. اگر آپ حلقہ تجارت کو تحریر میں ہماری برطرفی کے نوٹس کے 30 دنوں کے اندر اس کے لئے درست سبب بتا پاتے ہیں کہ آپ کیوں سماعت سے غیرحاضر رہیں تو، حلقہ تجارت سماعت کے لیے ایک نئی تاریخ مقرر کر سکتاہے.
- سماعت افسر لازمی طور پر مکمل سماعت کی ریکارڈنگ کریں. آپ کو پورے سماعت کی ریکارڈنگ بشمول دونوں اطراف سے پیش کردہ مواد، اس کی ریکارڈنگ اورٹرانسکرپٹ کا جائزہ لینے کی اجازت ہوتی ہے.

انفرادی حلقہ تجارت میں اپیلز کے متعلق قانونی اتھارٹی

کوڈ آف فیڈرل ریگولیشنز (CFR)، ٹائٹل 45، پارٹ 155، سب پارٹ D	**انفرادی بازار میں ایکسچینج فنکشنز:** ایکسچینج شرکت اورانشورنس استطاعت پروگرامزکے لیے اہلیت کا تعین
CFR، ٹائٹل 45، پارٹ 155، سب پارٹ F	ایکسچینج شرکت اورانشورنس استطاعت پروگرامز کے لئے اہلیت کا تعین کے اپیلز
CFR، ٹائٹل 45، پارٹ 155، سب پارٹ G	**انفرادی بازار میں ایکسچینج فنکشنز:** استشناء کے لیے اہلیت کا تعین
CFR، ٹائٹل 42، پارٹ 431، سب پارٹ E	درخواست دہندگان اوراستفادہ کنندگان کے لیے منصفانہ سماعت
قواعد و ضوابط کا نیو یارک مجموعہ (NYCRR)، ٹائٹل 18، پارٹ 358	منصفانہ سماعت