

## عملية الاستئناف: للأفراد والعائلات

إن هدف NY State of Health هو مساعدتك أنت وعائلتك في الحصول على تأمين صحي يمكنك تحمل تكاليفه. والطريقة التي نتبعها للقيام بذلك هي منحك فرصة شراء خطط صحية مؤهلة. بل يمكنك أحياناً الحصول على مساعدة في الدفع مقابل هذه التغطية.

والجزء الآخر من مهمتنا يتمثل في اتخاذ قرار بشأن ما إذا كنت تفي بمتطلبات الالتحاق بالبرامج الحكومية مثل Medicaid أو Child Health Plus. تسمح لك هذه البرامج بالحصول على الرعاية الصحية لنفسك أو لأطفالك بدون تكلفة أو بتكلفة مخفضة.

للقيام بوظيفتنا، يجب على NY State of Health اتخاذ الكثير من القرارات بشأن كيفية ملاءمة حالتك لقواعد برامج الرعاية الصحية هذه. أحياناً، لن توافق على القرارات التي نتخذها. وفي هذه الحالة، يمكنك أن تطلب منا إعادة النظر في قرارنا وتغييره. ويسمى هذا النوع من الطلبات "استئنافاً".

أما قواعد استئناف أي من قراراتنا فيُطلق عليها عملية الاستئناف: للأفراد والعائلات.

### القرارات التي يمكنك استئنافها

- قرار عدم استيفائك لقواعد شراء خطة صحية لنفسك أو لعائلتك من الـ Marketplace. مثال:
- ألا تكون من سكان ولاية نيويورك أو أن تكون مسجوناً.
- قرار عدم استيفائك لقواعد الحصول على المساعدة الفيدرالية للدفع عن الخطة الصحية التي تم شراؤها من الـ Marketplace.
- قرار بشأن المبلغ الذي يجب عليك دفعه كأقساط شهرية إذا طلبت الحصول على مساعدة مالية.
- قرار عدم استيفائك لقواعد التغطية ضمن برنامج Medicaid أو Child Health Plus.
- قرار بشأن المبلغ الذي يجب عليك دفعه للحصول على تغطية برنامج Child Health Plus إذا كان أطفالك مؤهلين للالتحاق بهذا البرنامج.

- قرار عدم استيفائك لقواعد طلب الحصول على التأمين في Marketplace خلال "فترة الالتحاق الخاصة".
- تأخر القرار الصادر من Marketplace. مثال: عدم استلامك إخطاراً خلال الـ 45 يوماً المنصوص عليها يخبرك إذا كانت قواعد تغطية Medicaid تنطبق عليك أم لا.
- قرار تغيير أي قرار سابق صادر من Marketplace.
- قرار بعدم صلاحية طلب الاستئناف الذي تقدمت به.

## - كيفية الاستئناف أمام NY State of Health

يمكنك طلب استئناف من خلال

الهاتف: 1-855-355-5777

الفاكس: 1-855-900-5557

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

بغض النظر عن الطريقة التي تختارها، لابد لطلب الاستئناف الخاص بك أن

1. يتضمن رقم حساب Marketplace الخاص بك وتاريخ الإخطار الذي تلقيته منا والمُشار فيه إلى القرار الذي ترغب في استئنافه أو تاريخ ميلادك ورقم الضمان الاجتماعي الخاص بك أو أي معلومات شخصية أخرى إذا لم تكن قد تلقيت إخطاراً منا. يمكنك العثور على رقم حساب Marketplace الخاص بك بجانب الجزء العلوي من إخطار Marketplace الخاص بك. وهو يبدأ بـ "AC".

2. يتم إرسال الطلب خلال 60 يومًا من تاريخ هذا الإخطار.
3. يوضح سبب اعتقادك بأن علينا تغيير هذا القرار.
4. يوفر المستندات المطلوبة عن طريق الفاكس أو البريد، لتأييد سببك (أسبابك).
5. ينص صراحة ما إذا كنت ترغب في عملية استئناف سريعة بسبب حالتك الطبية.

تستغرق عملية الاستئناف العادية 90 يومًا منذ بدئها وحتى نهايتها.

سوف نقرر بدء استئناف سريع في أسرع وقت ممكن.

### الاستئناف السريع

في طلبك، يجب عليك ذكر سبب حاجتك للاستئناف السريع. على سبيل المثال، إذا كانت صحتك ستدهور على الأرجح إذا انتظرت المدة العادية لجلسة الاستماع، يجب عليك مطالبتنا بالسرعة في عملية الاستئناف. كما يجب عليك أن ترسل لنا مذكرة من طبيبك تدعم سبب (أسباب) حاجتك للسرعة في الاستئناف.

إذا قبلنا طلب الاستئناف السريع الخاص بك، سوف نحدد موعدًا لجلسة الاستماع الهاتفية في أسرع وقت ممكن.

إذا رفضنا طلب الاستئناف السريع الخاص بك، سوف نخبرك، كتابةً، بسبب رفضنا. سنخبرك أيضًا بموعد عقد جلسة الاستماع الهاتفية الخاصة بك وبكافة حقوقك خلال جلسة الاستماع الهاتفية.

### كيفية الاحتفاظ بتغطيتك الصحية خلال عملية الاستئناف

#### في حال حصولك على التغطية من خلال Medicaid...

...ستستمر تغطية الرعاية الصحية الخاصة بك خلال عملية الاستئناف طالما أنك تقدمت بطلب استئناف خلال 10 أيام من تاريخ الإخطار بإيقاف تغطية Medicaid الخاصة بك أو تقليلها. يمكنك استئناف هذا القرار خلال 60 يومًا من تاريخ الإخطار، ولكن ستتوقف التغطية في حالة تقديم الاستئناف بعد مضي 10 أيام من تاريخ الإخطار.

#### في حال شملتك تغطية أي خطة طبية أخرى يتم شراؤها من Marketplace...

...ستستمر تغطية الرعاية الصحية الخاصة بك خلال عملية الاستئناف طالما أنك تقدمت بطلب استئناف خلال 60 يومًا من تاريخ الإخطار بالقرار الذي تود أن تستأنفه.

## الوصول إلى جلسة الاستماع ...خط سير عملية الاستئناف ذهاباً وعودة

نحن / NY State of Health ...

أنت...

نرسل إليك إخطاراً بتلقينا طلبك. إذا قمت به خلال 60 يوماً ولقرار يمكن استئنافه (انظر الصفحة 7)، فسوف نحدد موعداً لجلسة الاستماع.

ترسل إلينا طلب استئناف

أو

سنرسل إليك إخطاراً في حال رفض طلبك.

نقبل معلوماتك ونعتبرها كافية لحل المشكلة ونحدد موعداً لجلسة الاستماع.

ترسل إلينا المزيد من المعلومات "لعلاج" أو لحل المشكلة الخاصة بطلبك.

أو

نرفض طلب الاستئناف الخاص بك إذا لم يتبين لنا أن معلوماتك كافية (إخطار بالرفض). كما نخبرك عن كيفية تأثير قرارنا على رعايتك الصحية.

نرفض طلب الاستئناف الخاص بك (إخطار بالرفض). كما نخبرك عن كيفية تأثير قرارنا على رعايتك الصحية.

لا ترسل إلينا بالمزيد من المعلومات لحل المشكلة الخاصة بطلبك.

نقبل السبب الذي قدمته ونلغي قرار الرفض الخاص بنا. ثم نحدد فيما بعد موعداً لجلسة الاستماع.

تمنحنا "سبباً وجيهاً" لإلغاء أو "إبطال" قرار الرفض الخاص بنا على سبيل المثال: المرض أو أمر آخر خارج عن سيطرتك

أو

نرسل إليك إخطاراً في حالة رفض طلبك.

## في جلسات الاستماع الخاصة بالاستئناف

سوف ترفع قضيتك لتبين السبب الذي لأجله علينا تغيير قرارنا. عليك أن ترسل إلينا المستندات التي تدعم قضيتك عن طريق الفاكس أو البريد. سيخذ القرار مسؤول جلسة استماع محايد لم يتدخل في قرارات حالتك من قبل.

وسوف يطلع على طلب Marketplace الخاص بك بالإضافة إلى الوثائق والمعلومات التي قمت بتوفيرها مع استئنافك. يجب على مسؤول جلسة الاستماع تسجيل جلسة الاستماع بأكملها. في أغلب الحالات، وفي خلال أسبوعين إلى ثلاثة أسابيع بعد جلسة الاستماع، سيقوم مسؤول جلسة الاستماع بمراجعة السجلات واتخاذ قرار. سوف يشرح القرار وكيفية تأثيره على تغطية الرعاية الصحية الخاصة بك وبعائلتك.

كما سيخبرك القرار أيضًا بكيفية استئنافك ضد القرار أمام وزارة الصحة والخدمات البشرية بالولايات المتحدة و/أو كيفية رفع قضية إذا لم تكن توافق على القرار. للمزيد من المعلومات بشأن كيفية استئناف قرار جلسة الاستماع، قم بزيارة <https://www.healthcare.gov> أو اتصل بنقابة المحامين بالمقاطعة، جمعية المساعدات القانونية، الخدمات القانونية، إلخ.

## بعض الحقائق المهمة بشأن عملية الاستئناف الخاصة بـ NY State of Health

- سوف يتصل بك مسؤول جلسة الاستماع وبجميع الأشخاص الآخرين المشاركين في جلسة الاستماع. يجب عليك الرد على المكالمات الهاتفية في مكان هادئ.
- يمكنك أن تطلب من أي شخص البقاء معك خلال جلسة الاستماع الهاتفية لمساعدتك في رفع قضيتك — كأحد أفراد عائلتك أو أحد أصدقائك أو المحامي، إلخ. وفي حال وجود محام لمساعدتك أو وجود شخص آخر يمثلك في جلسة الاستماع، فسوف نحتاج إلى اتفاقية توكيل أو نموذج تعيين مُمثل مفوض في ملف Marketplace بطول يوم جلسة الاستماع. يمكن تنزيل نموذج تعيين مُمثل مفوض [من هنا](#). قد يطلب Marketplace أيضاً من أحد الأشخاص مساندةهم أثناء المكالمات الهاتفية.
- يمكنك إرسال الوثائق إلى Marketplace أو طلب أشخاص لدعم قضيتك أثناء المكالمات الهاتفية (شهود). قد يفعل Marketplace الممثل أيضاً.
- قد يطرح مسؤول جلسة الاستماع أسئلته على ممثلي Marketplace أو عليك أنت وممثلك.
- قد يطرح ممثل Marketplace أسئلته عليك أنت أو ممثلك وشهودك ويمكنك أنت أو ممثلك أن تطرحوا أسئلتكم عليه/عليها أيضاً.
- يمكنك أن تطلب شخصاً يتحدث لغتك المفضلة وسيتولى Marketplace توفير ذلك. لتجنب تأجيل جلسة الاستماع، يجب تقديم هذا الطلب قبل موعد جلسة الاستماع بعدة أيام.
- إذا كنت ترغب في إرسال دلائل إضافية قبل عقد جلسة الاستماع أو تعذر عليك حضور جلسة الاستماع في اليوم أو الموعد المحدد أو كانت لديك أسئلة أو مخاوف أخرى بشأن جلسة الاستماع، يجب عليك الاتصال بمركز خدمة العملاء؛ انظر الصفحة 2 للحصول على معلومات الاتصال.
- يمكنك إلغاء الاستئناف أو جلسة الاستماع الخاصة بك في أي وقت ولأي سبب، بما في ذلك أن نتوصل معاً لحل الخلاف قبل جلسة الاستماع.
- إذا كنت قد طلبت عقد جلسة استماع وتم تحديدها في موعد أو يوم يصعب عليك خلاله استقبال أي مكالمات هاتفية، فاتصل بخدمة العملاء في أسرع وقت ممكن واطلب تغيير موعد جلسة الاستماع الخاصة بك.
- إذا لم تتمكن من حضور جلسة الاستماع، فسيتم رفض استئنافك. إذا منحت Marketplace سبباً وجيهاً لعدم حضور جلسة الاستماع، كتابياً، خلال 30 يوماً من تاريخ إخطار الإلغاء الخاص بنا، فقد تحدد Marketplace موعداً جديداً لعقد جلسة الاستماع.
- يجب على مسؤول جلسة الاستماع تسجيل جلسة الاستماع بأكملها. يُسمح لك بمراجعة تسجيل جلسة الاستماع بالكامل بما في ذلك المستندات التي قدمها الطرفان، والتسجيل والنسخة الكتابية له.

## السلطة القانونية المنوط بها النظر في الاستثناءات في Marketplace الفردية

وظائف التبادل في السوق الفردي: قرارات الأهلية للمشاركة في برامج التبادل والقدرة على تحمل نفقات التأمين	قانون اللوائح الفيدرالية (CFR)، الفصل 45، الجزء 155، الجزء الثانوي D
طلبات الاستثناء الخاصة بقرارات الأهلية للمشاركة في برامج التبادل والقدرة على تحمل نفقات التأمين	قانون اللوائح الفيدرالية (CFR) الفصل 45، الجزء 155، الجزء الثانوي F
وظائف التبادل في السوق الفردي: قرارات الأهلية الخاصة بالإعفاءات	قانون اللوائح الفيدرالية (CFR) الفصل 45، الجزء 155، الجزء الثانوي G
جلسات الاستماع العادلة لمقدمي الطلبات والمستفيدين	قانون اللوائح الفيدرالية (CFR) الفصل 42، الجزء 431، الجزء الثانوي E
جلسات الاستماع العادلة	لائحة قواعد وقوانين نيويورك (NYCRR)، الفصل 18، الجزء 358