HealthChoice Illinois

meridian

یہ رہی آپ کی ممبر ہینڈ بک۔

الینوے کے رہائشیوں کے لیے
میریڈیئن میڈیکیڈ پلان

21 جولائی، 2026

اہم فون نمبرات اور رابطے

مدد کی ضرورت ہے؟ یہ رہے کال کے لیے نمبرات۔

Meridian (میریڈئین):

ممبر سروسز
866-606-3700 (TTY: 711)

نقل و حمل کی خدمات (غیر ہنگامی)
866-796-1165

بیہیوریل ہیلتھ سروسز
866-796-1167

فارمیسی سروسز کی ٹیم
855-580-1688 (TTY: 711)

24/7 نرس ایڈوائس لائن
866-606-3700

آپ ہم سے
member.ILmeridian.com
پر آن لائن بھی رابطہ کر سکتے ہیں۔

الینوے ڈیپارٹمنٹ آف ہیلتھ کیئر اینڈ فیملی سروسز (HFS):

الینوے کلائنٹ انرولمنٹ سروسز (CES)
877-912-8880 (TTY: 866-565-8576)

خواتین، شیر خوار اور بچے (WIC)
217-782-2166

اپنا مقامی HFS دفتر تلاش کرنے کے لیے، www.dhs.state.il.us پر جائیں اور "DHS کے بارے میں" سیکشن کے تحت "DHS آفس لوکیٹر" پر کلک کریں۔

کسی ایمرجنسی کی صورت میں:

911 کو کال کریں

مشمولات کا جدول

ممبر سروسز 5
ممبر آئی ڈی کارڈز 5
اوپن انرولمنٹ 6
فراہم کنندہ نیٹ ورک 6
بنیادی نگہداشت فراہم کنندہ (PCP) 6
اپنا PCP کیسے بدلیں 7
صحت نگہداشت فراہم کنندہ برائے خواتین (WHCP) 7
خاندانی منصوبہ بندی 8
متخصص کے ذریعہ نگہداشت 8
اپائنٹمنٹس کے لیے وقت لینا 8
ممبران کی کمیٹیاں 8
24/7 نرس ایڈوائس لائن 9
فوری نگہداشت 9
ہنگامی نگہداشت 9
مابعد استحکام نگہداشت 10
احاطہ کردہ خدمات 10
احاطہ کردہ طبی خدمات 11
احاطہ کردہ گھر اور کمیونٹی پر مبنی خدمات (صرف چھوٹ والے کلائنٹس) 14
انتظام کردہ طویل مدتی خدمات اور معاونتیں (MLTSS) احاطہ کردہ خدمات 15
محدود احاطہ کردہ خدمات 15
غیر احاطہ کردہ خدمات 16
دانتوں سے متعلق خدمات 16
بصارت سے متعلق خدمات 17
فارمیسی سروسز 18
نقل و حمل کی خدمات 18
بیہیوریل ہیلتھ سروسز 19
اضافی فوائد 20
اضافی انعامات 20
لاگت کا اشتراک 21
نگہداشت کا کوآرڈینیشن 21
ہیلتھ مینیجمنٹ پروگرام 22
فلو سے بچاؤ 23
کمیونٹی صحت نگہداشت کے وسائل 24
وصول کنندہ کی حدبندی کا پروگرام 25
پیشگی ہدایات 25
شکایتیں اور اپیلیں 25
حقوق اور ذمہ داریاں 31
دھوکہ دہی، بدسلوکی، اور لاپرواہی 32
تعریفیں 32

میریڈئین ممبر سروسز
866-606-3700 (TTY: 711)
پیر تا جمعہ، صبح 8:00 بجے سے شام 5:00 بجے تک

سروس کا علاقہ
میریڈئین الینوے کی سبھی کاؤنٹیز کا احاطہ کرتا ہے۔ نقل مکانی کر رہے ہیں؟ اپنے مقامی HFS دفتر اور میریڈئین ممبر سروسز کو کال کر کے اپنا نیا پتہ بتانا مت بھولیں۔

اپنے نئے صحت منصوبہ کے بارے میں سب کچھ جانیں۔

میریڈیئن میں خیرمقدم ہے! ہمیں بہت خوشی ہے کہ آپ یہاں ہیں۔

یہ ہینڈ بک آپ کے میریڈیئن صحت منصوبہ سے بھرپور فائدہ اٹھانے میں آپ کی مدد کرے گی۔ یہ آپ کے احاطہ اور فوائد سے متعلق معلومات پر مشتمل ہے۔ یہ کسی فراہم کنندہ کو تلاش کرنے کے طریقہ، بغیر قیمت والی نسخہ جاتی دوائیں حاصل کرنے کے طریقہ اور اس کے علاوہ مزید چیزوں کی بھی وضاحت کرتی ہے۔

سوالات؟ ہم آپ کی مدد کرنے کے لیے حاضر ہیں۔ بس ہمیں 866-606-3700 پر کال کریں۔ ہم پیر تا جمعہ، صبح 8:00 بجے سے شام 5:00 بجے تک حاضر ہیں۔

ممبر سروسز

ہم آپ کا تعاون کرنے کے لیے حاضر ہیں۔

میریڈیئن ممبر سروسز آپ کے صحت منصوبہ سے بھرپور فائدہ اٹھانے میں آپ کی مدد کرنے کی خاطر حاضر ہے۔ ہمیں **866-606-3700** (TTY: **711**) پر، پیر تا جمعہ، صبح 8:00 بجے سے شام 5:00 بجے تک کال کریں۔ ہم آپ کے منصوبہ سے متعلق آپ کے سوالات کے جواب دے سکتے ہیں یا آپ کی مدد کر سکتے ہیں:

- اپنے فوائد کے بارے میں مزید معلومات حاصل کریں
- ایک بنیادی نگہداشت فراہم کنندہ (PCP) تلاش کریں
- اپنا PCP بدلیں
- نیا "ممبر شناختی کارڈ" یا ہینڈ بک حاصل کریں
- اپنا پتہ یا فون نمبر بدلیں
- شکایت درج کرائیں

کال کرتے وقت اپنے پاس الینوے میڈیکیڈ آئی ڈی نمبر تیار رکھنے کو یقینی بنائیں۔ یہ نمبر آپ کے "ممبر شناختی کارڈ" پر ملے گا (نیچے دیکھیں)۔

کیا صحت سے متعلق کوئی سوال ہے؟ ہماری 24/7 نرس ایڈوائس لائن آپ کی خدمت کے لیے حاضر ہے۔ آپ **866-606-3700** پر کال کر کے ایک تربیت یافتہ نرس سے کسی بھی وقت بات کر سکتے ہیں۔ ہم فوائد کے لیے اہلیت کی تصدیق کرنے کے لیے بھی 24/7 دستیاب ہیں۔

ممبر آئی ڈی کارڈز

آپ کے ممبر آئی ڈی کارڈ کے بارے میں

آپ کو آپ کا ممبر شناختی (ID) کارڈ ڈاک کے ذریعہ مل گیا ہوگا۔ اپنا ممبر آئی ڈی کارڈ ہمیشہ اپنے ساتھ رکھیں۔ اس پر اہم معلومات اور فون نمبرات موجود ہیں۔ خدمات حاصل کرتے وقت آپ کو اپنا ممبر آئی ڈی کارڈ دکھانے کی ضرورت ہوگی۔

کوئی ممبر آئی ڈی کارڈ نہیں ملا، یا اسے بدلوانے کی ضرورت ہے؟ ممبر سروسز کو کال کریں۔

اپنے ممبر آئی ڈی کارڈ پر وہ معلومات تلاش کریں جن کی آپ کو ضرورت ہے

1. آپ کا نام
2. منصوبہ کا نام
3. ریاستی میڈیکیڈ آئی ڈی نمبر
4. ممبر سروسز فون نمبر
5. بنیادی نگہداشت فراہم کنندہ (PCP) سے متعلق معلومات
6. فراہم کنندگان کے لیے نسخوں کے احاطہ کی معلومات
7. مؤثر ہونے کی تاریخ
8. دعوے کیسے جمع کرائیں (صرف فراہم کنندگان کے لیے)
9. 24/7 نرس ایڈوائس لائن فون نمبر
10. بیہیوریل ہیلتھ سروسز کا فون نمبر
11. دانتوں سے متعلق خدمات کا فون نمبر
12. نقل و حمل کی خدمات کا فون نمبر

meridian
ILMeridian.com
Regulatory Agency –
Healthcare and Family Services

Member Name: John Sample 1
Plan Name: HealthChoice Illinois 2
Medicaid ID: 123456789 3
Member Services: 866-606-3700 (TTY: 711) 4

PCP: Jane Smith 5
Phone: 555-555-5555

RxBIN: 003858 **RxPCN:** MA **Group:** 2EHA 6

Effective Date: 06/03/2023 7

Send claims to: 8
Meridian
PO Box 4020
Farmington, MO 63640-4402

Pharmacy Help Desk: 833-750-4407 6
24/7 Nurse Advice Line: 866-606-3700 9
Behavioral Health: 866-606-3700 10
Dental: 866-245-2770 11
Transportation: 866-796-1165 12

اوپن انرولمنٹ

"اوپن انرولمنٹ" کا کیا مطلب ہے؟

سال میں ایک بار، آپ اوپن انرولمنٹ نامی مخصوص مدت کے دوران اپنا صحت منصوبہ تبدیل کر سکتے ہیں۔ کلائنٹ انرولمنٹ سروسز (CES) آپ کی سالگرہ کی تاریخ سے تقریباً 60 دن پہلے آپ کو اوپن انرولمنٹ کا خط بھیجے گی۔ آپ کی سالگرہ کی تاریخ آپ کے صحت منصوبہ کے آغاز کی تاریخ سے ایک سال بعد ہوتی ہے۔

آپ کے پاس اپنی اوپن انرولمنٹ کی مدت کے دوران 60 دن کی مدت ہوگی جس کے دوران آپ CES کو **877-912-8880** پر کال کرکے اپنا پلان تبدیل کر سکتے ہیں۔ یہ 60 دن گزر جانے کے بعد، چاہے آپ نے پلان میں تبدیلی کی ہو یا نہیں، آپ اگلے 12 مہینوں کے لیے مقفل کردیے جائیں گے۔ اگر آپ کو میریڈیئن میں اپنے اندراج یا اندراج کے اختتام کے بارے میں کوئی سوال ہو، تو برائے مہربانی CES کو (TTY: 866-565-8576) **877-912-8880** پر کال کریں۔

فراہم کنندہ نیٹ ورک

فراہم کنندہ نیٹ ورک کیا ہے؟

فراہم کنندہ نیٹ ورک ان فراہم کنندگان کے گروپ کو کہتے ہیں جن کے ساتھ میریڈیئن نے آپ کی نگہداشت کی فراہمی کے لیے معاہدہ کر رکھا ہے۔ ہمارے فراہم کنندہ نیٹ ورک میں درج ذیل شامل ہیں:

- بنیادی نگہداشت فراہم کنندگان (PCPs)
- متخصصین
- اسپتال
- فوری نگہداشت مراکز
- بصارت کی نگہداشت کے فراہم کنندگان
- رویہ جاتی صحت نگہداشت کے فراہم کنندگان
- دانتوں کے ڈاکٹر
- دوا خانے
- دیگرصحت نگہداشت فراہم کنندگان

میریڈیئن میڈیکیڈ پلان کی فراہم کنندہ کی ڈائریکٹری ہمارے نیٹ ورک میں شامل فراہم کنندگان کی فہرست فراہم کرتی ہے۔ فراہم کنندہ کی ڈائریکٹری میں ہر فراہم کنندہ کے بارے میں معلومات ہوتی ہیں۔ یہ معلومات فراہم کنندہ کے پتے، دفتر کے اوقات، بورڈ کی سرٹیفکیشن اور ان کی حالت، پیشہ ورانہ اہلیتوں، اور بولی جانے والی زبانوں پر مشتمل ہوتی ہیں۔ ان میں یہ بھی شامل ہو سکتا ہے کہ ہر فراہم کنندہ نے اپنی میڈیکل اسکولنگ اور ریزیڈنسی پروگرام کہاں مکمل کیے۔

آپ فراہم کنندہ کی ڈائریکٹری کو
findaprovider.ILmeridian.com پر تلاش کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کو فراہم کنندہ کی ڈائریکٹری کی طباعت شدہ نقل چاہئے تو برائے مہربانی ممبر سروسز کو کال کریں۔ ممبر سروسز آپ کی ایسا فراہم کنندہ تلاش کرنے میں بھی مدد کر سکتی ہے جو آپ کی پسندیدہ زبان بولتا ہو۔ آپ کسی فراہم کنندہ کے ذریعہ بولی جانے والی زبان(زبانیں) تلاش کرنے کے لیے میریڈیئن کی ڈائریکٹری کو ایک اضافی وسیلہ کے طور پر استعمال کر سکتے ہیں۔ آپ اپنے فراہم کنندہ کے ساتھ رہنے کے دوران ممبر سروسز کو کال کر کے اپنی کسی صحت نگہداشت کی ضرورت کے لیے اپنی ترجیحی زبان میں کسی نمائندہ سے بات کر سکتے ہیں۔

آپ کے لیے میریڈیئن نیٹ ورک میں موجود فراہم کنندگان کے پاس جانا ضروری ہوگا۔ اگر آپ کی ضرورت والی خدمت فراہم کرنے کے لیے ہمارے نیٹ ورک میں کوئی فراہم کنندہ نہ ہو، تو آپ نیٹ ورک سے باہر فراہم کنندہ کو دکھا سکتے ہیں لیکن آپ کو پہلے منظوری لینی ہوگی۔ منظوری کے سلسلہ میں مدد حاصل کرنے کے لیے ممبر سروسز کو **866-606-3700** پر کال کریں۔ میریڈیئن کے لیے ان نیٹ ورک سے باہر کی خدمات کا بروقت طور پر احاطہ کرنا ضروری ہے، بشرطیکہ میریڈیئن انہیں فراہم کرنے کے قابل ہو، اور اس بات کو یقینی بنائے کہ اس کے اخراجات اس اخراجات سے زیادہ نہ ہوں جو نیٹ ورک کے اندر سروس فراہم کرنے کی صورت میں آتے۔

بنیادی نگہداشت فراہم کنندہ (PCP)

PCP کیا ہے؟

آپ کا بنیادی نگہداشت فراہم کنندہ (PCP) آپ کا ذاتی فراہم کنندہ ہے جو آپ کو آپ کی زیادہ تر نگہداشت فراہم کرے گا۔ اگر آپ کو خصوصی نگہداشت کی ضرورت ہو تو آپ کا PCP آپ کو دوسرے فراہم کنندگان کے پاس بھی بھیج سکتا ہے۔ میریڈیئن میڈیکیڈ پلان کے ساتھ، آپ اپنا PCP چن سکتے ہیں۔ آپ اپنے پورے خاندان کے لیے ایک PCP رکھ سکتے ہیں یا آپ خاندان کے ہر فرد کے لیے ایک PCP منتخب کر سکتے ہیں۔

آپ کا PCP آپ کا اولین فراہم کنندہ ہے، جو آپ کے صحت ریکارڈز کو ٹریک کرتا ہے، متخصصین کو ریفرکرتا ہے، اور طبی مشورے دیتا ہے، اور وہ یہ سب آپ کی صحت ضروریات کی فعال سمجھ کے ساتھ کرتا ہے۔ وہ بیماری سے بچنے اور صحت کو فروغ دینے میں آپ کی مدد کرے گا یا کرے گی۔ آپ اپنے PCP کو پرائیویٹ پریکٹس سیٹنگ میں یا کلینک میں دکھا سکتے ہیں، جیسے کہ وفاقی طور پر اہل صحت مرکز (FQHC) یا دیہی صحت کلینک (RHC) میں۔

آپ ان فراہم کنندگان میں سے کسی ایک کو اپنے PCP کے طور پر منتخب کر سکتے ہیں:

- عمومی فراہم کنندہ
- خاندانی فراہم کنندہ
- نرس پریکٹشنر (خصوصی تربیت والی نرس)
- معاون معالج (کسی فراہم کنندہ کے زیر نگرانی)
- انٹرنسٹ (بالغ افراد کے لیے فراہم کنندہ)
- ماہر امراض اطفال (بچوں/نوعمروں کے لیے فراہم کنندہ)
- FQHC یا RHC
- طبی ضرورت کی بنیاد پر دیگر متخصصین

امریکی ہندوستانی/الاسکا کے مقامی قبیلے کے افراد کے لیے: آپ کو ریاست الینوے کے اندر اور اس کے باہر کسی ہندوستانی قبیلہ، قبائلی تنظیم، یا شہری ہندوستانی تنظیم فراہم کنندہ سے PCP خدمات حاصل کرنے کا حق ہے۔

PCP خدمات میں درج ذیل شامل ہو سکتی ہیں:

- معمول کے جسمانی معائنے
- تشخیصی جانچیں
- ایکسرے اور لیبارٹری کی خدمات
- حفاظتی ٹیکے
- الرجی کا علاج اور جانچ
- فلاح و بہبود کی خدمات

اپنا PCP کیسے بدلیں

آپ کو کسی نئے PCP کی ضرورت ہے؟

آپ اپنا PCP کسی بھی وقت بدل سکتے ہیں۔ برائے مہربانی ممبر سروسز سے **866-606-3700** پر، پیر تا جمعہ، صبح 8:00 بجے سے شام 5:00 بجے تک رابطہ کریں۔ آپ PCPs کو آن لائن بھی بدل سکتے ہیں۔ بس **member.ILmeridian.com** پر اپنے ممبر پورٹل میں لاگ ان کریں۔

صحت نگہداشت فراہم کنندہ برائے خواتین (WHCP)

برائے خواتین: ایسے PCP کا انتخاب کریں جسے آپ میں مہارت حاصل ہو۔

میریڈیئن میڈیکیڈ پلان کے احاطہ والی ایک خاتون کے طور پر، آپ کو یہ حق حاصل ہے کہ اپنے PCP کے طور پر آپ کسی صحت نگہداشت فراہم کنندہ برائے خواتین (WHCP) کو منتخب کریں۔ WHCP ایک ایسا فراہم کنندہ ہے جسے زچگی، امراض نسواں، یا فیملی میڈیسن میں تخصص والی طب کی پریکٹس کرنے کا لائسنس دیا گیا ہو۔

اپنے نوزائیدہ بچے کا اندراج کیسے کرائیں

جب آپ کے یہاں بچہ پیدا ہو، تو اپنے کیس ورکر کو جلد از جلد کال کریں۔ آپ کا کیس ورکر آپ کے بچہ کو آپ کے کیس میں شامل کرے گا۔ یہ آپ کے بچہ کو میریڈیئن کے لیے سائن اپ کرنے کا پہلا قدم ہے۔

پھر، ممبر سروسز کو کال کر کے ہمیں بتائیں کہ آپ کے یہاں کس دن ولادت ہوئی تھی، بچہ کا نام کیا ہے، اور کیس ورکر کی طرف سے آپ کو ملنے والا بچے کا میڈیکیڈ آئی ڈی نمبر کیا ہے۔

ممبران معمول کی فطری زچگی کے بعد 72 گھنٹہ تک اور آپریشن والی زچگی کے بعد 96 گھنٹے تک اسپتال میں رہ سکتے ہیں۔ میریڈیئن آپ کی نگہداشت کو مربوط کرنے کے لیے فیملی کیس مینیجمنٹ (FCM) پروگرام کے ساتھ کام کرتا ہے۔ مزید معلومات کے لیے فیملی کیس مینیجمنٹ سیکشن (صفحہ 24) دیکھیں۔

خاندانی منصوبہ بندی

خاندانی منصوبہ بندی کی وہ نگہداشت حاصل کریں جس کی آپ کو ضرورت ہے۔

میریڈیئن میڈیکیڈ پلان کے پاس خاندانی منصوبہ بندی فراہم کرنے والوں کا ایک نیٹ ورک ہے جہاں آپ خاندانی منصوبہ بندی کی خدمات حاصل کر سکتے ہیں؛ تاہم، آپ بغیر کسی ریفرل کے نیٹ ورک سے باہر کسی فراہم کنندہ سے خاندانی منصوبہ بندی کی خدمات اور فراہمیاں حاصل کرنے کا انتخاب کرسکتے ہیں، اور اس کا احاطہ کیا جائے گا۔

متخصص کے ذریعہ نگہداشت

متخصص کے ذریعہ نگہداشت کیسے حاصل کریں

متخصص ایک ایسا فراہم کنندہ ہوتا ہے جو صحت کی کسی خاص حالت کے لیے آپ کی نگہداشت کرتا ہے۔ متخصص کی مثال ایک ایسا ڈاکٹر ہے جو قلبیات (دل کی صحت) یا تقویم الاعضاء (ہڈیوں اور جوڑوں) میں مہارت رکھتا ہے۔ اگر آپ کے PCP کو لگتا ہے کہ آپ کو ایک ماہر کی ضرورت ہے، تو ایک فراہم کنندہ کو منتخب کرنے کے لیے وہ آپ کے ساتھ مل کر کام کرے گا۔ اس کے بعد آپ کا PCP آپ کی خصوصی نگہداشت کا بندوبست کرے گا۔

نیٹ ورک کے اندر کے فراہم کنندگان کو ریفرل کے لیے پیشگی اجازت کی ضرورت نہیں ہوتی ہے۔ نیٹ ورک سے باہر کے فراہم کنندگان کو ریفرل کے لیے پیشگی اجازت کی ضرورت ہوتی ہے۔

آپ **findaprovider.ILmeridian.com** پر اپنے علاقہ کے متخصصین کی فہرست تلاش کرنے کے لیے میریڈیئن کی آن لائن فراہم کنندہ کی ڈائریکٹری کا استعمال کر سکتے ہیں۔ مزید معلومات کے لیے آپ ممبر سروسز کو **866-606-3700** پر کال کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کا کوئی کیئر کوآرڈینیٹر ہے، تو متخصص کی تلاش میں وہ بھی آپ کی مدد کر سکتا ہے۔

اپائنٹمنٹس کے لیے وقت لینا

اپنی نگہداشت کی اپائنٹمنٹس کا وقت کیسے لیں

یہ بہت اہم ہے کہ آپ ڈاکٹر سے ملاقاتوں، لیب کی جانچوں، یا ایکسرے کے لیے جو بھی اپائنٹمنٹ لیتے ہیں، ان پر حاضر ہوں۔ اگر آپ کسی اپائنٹمنٹ پر حاضر نہیں ہو سکتے ہیں تو برائے مہربانی اپنے PCP کو وقت سے کم از کم ایک دن پہلے کال کریں۔ اگر آپ کو اپائنٹمنٹ لینے میں مدد کی ضرورت ہو تو، برائے مہربانی ممبرز سروس سے **866-606-3700** پر رابطہ کریں۔

ممبران کی کمیٹیاں

بتائیں کہ ہم کس طرح بہتر کر سکتے ہیں۔

میریڈیئن، ممبران کی رائے سننے کے لیے سال بھر کمیٹیوں کی میزبانی کرتا ہے۔ ہم ممبران کو موصول ہونے والی نگہداشت کے معیار کے بارے میں جاننا چاہتے ہیں۔ ہم تعلیمی مواد اور پروگرام کی معلومات سے متعلق مشورے بھی مانگتے ہیں۔ آپ کی نگہداشت سے متعلق کسی بھی ضرورت یا مسئلہ کو صحیح طریقہ سے حل کرنے کے لیے ممبران کی رائے کی ضرورت ہوتی ہے۔

ان میٹنگز کے بارے میں مزید معلومات حاصل کرنے اور ہمیں یہ بتانے کے لیے کہ آپ کو شرکت کرنے میں دلچسپی ہے، برائے مہربانی ممبر سروسز سے **866-606-3700** پر رابطہ کریں۔

24/7 نرس ایڈوائس لائن

اپنے شیڈول کے بارے میں صحت سے متعلق مشورہ حاصل کریں۔

24/7 نرس ایڈوائس لائن ایک مفت، رازداری والی سروس ہے جہاں آپ ضرورت کے وقت کبھی بھی ایک نرس سے صحت کی معلومات حاصل کر سکتے ہیں۔ آپ **866-606-3700** پر کال کرکے 24/7 نرس ایڈوائس لائن سے رابطہ کر سکتے ہیں۔ تمام ممبران کے لیے، ایک نرس دن کے 24 گھنٹے، ہفتہ کے 7 دن دستیاب رہتی ہے۔ مقصد یہ ہے کہ صحیح وقت پر اور صحیح جگہ پر صحیح نگہداشت حاصل کرنے میں آپ کی مدد کی جائے۔

جس نرس سے آپ بات کریں گے وہ آپ کو یہ سمجھنے میں مدد کرے گی کہ آیا آپ کو یا خاندان کے کسی فرد کو فوری طبی نگہداشت کی ضرورت ہے، آیا آپ اپنے فراہم کنندہ کو دکھانے کے لیے محفوظ طریقہ سے انتظار کر سکتے ہیں، یا آیا کہ آپ کی علامات کا علاج گھر پر کیا جا سکتا ہے۔ بعض اوقات نرسیں آپ کو نسبتاً کم وقت میں بہتر محسوس کرنے میں مدد کے لیے مشورے بھی دے سکتی ہیں۔

آپ کسی بھی وقت، کہیں سے بھی کال کر سکتے ہیں۔ ہماری تجویز ہے کہ آپ آسان رسائی کے لیے ٹول فری نمبر کو اپنے موبائل میں محفوظ کر لیں۔

اگر آپ کو درج ذیل علامات پیش آتی ہیں تو 24/7 نرس ایڈوائس لائن پر کال کریں:

- بخار، کھانسی، یا گلے میں خراش
- کان میں درد یا سر درد
- نزلہ یا زکام
- دمہ، ذیابیطس، یا دیگر دائمی عوارض
- کمر یا جوڑوں کا درد
- کٹ جانا، خراش لگ جانا، یا معمولی طور پر جلنا
- پھسلنے اور گرنے کی وجہ سے پہنچنے والی چوٹیں
- صحت کے دیگر خدشات

آپ 24/7 نرس ایڈوائس لائن پر اس صورت میں بھی کال کر سکتے ہیں جب آپ کو لگے کہ ممکن ہے کہ آپ کے روتے ہوئے بچہ کا پیٹ خراب ہو، یا اگر وہ قے کر رہا ہو۔

جان لیوا ہنگامی حالات کے لیے، 911 یا مقامی ہنگامی خدمات پر کال کریں۔

فوری نگہداشت

فوری نگہداشت کیسے حاصل کی جائے

فوری نگہداشت کا مطلب ایک ایسا مسئلہ ہے جس میں فوری نگہداشت کی ضرورت ہوتی ہے لیکن وہ جان لیوا نہیں ہوتا ہے۔ فوری نگہداشت کی کچھ مثالیں درج ذیل ہیں:

- معمولی طور پر کٹ جانا اور خراش لگنا
- زکام
- بخار
- کان کا درد

فوری نگہداشت کے لیے اپنے PCP کو کال کریں یا میریڈیئن ممبر سروسز کو **866-606-3700** پر کال کریں۔ دماغی صحت کے بحران کا سامنا کرنے والے کسی بھی شخص کے لیے، "رویہ جاتی صحت بحران لائن" کو **800-345-9049** پر کال کریں (24/7 دستیاب)۔

ہنگامی نگہداشت

ہنگامی نگہداشت کیسے حاصل کریں

ایک ایمرجنسی طبی عارضہ انتہائی سنگین ہوتا ہے۔ یہ جان لیوا بھی ہو سکتی ہے۔ آپ کو شدید درد، چوٹ، یا بیماری ہو سکتی ہے۔ ہنگامی صورت حال کی کچھ مثالیں درج ذیل ہیں:

- دل کا دورہ
- سانس لینے میں دشواری
- زہر آلودگی
- شدید خون بہنا
- ہڈیوں کا ٹوٹ جانا

ہنگامی صورت حال میں کیا کرنا چاہیے:

- قریب ترین ایمرجنسی ڈیپارٹمنٹ میں جائیں؛ آپ ہنگامی خدمات حاصل کرنے کے لیے کسی اسپتال یا دوسری سیٹنگ کا استعمال کر سکتے ہیں
- 911 پر کال کریں، یا
- اگر آپ کے علاقہ میں 911 کی کوئی سروس نہیں ہے تو ایمبولینس کو کال کریں

ہنگامی نگہداشت کے لیے کسی ریفرل کی ضرورت نہیں ہوتی ہے۔ پیشگی اجازت کی بھی ضرورت نہیں ہوتی ہے، لیکن آپ کو اپنی ہنگامی نگہداشت کے 24 گھنٹوں کے اندر ہم کو کال کرنی چاہیے۔

گھر سے دور ہیں؟

اگر آپ گھر سے دور ہیں اورآپ کو طبی نگہداشت کی ضرورت پڑ جاتی ہے، تو برائے مہربانی یہ اقدامات کریں:

- اگر یہ کوئی ایمرجنسی صورت حال نہ ہو، تو اپنی بیماری یا تشویش کے بارے میں بات کرنے کے لیے اپنے PCP کو کال کریں
- اگر یہ کوئی ہنگامی صورت حال ہو تو، قریب ترین ایمرجنسی روم میں جائیں یا 911 پر کال کریں

مابعد استحکام نگہداشت

کسی ایمرجنسی کے بعد نگہداشت کیسے حاصل کریں

مابعد استحکام خدمات ایسی ضروری خدمات ہوتی ہیں جو کسی ایمرجنسی طبی عارضے کے بعد کسی ممبر کے مستحکم ہو جانے کے بعد اسے دی جاتی ہیں، تاکہ اس ممبر کو بہتر بنایا جا سکے۔

مابعد استحکام خدمات ممبران کو مستحکم حالت کو برقرار رکھنے یا ممبر کی حالت کو بہتر بنانے یا اسے حل کرنے کا موقع فراہم کرتی ہیں۔ جب کسی ممبر کا علاج ہو جاتا ہے اور اس کی حالت مستحکم ہو جاتی ہے، تو خدمات مابعد استحکام خدمات بن جاتی ہیں۔ مابعد استحکام خدمات کوریج میں آتی ہیں اور ان کے لیے پیشگی اجازت کی ضرورت نہیں ہوتی ہے۔

ایمرجنسی روم کی ملاقات یا اسپتال میں قیام کے بعد متابعتی نگہداشت

آپ کے ایمرجنسی روم میں جانے کے بعد، آپ کو اپنےPCP کو 24 گھنٹوں کے اندر کال کرنی چاہیے۔ آپ کا PCP اس بات کو یقینی بنائے گا کہ آپ کو درکار متابعتی نگہداشت حاصل ہو۔ آپ اپنے PCP کو دن میں 24 گھنٹے، ہفتہ کے 7 دن کال کر سکتے ہیں۔ آپ کا PCP یہ فیصلہ کرنے میں آپ کی مدد کر سکتا ہے کہ آیا آپ کو ہنگامی نگہداشت کی ضرورت ہے۔ اگر آپ کا PCP آپ کو واپس کال نہیں کرتا ہے، تو میریڈئین کو **866-606-3700** پر کال کریں۔

احاطہ کردہ خدمات

ہمارے ذریعہ احاطہ کی جانے والی خدمات کے بارے میں

یہ اہم ہے کہ آپ اپنے منصوبہ کے تحت احاطہ کردہ نگہداشت خدمات کو سمجھیں۔ میریڈئین میڈیکیڈ پلان کے ایک ممبر کے طور پر، آپ کو احاطہ کردہ خدمات کے لیے کوپیمنٹس کی ادائیگی نہیں کرنی پڑتی ہے۔

ذیل کے صفحات پر، آپ اپنے منصوبہ کے تحت احاطہ کردہ چیزوں کو دیکھ سکتے ہیں۔ آپ کی سرٹیفکیٹ آف کوریج (COC) میں احاطہ کردہ نگہداشت کی مکمل فہرست ہے۔ اگر آپ COC کی طباعت شدہ کاپی چاہتے ہیں، یا آپ کو اپنے فوائد سے متعلق سوالات ہیں، تو ممبر سروسز سے رابطہ کریں۔

پیشگی اجازتوں کے بارے میں

ہم کسی ریفرل یا طبی جائزہ کے بغیر زیادہ تر نگہداشت کا احاطہ کرتے ہیں۔ تاہم، کچھ نگہداشت کو پیشگی اجازت (PA) کی ضرورت ہوتی ہے۔ آپ کے فراہم کنندہ کے پاس PA کی متقاضی نگہداشت کی فہرست ہے۔ اگر آپ کو PA کی متقاضی کسی نگہداشت خدمت کی ضرورت ہے، تو آپ کے فراہم کنندہ کو ایک PA درخواست فارم پُر کرکے اسے ہمیں بھیجنا ہوگا۔

اس سے پہلے کہ آپ نگہداشت حاصل کر سکیں ہمارے لیے ضروری ہے کہ ہم PA کی درخواست کو منظور کریں۔ جب کوئی فراہم کنندہ PA فارم جمع کرتا ہے، تو ہمارے طبی عملہ میں سے کوئی شخص اس درخواست کا جائزہ لیتا ہے اور فیصلہ کرتا ہے کہ آیا:

- یہ طبی طور پر ضروری ہے، جس کا مطلب یہ ہے کہ کسی بیماری، چوٹ، عارضہ، مرض، یا اس کی علامات کی تشخیص یا علاج کے لیے درکار صحت نگہداشت خدمات یا فراہمیاں طب کے قابل قبول معیاروں پر پوری اترتی ہیں

- آپ ہمارے نیٹ ورک میں شامل فراہم کنندہ سے دیکھ بھال حاصل کر سکتے ہیں

نیٹ ورک سے باہر خدمات حاصل کرنے کے لیے PA کی ضرورت پڑ سکتی ہے۔ ریاست سے باہر کی تمام خدمات کو پیشگی اجازت کی ضرورت ہوتی ہے۔

احاطہ کردہ طبی خدمات

یہاں وہ طبی خدمات درج ہیں جن کا آپ کے منصوبہ میں احاطہ کیا گیا ہے۔

بنیادی نگہداشت

معمول کا جسمانی معائنہ	*احاطہ کردہ*
معالج کی خدمات	*احاطہ کردہ*
تشخیصی جانچیں	*احاطہ کردہ*— PA کی ضرورت پڑ سکتی ہے
ایکسرے اور لیبارٹری	*احاطہ کردہ*— PA کی ضرورت پڑ سکتی ہے
حفاظتی ٹیکے اور ویکسین	*احاطہ کردہ*— بعض حفاظتی ٹیکوں کے لیے PA کی ضرورت پڑ سکتی ہے
الرجی کی جانچ اور علاج	منتخب خدمات کے لیے PA کی ضرورت ہے
سماعت سے متعلق خدمات	*احاطہ کردہ*
بصارت سے متعلق خدمات	*احاطہ کردہ*— PA کی ضرورت پڑ سکتی ہے
فلاح و بہبود کی خدمات	*احاطہ کردہ*
خواتین کے لیے ویل-کیئر وزٹس	*احاطہ کردہ*
شروعاتی اور وقفہ وقفہ سے اسکریننگ، تشخیصی اور معالجاتی (EPSDT) خدمات	*احاطہ کردہ*—شروعاتی اور وقفہ وقفہ سے اسکریننگ، تشخیصی اور معالجاتی (EPSDT) خدمات میریڈئین کی طرف سے 0-20 سال کی عمر کے ممبران کے لیے فراہم کی جانے والی خدمات ہیں۔ ان خدمات کا مقصد یہ ہے: مسائل کا جلد پتہ لگانا؛ آپ کے بچہ کی صحت کی بار بار جانچ کرنا؛ طبی، دانتوں، بصارت، سماعت اور نشونما سے متعلق اسکریننگ فراہم کرنا؛ مسائل پائے جانے پر تشخیصی جانچیں چلانا؛ پائے جانے والے مسائل پر قابو پانا یا انہیں درست کرنا۔ اپائنٹمنٹ کا وقت طے کرانے کے لیے ممبر سروسز سے رابطہ کریں۔
FQHC/ RHC/انکاؤنٹر ریٹ کلینک (ERC) ملاقاتیں	*احاطہ کردہ*

خواتین کی نگہداشت

اسقاط حمل کی خدمات	*آپ کا HFS میڈیکل کارڈ استعمال کرکے میڈیکیڈ (نہ کہ آپ کے MCO) کے ذریعہ احاطہ کردہ*
زچگی اور مادریت سے متعلق نگہداشت	*احاطہ کردہ*
ضبط ولادت	*احاطہ کردہ*— بعض مانع حمل ادویات کے لیے PA کی ضرورت پڑ سکتی ہے

آؤٹ پیشنٹ نگہداشت

آؤٹ پیشنٹ سرجری	*احاطہ کردہ*—PA کی ضرورت پڑ سکتی ہے
ایمبولیٹری سرجیکل ٹریٹمنٹ سینٹر (ASTC) خدمات	*احاطہ کردہ*—PA کی ضرورت پڑ سکتی ہے
بحالی تھیراپی	*احاطہ کردہ*—PA کی ضرورت پڑ سکتی ہے
دل اور پھیپھڑوں سے متعلق بحالی	*احاطہ کردہ*—PA کی ضرورت پڑ سکتی ہے
جانچ اور تشخیصی معالجات	*احاطہ کردہ*—PA کی ضرورت پڑ سکتی ہے

ان پیشنٹ مریض

ان پیشنٹ سرجری	*احاطہ کردہ*—PA کی ضرورت ہے
ان پیشنٹ بھرتیاں	*احاطہ کردہ*—PA کی ضرورت ہے
اعضاء کی پیوندکاریاں	*احاطہ کردہ*—PA کی ضرورت ہے
نرسنگ فیسلٹی خدمات	*احاطہ کردہ*—ضروری ہے کہ نگہداشت کا حکم کسی فراہم کنندہ کے ذریعہ دیا جائے اور اس کے لیے ہنرمند پیشہ ور افراد کی ضرورت ہوتی ہے (مثلاً نرس، تھیراپسٹ)؛ PA کی ضرورت ہے

دماغی صحت کی خدمات

ان پیشنٹ نفسیاتی خدمات	*احاطہ کردہ*—PA کی ضرورت ہے
نفسیاتی نگہداشت کے لیے انٹینسو آؤٹ پیشنٹ پروگرام (IOP) اور جزوی اسپتال بھرتی پروگرام (PHP)	*احاطہ کردہ*—PA کی ضرورت پڑ سکتی ہے
رویہ جاتی صحت کی دفتری ملاقاتیں	*احاطہ کردہ*—PA کی ضرورت پڑ سکتی ہے
آؤٹ پیشنٹ اور کمیونٹی پر مبنی خدمات	*احاطہ کردہ*—PA کی ضرورت ہے
کم شدید شراب کی لت اور منشیات کے غلط استعمال سے متعلق خدمات	IL منشیات کے استعمال کی روک تھام اور بحالی (SUPR) محکمہ کی شراکت میں خدمات کے لیے *احاطہ کردہ*؛ آؤٹ پیشنٹ خدمات بالغوں اور نوعمروں کے لیے رہائشی بحالی، نشہ کے نفسیاتی اثرات کو زائل کرنا اور ادویات کی مدد سے تھیراپی—PA کی ضرورت پڑ سکتی ہے

ہنگامی اور فوری نگہداشت/اسپتال کی خدمات

ہنگامی خدمات	*احاطہ کردہ*
اسپتال ایمبولیٹری خدمات	*احاطہ کردہ*

مابعد استحکام نگہداشت	*احاطہ کردہ*—مابعد استحکام نگہداشت کسی طبی ایمرجنسی کے بعد فراہم کی جانے والی خدمات ہوتی ہیں؛ جب آپ کا شروعاتی طور پر علاج ہو جاتا ہے اور آپ کی حالت مستحکم ہو جاتی ہے، تو یہ خدمات مابعد استحکام خدمات بن جاتی ہیں
فوری نگہداشت کی ملاقاتیں	*احاطہ کردہ*

قریب ہمرگ

سکون پہنچانے والی اور قریب ہمرگ نگہداشت	*احاطہ کردہ*—PA کی ضرورت ہے

دیگر احاطہ کردہ خدمات

نرسنگ کیئر	*احاطہ کردہ*—PA کی ضرورت ہے
نگہداشت کا کوآرڈینیشن	*احاطہ کردہ*
ایڈوانسڈ پریکٹس نرس	*احاطہ کردہ*
فارمیسی سروسز	*احاطہ کردہ*—PA کی ضرورت پڑ سکتی ہے
پائیدار طبی سازوسامان (DME)	*احاطہ کردہ*—PA کی ضرورت پڑ سکتی ہے
بیماری کو روکنے اور صحت کو فروغ دینے کے لیے خدمات	*احاطہ کردہ*
جسمانی، شغلی، اور بات چیت تھیراپی کی خدمات	*احاطہ کردہ*
سماعت کے معاون آلات	*احاطہ کردہ*—PA کی ضرورت ہے
ذیابیطس کی نگہداشت	*احاطہ کردہ*—PA کی ضرورت ہے
غذائیت سے متعلق صلاح مشورہ (کسی فراہم کنندہ کے ذریعہ تجویز کردہ)	*احاطہ کردہ*—PA کی ضرورت پڑ سکتی ہے
آنکھوں سے متعلق خدمات اور فراہمیاں	*احاطہ کردہ*—PA کی ضرورت پڑ سکتی ہے
مصنوعی پاؤں اور انہیں سہارا دینے والی پوڈیاٹری (پاؤں) کی نگہداشت	*احاطہ کردہ*—PA کی ضرورت پڑ سکتی ہے
ہوم ہیلتھ کیئر	*احاطہ کردہ*—PA کی ضرورت پڑ سکتی ہے
گردوں کے ڈائلیسس کی خدمات	*احاطہ کردہ*—نوٹیفیکیشن کی درخواست کی گئی
سانس کے سازوسامان اور فراہمیاں	*احاطہ کردہ*—PA کی ضرورت پڑ سکتی ہے
خون، خون کے اجزاء بشمول اسے چڑھانا	*احاطہ کردہ*—PA کی ضرورت پڑ سکتی ہے
احاطہ کردہ خدمات کو حاصل کرنے کے لیے نقل و حمل (غیر ہنگامی)	الینوے کے محکمہ صحت نگہداشت اور خاندانی خدمات کے ذریعہ طے شدہ غیر ہنگامی نقل و حمل کے ضوابط کی بنیاد پر تبدیلی کے تابع
دستی طور پر ہڈیوں وغیرہ کو صحیح کرنے کی خدمات	*احاطہ کردہ*—PA کی ضرورت پڑ سکتی ہے
تمباکونوشی سے رک جانا (تمباکونوشی ترک کر دینا)	*احاطہ کردہ*

دیگر احاطہ کردہ خدمات، جاری

معاون/بڑھانے والے مواصلاتی آلات	احاطہ کردہ—PA کی ضرورت ہے
دانتوں کی خدمات، بشمول منہ کے سرجن	اپنے دانتوں سے متعلق فوائد کے بارے میں تفصیلات کے لیے دانتوں کی خدمات کا سیکشن دیکھیں
نس بندی	احاطہ کردہ
درد کا نظم کرنے کے انجیکشن	احاطہ کردہ—PA کی ضرورت پڑ سکتی ہے
خاندانی منصوبہ بندی کی خدمات اور فراہمیاں	احاطہ کردہ
طبی فراہمیاں، سازوسامان، مصنوعی اعضاء اور سہارا دینے والے آلات	احاطہ کردہ
فہرست میں غیرشامل یا بصورت دیگر غیر متعین	PA کی ضرورت ہے

بچوں کی نگہداشت

نوزائیدہ کی نگہداشت	احاطہ کردہ
لیڈ اسکریننگ	احاطہ کردہ
دفتر کی ملاقاتیں	احاطہ کردہ—ایڈوانسڈ پریکٹس رجسٹرڈ نرس کی خدمات

احاطہ کردہ گھر اور کمیونٹی پر مبنی خدمات (صرف چھوٹ والے کلائنٹس)

کوئی چھوٹ ہے؟ احاطہ کردہ چیزوں کی تفصیلات پیش خدمت ہیں۔

یہاں کچھ ایسی طبی خدمات اور فوائد کی فہرست دی جا رہی ہے جن کا احاطہ میریڈیئن میڈیکیڈ پلان ان ممبران کے لیے کرتا ہے جو گھر اور کمیونٹی پر مبنی خدمات کی چھوٹ میں شامل ہیں۔

محکمہ عمر رسیدگی (DoA)
وہ افراد جو بزرگ ہیں

- بالغوں کے لیے ڈے سروس
- بالغوں کے لیے ڈے سروس کی نقل و حمل
- خانہ ساز
- ذاتی ایمرجنسی رسپانس سسٹم (PERS)

محکمہ بحالیٔ خدمات (DRS)
ایسے افراد جو معذور ہوں یا جنہیں HIV/AIDS ہو

- بالغوں کے لیے ڈے سروس
- بالغوں کے لیے ڈے سروس کی نقل و حمل
- ماحول کے قابل رسا ہونے سے متعلق ترمیمات (گھر)
- گھریلو صحت کا معاون
- نرسنگ (وقفہ وقفہ سے)
- ہنر مند نرسنگ (RN اور LPN)
- شغلی تھیراپی
- جسمانی تھیراپی
- بات چیت تھیراپی
- خانہ ساز
- گھر پر پہنچائے جانے والے کھانے
- ذاتی معاون
- ذاتی ایمرجنسی رسپانس سسٹم (PERS)
- مہلت
- خصوصی طبی سازوسامان اور فراہمیاں

محکمہ بحالیٔ خدمات (DRS)
دماغی چوٹ والے افراد

- بالغوں کے لیے ڈے سروس
- بالغوں کے لیے ڈے سروس کی نقل و حمل
- ماحول کے قابل رسا ہونے سے متعلق ترمیمات (گھر)
- معاونت کردہ ملازمت
- گھریلو صحت کا معاون
- نرسنگ (وقفہ وقفہ سے)
- ہنر مند نرسنگ (RN اور LPN)
- بات چیت تھیراپی
- شغلی تھیراپی
- جسمانی تھیراپی
- پیشہ ورانہ تیاری کی خدمات
- قابلیت سازی (دن)
- خانہ ساز
- گھر پر پہنچائے جانے والے کھانے
- ذاتی معاون
- ذاتی ایمرجنسی رسپانس سسٹم (PERS)
- مہلت
- خصوصی طبی سازوسامان اور فراہمیاں
- رویہ جاتی خدمات (M.A. اور Ph.D.)

صحت نگہداشت اور خاندانی خدمات (HFS)
معاون رہائشی فیسلٹی میں رہنے والے افراد

- معاونت کردہ زندگی

انتظام کردہ طویل مدتی خدمات اور معاونتیں (MLTSS) احاطہ کردہ خدمات

ہماری MLTSS احاطہ کردہ خدمات دیکھیں۔

اگر آپ MLTSS پروگرام کا حصہ ہیں، تو کچھ مزید خدمات کا احاطہ ہوتا ہے۔ ان خدمات میں درج ذیل شامل ہیں:

- ذہنی صحت کی خدمات جیسے گروپ اور انفرادی تھیراپی، صلاح مشورہ، کمیونٹی علاج، دواؤں کی نگرانی، اور مزید
- شراب اور منشیات کے غلط استعمال کی خدمات جیسے گروپ اور انفرادی تھیراپی، صلاح مشورہ، بازآبادکاری، میتھاڈون خدمات، دواؤں کی نگرانی، اور مزید
- اپائنٹمنٹس کے لیے کچھ نقل و حمل کی خدمات
- ہنر والی اور درمیانی درجہ کی فیسلٹیز میں طویل مدتی نگہداشت کی خدمات
- تمام HCBS چھوٹ والی خدمات جیسے کہ جو "احاطہ کردہ گھر اور کمیونٹی پر مبنی خدمات (صرف چھوٹ والے کلائنٹس)" کے تحت درج ہیں، بشرطیکہ آپ اہل ہوں

محدود احاطہ کردہ خدمات

محدود احاطہ والی خدمات کا جائزہ لیں۔

کچھ ایسی خدمات ہیں جن کا ممکن ہے کہ آپ کے منصوبہ میں مکمل احاطہ نہ کیا گیا ہو۔ ان خدمات میں درج ذیل شامل ہیں:

- **نس بندی کی خدمات:** میریڈیئن صرف ریاستی اور وفاقی قانون کی اجازت کے مطابق ہی نس بندی کی خدمات فراہم کر سکتا ہے
- **بچہ دانی کو نکالنا (ہیسٹریکٹومی):** اگر میریڈیئن کوئی ہیسٹریکٹومی فراہم کرتا ہے، تو ہم HFS فارم 1977 مکمل کریں گے اور مکمل شدہ فارم کو ممبر کے طبی ریکارڈ میں درج کریں گے

غیر احاطہ کردہ خدمات

جانیں کہ کن خدمات کا احاطہ نہیں کیا گیا ہے۔

یہاں کچھ ایسی طبی خدمات اور فوائد کی فہرست دی جا رہی ہے جن کا آپ کے منصوبہ میں احاطہ نہیں کیا گیا ہے:

- ایسی خدمات جو تجرباتی یا تحقیقاتی نوعیت کی ہوں
- وہ خدمات جو ایک غیر نیٹ ورک فراہم کنندہ کے ذریعہ فراہم کی جاتی ہیں اور میریڈیئن نے جن کی اجازت نہ دی ہو
- وہ خدمات جو کسی مطلوبہ ریفرل یا مطلوبہ پیشگی اجازت کے بغیر فراہم کی جاتی ہیں
- انتخابی کاسمیٹک سرجری
- بانجھ پن سے متعلق نگہداشت
- کوئی بھی ایسی خدمت جو طبی لحاظ سے ضروری نہ ہو
- مقامی تعلیمی ایجنسیوں کے توسط سے فراہم کردہ خدمات

مزید معلومات کے لیے، ممبر سروسز سے رابطہ کریں۔ کال کریں **866-606-3700** (TTY: **711**)، پیر تا جمعہ، صبح 8:00 بجے سے شام 5:00 بجے تک۔

دانتوں سے متعلق خدمات

ہم ہر عمر کے ممبران کے لیے دانتوں سے متعلق نگہداشت کا احاطہ کرتے ہیں۔

دانتوں سے متعلق خدمات تمام ممبران کے لیے ایک احاطہ کردہ فائدہ ہیں۔ ہم آپ کے دانتوں کی جانچ کے لیے دانتوں کے ایک وینڈر کے ساتھ کام کرتے ہیں۔ آپ کے دانتوں سے متعلق فوائد میں درج ذیل شامل ہیں:

- ایک کیلنڈر سال میں دو بار تک معمول کی احتیاطی جانچیں اور صفائی (جنوری 1 سے دسمبر 31 تک)
- ایک کیلنڈر سال میں ایک ایکسرے
- محدود اور جامع جانچیں
- بحالی کے اعمال
- دانت نکالنے کے اعمال

اہل حاملہ خواتین اپنے بچوں کی پیدائش سے پہلے دانتوں کی اضافی خدمات حاصل کر سکتی ہیں:

- وقفہ وقفہ سے منہ کی جانچ
- دانتوں کی صفائی
- مسوڑھوں کا علاج

معلوم کریں کہ کس چیز کا احاطہ کیا گیا ہے۔ نیچے دیے گئے چارٹ کو دیکھیں۔

	21 سال سے کم	**عمر +21**
تشخیصی		
منہ کی جانچ (ایک کیلنڈر سال میں دو بار تک)	*احاطہ کردہ*	*احاطہ کردہ*
ایکسرے (ایک کیلنڈر سال میں ایک بار)	*احاطہ کردہ*	*احاطہ کردہ*
احتیاطی		
حفاظتی تدبیر—صفائی (ہر 6 ماہ پر)	*احاطہ کردہ*	*احاطہ کردہ*
فلورائیڈ	*احاطہ کردہ*	ناقابلِ اطلاق
بحال کرنے والا		
امیلیگم	*احاطہ کردہ*	*احاطہ کردہ*
ریزن سے مرمتیں	*احاطہ کردہ*	*احاطہ کردہ*
دانتوں کے کراؤنس	*احاطہ کردہ*	*احاطہ کردہ*
حفاظتی بحالی	*احاطہ کردہ*	*احاطہ کردہ*
دانتوں کا اندرونی علاج		
روٹ کینال (بالغوں کے لیے حدبندیاں)	*احاطہ کردہ*	*احاطہ کردہ*
پلپوٹومی (دانت کے متاثرہ پلپ کو نکالنا)	*احاطہ کردہ*	ناقابلِ اطلاق
مسوڑھوں کا علاج		
دانتوں کی صفائی اور جڑ کی ہمواری	*احاطہ کردہ*	*احاطہ کردہ*
ہٹائے جانے کے قابل مصنوعی عضو		
مکمل بتیسی (اوپر اور نیچے)	*احاطہ کردہ*	*احاطہ کردہ*
جزوی بتیسی (اوپر اور نیچے)	*احاطہ کردہ*	ناقابلِ اطلاق
بتیسی کی مرمت	*احاطہ کردہ*	*احاطہ کردہ*
بتیسی کی اندرونی سطح کی اصلاح	*احاطہ کردہ*	*احاطہ کردہ*
منہ اور جبڑوں کے علاج کی خدمات		
دانت نکالنے کے اعمال	*احاطہ کردہ*	*احاطہ کردہ*
آپریشن کر کے دانت نکالنا	*احاطہ کردہ*	*احاطہ کردہ*
جبڑے کی ہڈی کی شکل کو درست کرنا	*احاطہ کردہ*	*احاطہ کردہ*
دانتوں اور جبڑوں کی بے ترتیبی کی اصلاح		
دانتوں اور جبڑوں کی بے ترتیبی کی اصلاح	*احاطہ کردہ*	ناقابلِ اطلاق

بصارت سے متعلق خدمات

ہماری احاطہ کردہ بصارت سے متعلق خدمات دیکھیں۔

آنکھوں کی نگہداشت کے لیے ملاقاتیں: آپ پیشگی اجازت کے بغیر اپنی آنکھوں کی نگہداشت کی ضروریات کے لیے اپنے آنکھوں کے ڈاکٹر سے مل سکتے ہیں۔ وہ آپ کی بصارت کی جانچ کر سکتے ہیں اور آپ کو عینک کے لیے موزوں بنا سکتے ہیں۔

عینک: 21 سال سے زیادہ عمر کے ممبران ہر دو سال بعد ایک جوڑے عینک تک محدود ہیں۔ یہ حد اس حالت میں لاگو نہیں ہوتی جب آپ کو کسی آپریشن، جیسے موتیابند کے آپریشن، کے بعد نئے عینک کی ضرورت ہو۔ 20 سال تک کے بچوں کے لیے، ضرورت کے مطابق عینکیں تبدیل کی جاتی ہیں۔

کانٹیکٹ لینسز: کانٹیکٹ لینسز کا بعض تشخیص کے لیے پیشگی اجازت کے ساتھ اس صورت میں احاطہ ہوتا ہے جب دوسرے طبی علاج کافی نہ ہوں۔ تین سال سے کم عمر کے وہ بچے جن کے اندر افیکیا کی تشخیص ہوئی ہو انہیں پیشگی اجازت کی ضرورت نہیں ہوتی ہے۔

فارمیسی سروسز

بغیر قیمت والے نسخے حاصل کرنے کا طریقہ سیکھیں۔

بغیر قیمت والے نسخے حاصل کرنے کے لیے، آپ کو کسی نیٹ ورک فارمیسی کو استعمال کرنے کی ضرورت ہوتی ہے۔ ایک نیٹ ورک فارمیسی تلاش کرنے کے لیے، ہمارا آن لائن پرووائیڈر فائنڈر استعمال کریں۔ **findaprovider.ILmeridian.com** پر جائیں۔ اپنا پتہ یا زپ کوڈ درج کریں، اور پھر "فارمیسی اینڈ میڈیکل سپلائیز" کو منتخب کریں۔ آپ ہماری فارمیسی سروسز ٹیم کو **855-580-1688** پر بھی کال کر سکتے ہیں۔

ترجیحی دواؤں کی فہرست (PDL) کیا ہے؟

ترجیحی دواؤں کی فہرست (PDL) دواؤں کی ایک ایسی فہرست ہے جسے علاج اور صحت کے نتائج کو بہتر بنانے کے لیے استعمال کیا جا سکتا ہے۔ میریڈیئن میڈیکیڈ پلان PDL الینوے PDL پر مبنی ہے۔ میریڈیئن تازہ ترین PDL بنانے کے لیے، فراہم کنندگان، فارماسسٹ اور دیگر طبی ماہرین کے طبی مشورے استعمال کرتا ہے۔ PDL میں نسخہ جاتی دوائیں اور کچھ غیر نسخہ جاتی دوائیں ہوتی ہیں۔

PDL ہماری ویب سائٹ **ILmeridian.com** پر موجود ہے۔ "برائے ممبران" پر کلک کریں، پھر "فوائد اور خدمات" پر، اور پھر "فارمیسی" پر۔ اگر آپ طباعت شدہ کاپی چاہتے ہیں تو **855-580-1688** پر کال کریں۔

PDL میں احاطہ کردہ دوائیں نیز وہ دوائیں شامل ہیں جن کو پیشگی اجازت کی ضرورت ہے۔ اگر PDL میں موجود کسی دوا کو پیشگی اجازت کی ضرورت ہو، تو آپ کے فراہم کنندہ کو ایک پیشگی اجازت کی درخواست کا فارم جمع کرنے کی ضرورت ہوگی۔ اگر پیشگی اجازت کی منظوری دی جاتی ہے، تو دوا کا احاطہ کیا جائے گا۔ آپ کا فراہم کنندہ پیشگی اجازت کی درخواست کا فارم بھر کے اسے فارمیسی ہیلپ ڈیسک کو **855-580-1695** پر فیکس کر سکتا ہے۔

اگر کسی دوا کا احاطہ کیا گیا ہے یا اس کی منظوری ہے، تو آپ کے فراہم کنندہ کو مقامی فارمیسی میں اسے لینے کے لیے آپ کے لیے ایک نسخہ لکھنا ہوگا۔

میریڈیئن میڈیکیڈ ممبران کے لیے احاطہ کردہ یا منظور شدہ دواؤں کے لیے کوپیمنٹس کی ادائیگی کرنا ضروری نہیں ہے۔

میں استثناء کی درخواست کیسے کر سکتا/سکتی ہوں؟

ایسی دوائیں بھی ہیں جو PDL میں موجود نہیں ہیں۔ ہم PDL میں غیر موجود دواؤں کے لیے ادائیگی یا احاطہ فراہم نہیں کرتے ہیں، سوائے یہ کہ کوئی استثناء ہو۔

کچھ دوائیں ریاست الینوے کے ذریعہ خارج کردی گئی ہیں۔ ان دواؤں کے لیے کوئی استثناء نہیں کیا جا سکتا ہے۔

اگر کوئی دوا آپ کے لیے کام نہ کرے یا دوا آپ کو بیمار کر دے، تو آپ کا فراہم کنندہ ایک مختلف دوا کے لیے کہہ سکتا ہے۔ اگر نئی دوا PDL میں موجود نہیں ہے تو آپ کے فراہم کنندہ کو ایک پیشگی اجازت نامہ پُر کرنے کی ضرورت ہوگی۔ آپ کا فراہم کنندہ یہ فارم **855-580-1695** پر میریڈیئن کو فیکس کر سکتا ہے۔

کسی فراہم کنندہ کے دفتر میں موصول ہونے والی دواؤں کے لیے بھی پیشگی اجازت کی ضرورت ہوتی ہے۔

اس سے پہلے کہ آپ نسخہ پُر کر سکیں ہمارے لیے ضروری کہ ہم استثناء کو منظور کریں۔

اگر آپ کے سوالات ہوں، تو فارمیسی سروسز ٹیم کو **855-580-1688** (TTY: **711**) پر کال کریں۔

نقل و حمل کی خدمات

وہاں پہنچنا جہاں آپ کو جانا ہے

میریڈیئن نقل و حمل کی خدمات پیش کرتا ہے تاکہ وہ نگہداشت خدمات تک رسائی میں ممبران کی مدد کر سکے۔

اگر یہ ایک ایمرجنسی ہو تو: 911 یا کسی ایمبولینس کو کال کریں۔ آپ کا منصوبہ ہنگامی حالات میں ایمبولینس خدمات کا احاطہ کرتا ہے۔ کسی پیشگی اجازت (PA) کی ضرورت نہیں ہے۔

اگر یہ ایمرجنسی نہ ہو تو: آپ کا منصوبہ ان جگہوں تک جانے اور وہاں سے آنے کے لیے نقل و حمل کا احاطہ کرتا ہے جہاں آپ کو اپنے خاندان کی نگہداشت کرنے کے لیے جانے کی ضرورت ہو۔ ان جگہوں میں درج ذیل شامل ہیں:

- فراہم کنندہ دفاتر
- رویہ جاتی صحت کی اپائنٹمنٹس
- فیملی کیس مینیجمنٹ کے مقامات
- پائیدار طبی سازوسامان (DME) کے وینڈر
- خواتین، شیرخوار اور بچوں (WIC) کے دفاتر

آپ ان دوروں کے لیے میریڈیئن سے مفت سواری کی درخواست کر سکتے ہیں۔ ہم آپ کو پک کر لیں گے یا آپ کو بس کا ٹکٹ دیں گے۔ اگر آپ خود گاڑی چلا کر جا سکتے ہیں یا اگر آپ کو کسی اہل اپائنٹمنٹ تک جانے اور وہاں سے آنے کے لیے سواری ملتی ہے تو میریڈیئن گیس کی بازادائیگی بھی پیش کرتا ہے۔

اپنے نقل و حمل کے اختیارات کے بارے میں بات کرنے، کسی سواری کو شیڈول کرنے، یا گیس کی بازادائیگی کا عمل شروع کرنے کے لیے، اپنی اپائنٹمنٹ سے کم از کم تین دن پہلے ہمیں **866-796-1165** پر کال کریں۔ کال کرتے وقت درج ذیل کو یقینی بنائیں:

- آپ کا نام، میڈیکیڈ آئی ڈی نمبر، اور تاریخ پیدائش
- اس جگہ کا پتہ اور فون نمبر جہاں سے آپ کو پک کیا جائے گا
- اس جگہ کا پتہ اور فون نمبر جہاں آپ جا رہے ہیں
- آپ کی اپائنٹمنٹ کی تاریخ اور وقت
- اضافی سوار افراد اور ان کی عمریں
- آپ کے فراہم کنندہ کا نام
- خصوصی سازوسامان یا ضروریات (مثال کے طور پر، اگر آپ کے پاس وہیل چیئر ہے یا اگر آپ کو کار سے آنے جانے میں مدد کی ضرورت ہے)

فوری سفروں یا اسپتال سے ڈسچارج ہونے کے بعد واپس گھر جانے کے لیے سواری کے سلسلہ میں مدد کی درخواست کرنے کی خاطر، آپ ہمیں دن کے 24 گھنٹے، ہفتہ کے 7 دن، **866-796-1165** پر کال کر سکتے ہیں۔

آپ جہاں جا رہے ہیں وہاں محفوظ طریقہ سے پہنچنے کے لیے اسٹریچر یا ایمبولینس کی ضرورت ہے؟ غیر ہنگامی ایمبولینس خدمات کے لیے فرسٹ ٹرانزٹ یا ہمارے ٹھیکہ دار سے رابطہ کریں۔ بس **877-725-0569** پر کال کریں۔ ففرسٹ ٹرانزٹ پیر تا جمعہ صبح 8:00 بجے سے شام 5:00 بجے تک دستیاب ہے۔

اگر آپ کو اپنی سواری منسوخ کرنے کی ضرورت ہو تو: جیسے ہی آپ کو معلوم ہو کہ آپ کو سواری کی ضرورت نہیں ہے برائے مہربانی **866-796-1165** پر کال کریں۔

سوالات؟ ممبر سروسز یا اپنے کیئر کوآرڈینیٹر کو کال کریں۔

بیہیوریل ہیلتھ سروسز

ذہنی صحت اور منشیات کے غلط استعمال کے لیے احاطہ کردہ خدمات چیک کریں۔

بیہیوریل ہیلتھ سروسز ایک قسم کی صحت نگہداشت ہیں جو جذباتی تعاون، علاج، صلاح مشورہ اور رہنمائی پیش کرتی ہیں۔ آپ کے میریڈیئن پلان میں ان پیشنٹ اسپتال کی نفسیاتی خدمات، آؤٹ پیشنٹ جزوی اسپتال بھرتی پروگرام (PHP)، اور شدید آؤٹ پیشنٹ پروگرام (IOP) شامل ہیں۔ یہ منصوبہ DHS مینٹل ہیلتھ ری ہیب آپشن سروسز کے ساتھ شراکت میں کمیونٹی اور آؤٹ پیشنٹ پروگرام کا بھی احاطہ کرتا ہے۔

منشیات کے غلط استعمال کی خدمات: منشیات کے غلط استعمال کی خدمات وہ فوائد ہیں، جن کا احاطہ میریڈیئن کے ذریعہ "منشیات کے استعمال کی روک تھام اور بحالی محمکہ" (SUPR) کے ساتھ شراکت کے ذریعہ کیا گیا ہے۔ منشیات کے استعمال کے عارضہ (SUD) کے نفسیاتی اثرات کو زائل کرنے سے متعلق ان پیشنٹ خدمات کا احاطہ ہر 60 دنوں میں ایک بار ہے۔ منشیات کے غلط استعمال سے متعلق اضافی احاطہ کردہ خدمات میں درج ذیل شامل ہیں:

- نشہ کے نفسیاتی اثرات کو زائل کرنا
- آؤٹ پیشنٹ خدمات
- انٹینسو آؤٹ پیشنٹ
- اسکریننگ اور تشخیص

بچوں کے لیے: میریڈیئن بچوں کی ذہنی صحت سے متعلق خدمات تک رسائی کو یقینی بنانے کے تئیں پرعزم ہے۔ ہم آپ کے خاندان کے لیے ہمہ جہتی خدمات فراہم کرتے ہیں تاکہ ہمارے فیملی ڈریون کیئر پلان اور ہمارے فیملی لیڈرشپ کونسل جیسے مواقع کے توسط سے ہم آپ کے بچہ کی ذہنی صحت کی ضروریات کے سلسلہ میں مدد کر سکیں۔

بیہیوریل ہیلتھ کرائسس لائن: آپ کا منصوبہ ایک بیہیوریل ہیلتھ کرائسس لائن کی پیشکش کرتا ہے۔ یہ دن کے 24 گھنٹے، ہفتہ کے 7 دن **800-345-9049** پر کال کرکے دستیاب ہے۔ تمام خدمات رازدارانہ ہیں۔

اضافی فوائد

اپنی صحت کے لیے پروگرام دریافت کریں۔

آپ کے میریڈیئن فوائد آپ کو ایسے پروگراموں سے جوڑتے ہیں جو آپ کو صحت مند وزن کے اہداف تک پہنچنے، گھر پر بلڈ پریشر کی نگرانی کرنے، اور ٹائپ 2 ذیابیطس کو روکنے میں مدد فراہم کر سکتے ہیں۔

اپنے صحت مند وزن تک پہنچنے میں مدد کریں

WW® (جسے پہلے ویٹ واچرز کے نام سے جانا جاتا تھا) یہاں الینوئے میں میڈیکیڈ کے تمام ممبران کے لیے ایک فائدہ ہے۔

آپ درج ذیل چیزیں کر سکتے ہیں:

- WW ایپ تک 90 دن تک کے لیے رسائی کا حصول، جہاں آپ اپنے کھانے، وزن اور سرگرمی کو ٹریک کر سکتے ہیں
- آن لائن اور بالمشافہہ ورکشاپس میں شرکت

مزید معلومات کے لیے ممبر سروسز کو **866-606-3700** پر یا اپنے کیئر کوآرڈینیٹر کو کال کریں۔

گھر پر اپنے بلڈ پریشر کی نگرانی کریں۔

میریڈیئن کے پاس ہائی بلڈ پریشر کا نظم کرنے کا پروگرام ہے۔ اہل ممبران گھر بیٹھے اپنا بلڈ پریشر خود چیک کر سکتے ہیں۔ ایک اسمارٹ فون ایپ فراہم کنندگان کے ساتھ ریڈنگ کا اشتراک کرے گا۔

مزید معلومات حاصل کرنے کے لیے، ممبر سروسز کو **866-606-3700** پر کال کریں۔

ٹائپ 2 ذیابیطس کی روک تھام کرنا

ذیابیطس سے بچاؤ کا قومی پروگرام ٹائپ 2 ذیابیطس ہونے کے امکانات کو کم کرنے میں آپ کی مدد کر سکتا ہے۔

یہ مفت پروگرام:

- آپ کو صحت مند انتخابات کے بارے میں سکھاتا ہے
- فردا فردا کوچنگ کے ساتھ آپ کی مدد کرتا ہے
- آن لائن یا آپ کے قریب بالمشافہہ دستیاب ہے

اگر آپ کے فراہم کنندہ نے کہا ہے کہ آپ ماقبل ذیابیطس میں مبتلا ہیں، تو کسی حصہ لینے والے میریڈیئن فراہم کنندہ سے **ILmeridian.com/DiabetesProgram** پر ریفرل حاصل کریں۔

اضافی انعامات

میریڈیئن کے ساتھ انعام پائیں!

ہمارے ہیلتھی ریوارڈز پروگرام کے ذریعہ، آپ اپنی صحت کا خیال رکھنے کے لیے انعامات حاصل کر سکتے ہیں۔ جب آپ اپنے فراہم کنندہ سے ملنے اور صحت کی اسکریننگز مکمل کرنے جیسی چیزیں کریں گے، تو آپ انعامی ڈالر کما سکتے ہیں۔ آپ ان انعامات کو ریڈیم کر کے گفٹ کارڈز حاصل کر سکتے ہیں۔

آپ کو ڈاک کے ذریعہ ایک پوسٹ کارڈ یا فلائر مل سکتا ہے جو آپ کو روک تھام کی خدمات حاصل کرنے پر انعامات کے بارے میں بتائے گا، جیسے:

- سالانہ جسمانی/چیک اپ
- چھاتی کے کینسر کی جانچ
- رحم کے کینسر کی جانچ
- ذیابیطس کی نگہداشت

کمانا شروع کرنے کے لیے، **member.ILmeridian.com** پر اپنے ممبر پورٹل پر لاگ ان کریں۔ آپ ممبر سروسز کو بھی کال کر سکتے ہیں۔

زندگی کو روشن انداز میں شروع کرنے کے لیے اپنے بچہ کی مدد کریں۔

ہمارے Smart Start for Your Baby® (اسٹارٹ اسمارٹ فار یور بیبی) پروگرام کے ذریعہ، ہم حاملہ ممبران اور نئے والدین کو مشورے اور وسائل پیش کرتے ہیں۔ ہم سال بھر بیبی شاورز منعقد کرتے ہیں جس میں بہت سارے تعلیمی مواد اور تحفے دیے جاتے ہیں۔

اندراج کرنے کے لیے، بس حمل کی اطلاع کا فارم پُر کریں۔ یہ آپ کے ممبر پورٹل میں کیا جا سکتا ہے۔ آپ ممبر سروسز کو بھی کال کر سکتے ہیں۔

مائیں: ہیلتھی ریوارڈز کے ساتھ آپ اس طرح مزید کما سکتے ہیں۔

ہم نئے والدین کو ان کے سفر کے دوران سپورٹ کرنا چاہتے ہیں۔ اسی وجہ سے نئی اور متوقع مائیں درج ذیل کما سکتی ہیں:

- اپنا حمل کی اطلاع کا فارم مکمل کرنے کے لیے 100 ڈالر تک کے گفٹ کارڈ۔ (یہ کرنا آسان ہے! بس اپنے ممبر پورٹل میں لاگ ان کریں یا ممبر سروسز کو کال کریں۔)
- ماقبل پیدائش اور مابعد پیدائش ملاقاتوں پر حاضر ہونے کے لیے 150 ڈالر تک کے گفٹ کارڈز۔ آپ بچہ کے لیے لازمی سازوسامان مفت بھی حاصل کر سکتے ہیں (140 ڈالر تک کی قیمت کے)

لاگت کا اشتراک

آپ کی بلا قیمت نگہداشت کے بارے میں

میریڈیئن اپنے میڈیکیڈ ممبران پر کوپیمنٹس نہیں عائد کرتا ہے نہ ہی یہ ڈڈکٹبلس ہیں۔ اس کا مطلب ہے کہ آپ کو اپنے احاطہ کردہ فوائد، پہلے سے اجازت یافتہ خدمات، یا طبی فراہمیوں کے لیے کوئی بل نہیں ملنا چاہیے۔

اگر آپ کو غلطی سے کوئی بل مل جاتا ہے، تو اسے اس پتہ پر بھیجیں:

Meridian
Attn: Claims Department
PO Box 4020
Farmington, MO 63640-4402

اگر احاطہ کردہ نگہداشت کے لیے طبی بلز میں آپ کو کوئی مسئلہ ہوتا ہے تو برائے مہربانی ممبر سروسز کو **866-606-3700** پر کال کریں۔ آپ کو میریڈیئن میں شامل ہونے سے پہلے کی نگہداشت کا بل مل سکتا ہے۔ اس قسم کے بل کے سلسلہ میں مدد کے لیے اپنے فراہم کنندہ کے دفتر کو کال کریں۔

نگہداشت کا کوآرڈینیشن

وہ مدد حاصل کریں جس کی آپ کو زیادہ صحت مند زندگی گزارنے کے لیے ضرورت ہے۔

اگر آپ کیئر کوآرڈینیشن کے اہل ہیں اور کیئر کوآرڈینیشن میں رہنے کا انتخاب کرتے ہیں، تو ایک کیئر کوآرڈینیٹر آپ کو تفویض کیا جائے گا۔ آپ کا کیئر کوآرڈینیٹر آپ کی نگہداشت کے انتظام میں آپ کی مدد کے لیے آپ کے صحت منصوبہ کے ساتھ کام کرے گا۔

کیئر کوآرڈینیشن کیا ہے؟

کیئر کوآرڈینیشن ایک ایسا پروگرام ہے جو اندراج شدہ ممبران کو صحیح وقت پر صحیح ترتیب میں صحیح خدمات حاصل کرنے میں مدد کرتا ہے۔ کیئر کوآرڈینیشن آپ کو آپ کی کمیونٹی میں خدمات اور وسائل سے منسلک کرنے کے لیے نگہداشت کے تئیں ایک جامع نقطۂ نظر کا استعمال کرتا ہے جو آپ کی نگہداشت ٹیم اور فراہم کنندگان کے ساتھ نگہداشت کا بندوبست کرتے ہوئے آپ کی صحت اور مجموعی بہبود کو بہتر بنانے میں مدد کرتا ہے۔

آپ اور آپ کی نگہداشت ٹیم کے ساتھ کام کرنے کے لیے میریڈیئن کے پاس کیئر کوآرڈینیٹرز ہیں، جن میں نرسیں، سماجی کارکنان، اور دیگر صحت نگہداشت کے ماہرین شامل ہیں۔ ہمارا مقصد آپ کے لیے ذاتی نگہداشت پیش کرنا اور آپ کے معیار زندگی کو بہتر بنانے میں مدد کرنا ہے۔

آپ کیئر کوآرڈینیشن کے لیے اہل ہو سکتے ہیں اگر:

- آپ کو صحت کا کوئی مزمن مسئلہ یا معذوری لاحق ہے
- آپ کو اپنی ضرورت کی نگہداشت تک رسائی حاصل کرنے میں دشواری ہو رہی ہے
- آپ متعدد فراہم کنندگان کو دکھاتے ہیں
- آپ کو خصوصی نگہداشت کی ضرورت ہے

کیئر کوآرڈینیشن آپ کی مدد کیسے کر سکتا ہے؟

اگر آپ اہل ہیں، تو آپ کو اپنا کیئر کوآرڈینیٹر تفویض کیا جائے گا۔ یہ شخص آپ کو آپ کی ضرورت کی نگہداشت حاصل کرنے میں درج ذیل چیزوں سے مدد کرتا ہے:

- تشخیصات مکمل کرکے اور دواؤں کا جائزہ لے کرکے
- اپنے صحت کے اہداف کی شناخت کرکے اور انھیں پورا کرنے میں مدد کرنے کے لیے ایک نگہداشت کا منصوبہ بنا کرکے

- آپ کو اپنے قریب کی خدمات اور کمیونٹی وسائل سے جوڑ کرکے، جن میں مقامی صحت کے محکمے شامل ہیں
- آپ کی صحت نگہداشت کی ضروریات پر بہتر طریقہ سے قابو کرنے میں آپ کی مدد کرکے
- آپ کے فراہم کنندگان کے ساتھ تعاون کرکے
- آپ کے فوائد جاننے میں آپ کی مدد کرکے
- آپ کی طبی اور رویہ جاتی صحت کے فوائد کو سمجھنے میں آپ اور آپ کی نگہداشت ٹیم کی مدد کر کے آپ کی نگہداشت ضروریات کے انتظام میں ایک "فرد پر مرکوز" طرز عمل اختیار کرکے

کیئر کوآرڈینیشن میں اندراج کے 60 دنوں کے اندر آپ کا کیئر کوآرڈینیٹر رابطہ کرے گا۔ کیئر کوآرڈینیٹر ایک خیرمقدمی کال، صحت کے تئیں خطرہ کی اسکریننگ/تشخیص، اور نگہداشت کا انفرادی منصوبہ (IPoC) مکمل کرنے کے لیے فون، ڈاک، یا بالمشافہہ طور پر آپ سے رابطہ کرنے کی کوشش کرے گا۔ خیرمقدمی کال کے دوران، آپ کو پلان کے فوائد سے آگاہ کیا جائے گا اور آپ سے کیئر کوآرڈینیشن پروگرام کا تعارف کرایا جائے گا۔

مزید معلومات کے لیے یا ایک کیئر کوآرڈینیٹر کی درخواست کرنے کے لیے ممبر سروسز کو **866-606-3700** پر کال کریں۔

کمیونٹی ہیلتھ ورکرز (CHWs) کے بارے میں

کمیونٹی ہیلتھ ورکرز (CHWs) کمیونٹی میں صحت عامہ کے صف اول کے کارکنان ہیں، جو ممبران کو ان کی صحت نگہداشت کو نیویگیٹ کرنے میں مدد کرتے ہیں۔ CHWs صحت کی نگہداشت اور سماجی خدمات کے درمیان بھروسہ مندانہ تعلقات استوار کرکے ایک پل کا کام کرتے ہیں۔ CHW خدمات میں درج ذیل شامل ہیں:

- صحت کی رکاوٹوں کا جائزہ لینے کے لیے گھر پر ملاقاتیں کرنا، جن میں اسپتال میں بھرتی ہونے کے بعد متابعت اور ایمرجنسی روم کی نگہداشت شامل ہے
- فراہم کنندگان کے ساتھ ممبران کی وکالت کرنا
- سماجی معاونت کی خدمات کا انتظام کرنا (مثلاً خوراک اور رہائش کے سلسلہ میں امداد)
- ممبر کے حوصلہ، خود کی قدر کے احساس کو بڑھانے میں مدد کرنا اور خود انتظامی سے متعلق مہارتوں کو بڑھاوا دینا
- معیاری عوامی رسائی کے اقدامات میں مدد کرنا
- صحت نگہداشت خدمات کی رکاوٹوں کو دور کرنے میں مدد کرنا، جس میں کمیونٹی وسائل سے تعلق اور طے شدہ ملاقاتوں کے بارے میں یاددہانیاں شامل ہیں

ہیلتھ مینیجمنٹ پروگرام

خصوصی تعاون سے فائدہ اٹھائیں۔

ہم چاہتے ہیں کہ ہمارے تمام ممبران انتہائی مطمئن محسوس کریں۔ یہی وجہ ہے کہ ہم مخصوص تشویشات والے ممبران کی مدد کے لیے خصوصی صحت نگہداشت کے پروگرام پیش کرتے ہیں۔ یہ زندگی کو مزید روشن بنانے کا ہمارا طریقہ ہے، ایک وقت میں ایک پروگرام۔

تمباکو نوشی ترک کرنے کا پروگرام

آپ میریڈیئن کے تمباکو نوشی ترک کرنے کے پروگرام "نئی شروعاتیں" کے اہل ہو سکتے ہیں۔ یہ پروگرام درج ذیل چیزیں پیش کرتا ہے:

- تعلیمی مواد
- تربیت یافتہ عملہ تک رسائی جو آپ کی تربیت اور مدد کر سکے
- ترک کرنے میں آپ کی مدد کے لیے تربیتی کالز

اگر آپ تمباکو نوشی چھوڑنا چاہتے ہیں تو **844-854-5576** پر کال کریں اور ہمارے مفت پروگرام کے بارے میں معلوم کریں۔

مزمن بیماری کے انتظام کا پروگرام

ہم جانتے ہیں کہ مزمن طبی عوارض کا انتظام کرنا مشکل ہو سکتا ہے۔ مزمن بیماریوں کا انتظام (CDM) پروگرام مدد کے لیے حاضر ہے۔ یہ پروگرام دمہ، COPD، ذیابیطس، دل کی ناکامی، یا دل کی بیماری والے ممبران کے لیے ہے۔ یہ ان ممبران کے لیے بھی ہے جو تمباکو نوشی کو روکنا چاہتے ہیں۔

اس پروگرام میں شامل ہونے والے تمام ممبران کو درج ذیل چیزیں حاصل ہوتی ہیں:

- نرسوں اور صحت نگہداشت کے عملہ کی طرف سے تعاون
- ایسا تعلیمی مواد اور نیوز لیٹرز جو آپ کے صحت عارضہ کے ساتھ مخصوص ہو
- صحت مند رہنے کے لیے آپ کو درکار نگہداشت کے بارے میں یاددہانیاں

اگر آپ کو دمہ، توجہ کی کمی بیش فعالیت کا عارضہ، قلبی و عروقی بیماری، مزمن پھیپھڑوں کی رکاوٹی بیماری، نفسیاتی دباؤ، بے چینی، منشیات کا غلط استعمال، ذیابیطس، یا ہائی بلڈ پریشر لاحق ہے تو آپ خود بخود CDM پروگرام کے لیے سائن اپ ہو سکتے ہیں۔ آپ **866-606-3700** پرممبر سروسز کو کال کرکے بھی سائن اپ کرسکتے ہیں۔

پاپولیشن ہیلتھ مینیجمنٹ پروگرامز

پاپولیشن ہیلتھ مینیجمنٹ پروگرام اپنی مجموعی صحت اور نگہداشت کے معیار کو بہتر بنانے میں ممبران کی مدد کرتے ہیں۔

کامپلیکس کیس مینیجمنٹ: میریڈیئن کا کامپلیکس کیس مینیجمنٹ پروگرام ممبران کو اپنے مزمن حالات، اپائنٹمنٹس، اور فوائد کا نظم کرنے کے لیے ٹولز دے کر ان کی اپنی صحت نگہداشت کی ضروریات کے سلسلہ میں مدد کرتا ہے۔

Fluvention®: Fluvention® پروگرام ایک تعلیمی پروگرام ہے جو فلو ویکسین تک رسائی بڑھانے، احتیاطی نگہداشت کی قدر زیادہ کرنے، اور ممبران کو صحت مند رکھنے کے لیے استعمال کیا جاتا ہے۔

میں ہیلتھ مینیجمنٹ پروگرام کا حصہ کیسے بن سکتا/سکتی ہوں؟

ہیلتھ مینیجمنٹ پروگرام میں شامل ہونے کے کئی طریقے ہیں۔

- آپ کا بنیادی نگہداشت فراہم کنندہ (PCP) آپ کو پروگرام میں ریفر کر سکتا ہے
- آپ **866-606-3700** پر کال کرکے اپنے آپ کو پروگرام میں ریفر کر سکتے ہیں
- آپ **member.ILmeridian.com** پر ہمارا ممبر پورٹل استعمال کر کے سائن اپ کر سکتے ہیں
- جب میریڈیئن آپ کی صحت کے تعلق سے کسی بل کی ادائیگی کرے (مثلاً لیب کی جانچ، دوا، یا دفتری ملاقات) تو آپ میریڈیئن کے لیے خودکار طور پر سائن اپ ہو سکتے ہیں

اگر آپ ہیلتھ مینیجمنٹ پروگرام سے باہر ہونا چاہتے ہیں تو برائے مہربانی **866-606-3700** پر کال کریں۔

یاد رکھیں، ہم یہاں زیادہ صحت مند زندگی گزارنے میں آپ کی مدد کرنے کے لیے حاضر ہیں۔ اگر آپ کے سوالات ہوں یا آپ کو ہم سے مزید تعاون کی ضرورت ہو، تو بس ہمیں کال کریں۔

فلو سے بچاؤ

اپنے آپ کو اور اپنے خاندان کو فلو سے بچائیں۔

فلو ویکسین بچوں، بڑوں اور حاملہ خواتین کے لیے انفلوئنزا سے ہونے والی بیماری (فلو) سے بچنے کا ایک محفوظ اور مجوزہ طریقہ ہے۔ محفوظ رہنے کے لیے آپ کو ہر سال فلو کا انجیکشن لینا چاہیے! مزمن عوارض میں مبتلا افراد کے لیے اس ویکسین کی بہت زیادہ سفارش کی جاتی ہے، کیونکہ فلو سے متاثر ہونے کی وجہ سے صحت کی سنگین پیچیدگیاں پیدا ہو سکتی ہیں۔

سال میں ایک بار فلو کا انجیکشن لگوا کر فلو کی علامات سے لڑیں۔ آپ اسے کسی مقامی فارمیسی میں یا اپنے فراہم کنندہ کے ذریعہ حاصل کر سکتے ہیں۔ انفیکشن کو روکنے کے لیے تجاویز درج ذیل ہیں:

- اپنے ہاتھ ہمیشہ صابن اور پانی سے دھوئیں
- اپنی کھانسیوں اور چھینکوں کو ٹشو سے ڈھانپیں
- اگر علامات شدید ہو جائیں تو اپنے فراہم کنندہ سے رابطہ کریں

اگر آپ فلو جیسی علامات کے ساتھ بیمار ہو جائیں تو آپ کو کم از کم 24 گھنٹے گھر ہی پر رہنا چاہیے سوائے اس کے کہ آپ کو طبی نگہداشت یا دیگر لازمی چیزوں کی ضرورت ہو۔ فلو کی پیچیدگیوں کو روکنے کے لیے بیمار لوگوں کے ساتھ قریبی رابطہ سے گریز کرنا اہم ہے۔ فلو سے بچاؤ کے بارے میں مزید معلومات کے لیے، بہترین طریقوں اور فلو ویکسین سے متعلق مزید معلومات کے لیے اپنے فراہم کنندہ سے بات کریں۔

کمیونٹی صحت نگہداشت کے وسائل

اپنی کمیونٹی میں مدد حاصل کریں۔

ہم اس بات کو یقینی بنانا چاہتے ہیں کہ ہمارے ممبران کو وہ تمام مدد ملے جو انہیں ترقی کی منازل طے کرنے کے لیے درکار ہے۔ کچھ ایسے وسائل کے بارے میں جانیں جو آپ کی کمیونٹی ہی میں موجود ہیں۔

فیملی کیس مینیجمنٹ پروگرام

فیملی کیس مینیجمنٹ (FCM) پروگرام صحت مند حمل اور صحت مند بچوں کا تعاون کرتا ہے۔ یہ میڈیکیڈ کی اہل حاملہ خواتین کے لیے کھلا ہوا ہے۔ یہ میڈیکیڈ والے شیر خوار بچوں اور زیادہ خطرہ والے بچوں کے لیے بھی ہے۔

میریڈیئن آپ کی نگہداشت کو مربوط کرنے میں مدد کے لیے FCM پروگرام کے ساتھ کام کرتا ہے۔ اس میں درج ذیل چیزیں شامل ہوسکتی ہیں:

- FCM کے ساتھ رابطہ کاری کی خدمات
- آپ کے FCM فراہم کنندگان کے ساتھ معلومات کا اشتراک کرنا
- میریڈیئن، ہمارے فراہم کنندہ نیٹ ورک، اور FCM فراہم کنندگان کے لیے مل کر کام کرنے کے طریقے تلاش کرنا
- کسی بھی مسئلے کو حل کرنے میں مدد کے لیے FCM فراہم کنندگان کے ساتھ ملاقاتیں کرنا

میریڈیئن FCM کی اہل حاملہ خواتین اور زیادہ خطرہ والے بچوں کی شناخت کرتا ہے اور انہیں ان کے گھروں کے قریب ترین واقع FCM پروگرام میں ریفر کرتا ہے۔ آپ کا فراہم کنندہ بھی آپ کو FCM خدمات کے لیے ریفر کر سکتا ہے۔

FCM خدمات میں درج ذیل شامل ہیں:

- اپنی اور اپنے بچہ کی نگہداشت کرنے میں آپ کی مدد کے لیے حمل کے دوران اور اس کے بعد ملاقاتیں
- صحت نگہداشت کے پیشہ ور افراد تک رسائی جو آپ کو حمل، درد زہ اور ولادت، آپ کے نئے بچہ کی نگہداشت، اور خاندانی منصوبہ بندی کے بارے میں سکھائیں گے
- بچہ کی پیدائش، پرورش، اور مزید چیزوں کے بارے میں کلاسز کے ریفرل

FCM پروگرام کمیونٹی ایجنسیوں کے ساتھ کام کر کے ممبران کی ان چیزوں میں بھی مدد کرتا ہے:

- طبی خدمات
- بچوں کی نگہداشت
- نقل و حمل
- ہاؤسنگ
- کھانا
- ذہنی صحت کی ضروریات
- منشیات کے غلط استعمال سے متعلق خدمات

اگر آپ کو FCM پروگرام کے بارے میں سوالات ہوں تو ممبر سروسز کو کال کریں۔

خواتین، نومولود اور بچے (WIC)

WIC ماؤں اور ان کے بچوں کو فوڈ کوپن، صحت کی تعلیم، اور غذائی امداد حاصل کرنے میں مدد کرتا ہے۔ WIC کے وسائل حاصل کرنے کے لیے آپ کو کچھ معیاروں پر پورا اترنا ضروری ہے۔ مزید معلومات کے لیے آپ WIC کو **217-782-2166** پر کال کر سکتے ہیں۔ سوالات ہوں تو ممبر سروسز کو کال کریں۔

ثقافتی استعداد

ثقافتی استعداد ان رویوں، طرز عمل اور پالیسیوں کا ایک مجموعہ ہے جو مختلف نظریات اور عقائد رکھنے والے لوگوں کو ایک ساتھ کام کرنے میں مدد کرتا ہے۔ میریڈیئن ہمارے ملازمین اور شراکت داروں کو ثقافتی استعداد کے بارے میں معلومات فراہم کرنے کے لیے وقف ہے تاکہ وہ ہمارے ممبران کو بہترین صحت نگہداشت فراہم کرنے میں مدد کرے۔

میریڈیئن فوکس گروپس کا انعقاد کرتا ہے جو آپ کی نگہداشت، تاثرات، اور ہماری ثقافتی استعداد پر تبادلہ خیال کرتے ہیں۔ فوکس گروپ ممبران کے لیے کھلے ہیں۔ اگر آپ ان ورک گروپ میٹنگوں میں سے کسی میں شرکت کرنے میں دلچسپی رکھتے ہیں، تو برائے مہربانی ممبر سروسز کو **866-606-3700** پر کال کریں۔

وصول کنندہ کی حدبندی کا پروگرام

جانیں کہ جن جگہوں سے آپ نگہداشت کی خدمات حاصل کر سکتے ہیں ان پر کب حدبندیاں ہو سکتی ہیں۔

اگر آپ اپنی خدمات کا حد سے زیادہ استعمال کر رہے ہیں تو ہمارا وصول کنندہ کی حدبندی کا پروگرام آپ کی مدد کرے گا۔ اگر آپ وصول کنندہ کی پابندی کے پروگرام کا حصہ ہیں، تو کسی نامزد فارمیسی یا آپ کے PCP سے خدمات حاصل کرنے کے سلسلہ میں آپ پر حدبندی ہو سکتی ہے۔ یہ حدبندی مستقل نہیں ہے۔ اگر آپ اس پروگرام میں شامل کیے جاتے ہیں تو آپ کو بذریعہ ڈاک مطلع کیا جائے گا۔ اگر آپ کو اس پروگرام میں رکھا گیا ہے اور آپ اس میں رہنا نہیں چاہتے ہیں تو آپ کو اپیل دائر کرنے کا حق ہے۔

پیشگی ہدایات

اپنی خواہشات کو واضح کریں۔

ایک پیشگی ہدایت آپ کی مستقبل کی نگہداشت کے بارے میں ایک تحریری فیصلہ ہوتا ہے جس کا اطلاق اس وقت ہوتا ہے جب آپ اتنے بیمار ہوں کہ آپ اس وقت کوئی فیصلہ نہ کر سکیں۔ الینوے میں، چار قسم کی پیشگی ہدایات ہیں:

- ہیلتھ کیئر پاور آف اٹارنی— یہ آپ کو کسی ایسے شخص کو منتخب کرنے دیتا ہے جو مستقبل میں آپ کی صحت نگہداشت کے فیصلے اس صورت میں کرے گا جب آپ اتنے بیمار ہوں کہ آپ خود کے لیے فیصلہ نہ کر سکتے ہوں
- زندہ رہنے سے متعلق وصیت — یہ آپ کے PCP اور دوسرے فراہم کنندگان کو بتاتا ہے کہ اگر آپ مہلک طور پر بیمار ہو جائیں تو آپ کو کس قسم کی نگہداشت چاہئیے۔ مہلک طور پر بیمار ہونے کا مطلب ہے کہ آپ کی طبیعت میں سدھار نہیں ہوگی۔
- ذہنی صحت کی ترجیح — یہ آپ کو یہ فیصلہ کرنے دیتا ہے کہ آیا آپ کو کسی طرح کا ایسا ذہنی صحت علاج چاہئے جو ممکن ہے کہ آپ کی مدد کرے
- دوبارہ ہوش میں نہ لائیں (DNR) آرڈر— یہ آپ کے خاندان اور آپ کے تمام ڈاکٹروں اور دیگر فراہم کنندگان کو یہ بتاتا ہے کہ آپ کا دل یا سانس بند ہونے کی صورت میں آپ کیا کرنا چاہتے ہیں

آپ اپنے صحت منصوبہ یا اپنے فراہم کنندہ سے پیشگی ہدایات کے بارے میں مزید معلومات حاصل کر سکتے ہیں۔ اگر آپ اسپتال میں داخل ہیں، تو وہ آپ سے پوچھ سکتے ہیں کہ کیا آپ کے پاس پیشگی ہدایت ہے۔ آپ کے لیے اپنی طبی نگہداشت حاصل کرنے کے لیے کوئی پیشگی ہدایت لازمی نہیں ہے، لیکن زیادہ تر اسپتال آپ کو اس کی ترغیب دیتے ہیں۔ اگر آپ چاہیں تو آپ ان میں سے ایک یا زیادہ پیشگی ہدایات دینے کا انتخاب کر سکتے ہیں، اور آپ اسے کسی بھی وقت منسوخ یا تبدیل کر سکتے ہیں۔

اگر آپ کو پیشگی ہدایات کے بارے میں سوالات ہیں، تو ممبر سروسز کو کال کریں۔ پیشگی ہدایات سے متعلق معلومات میریڈیئن کی ویب سائٹ **ILmeridian.com** پر دستیاب ہیں۔ آپ اپنے فراہم کنندہ کے دفتر یا مقامی اسپتال سے پیشگی ہدایت کا فارم حاصل کر سکتے ہیں۔

شکایتیں اور اپیلیں

شکایتیں اور اپیلیں کیسے کام کرتی ہیں

ہم چاہتے ہیں کہ آپ میریڈیئن اور ہمارے فراہم کنندگان سے ملنے والی خدمات سے خوش رہیں۔ اگر آپ خوش نہیں ہیں، تو آپ شکایت یا اپیل دائر کر سکتے ہیں۔

شکایتیں

شکایت کا مطلب کسی بھی ایسے معاملہ کے بارے میں ایک شکوہ ہے جس کا تعلق کسی انکار کردہ، کم کردہ، یا ختم کردہ سروس یا آئٹم سے نہ ہو۔

میریڈیئن ممبران کی شکایتوں کو بہت سنجیدگی سے لیتا ہے۔ ہم جاننا چاہتے ہیں کہ کیا غلط ہے تاکہ ہم اپنی خدمات کو بہتر بنا سکیں۔ اگر آپ کو کسی فراہم کنندہ یا آپ کو موصول ہوئی نگہداشت یا خدمات کے معیار کے بارے میں کوئی شکایت ہے، تو آپ کو ہمیں فوراً بتانا چاہیے۔ میریڈیئن کے پاس شکایات درج کرانے والے ممبران کی مدد کے لیے خصوصی طریقۂ کار موجود ہے۔ ہم آپ کے سوالات کا جواب دینے یا آپ کی تشویش کو دور کرنے میں مدد کرنے کی پوری

کوشش کریں گے۔ شکایت درج کروانے سے آپ کی صحت نگہداشت کی خدمات یا آپ کے فوائد کے کوریج پر اثر نہیں پڑے گا۔

اگر شکایت کنندہ پیشہ ورانہ بازآبادکاری (VR) پروگرام کا کسٹمر ہے، تو شکایت کنندہ کو یہ حق حاصل ہوسکتا ہے کہ وہ سنے جانے والے معاملات کی تیاری، پیشکش، اور دوبارہ پیشکش میں DHS-ORS کلائنٹ اسسٹنس پروگرام (CAP) کی مدد حاصل کرے۔

یہ ان مواقع کی مثالیں ہیں جب ممکن ہے کہ آپ شکایت درج کروانا چاہیں:

- آپ کے فراہم کنندہ یا میریڈیئن عملہ کے رکن نے آپ کے حقوق کا احترام نہ کیا ہو
- آپ کو اپنے فراہم کنندہ سے مناسب وقت میں اپائنٹمنٹ حاصل کرنے میں دشواری کا سامنا کرنا پڑا ہو
- آپ موصول ہونے والی نگہداشت یا علاج کے معیار سے ناخوش تھے
- آپ کے فراہم کنندہ یا میریڈیئن عملہ کا رکن آپ کے ساتھ بدتمیزی سے پیش آیا ہو
- آپ کے فراہم کنندہ یا میریڈیئن عملہ کے رکن نے آپ کی ثقافتی ضروریات یا آپ کو ہو سکنے والی دیگر خصوصی ضروریات کے بارے میں بے حسی کا مظاہرہ کیا ہو

آپ ممبر سروسز کو **866-606-3700** پر کال کرکے فون پر اپنی شکایت درج کرا سکتے ہیں۔ آپ اپنی شکایت میل یا فیکس کے ذریعہ تحریری طور پر بھی درج کرا سکتے ہیں:

Meridian
Attn: Grievance Dept.
PO Box 10353
Van Nuys, CA 90410-0353
فیکس: 833-669-1734

شکایتی خط میں، ہمیں زیادہ سے زیادہ معلومات فراہم کریں۔ مثال کے طور پر، واقعہ رونما ہونے کی تاریخ اور اس کا مقام، اس میں شامل لوگوں کے نام، اور جو کچھ ہوا اس کی تفصیلات شامل کریں۔ اپنا نام اور ممبر آئی ڈی نمبر ضرور شامل کریں۔

آپ ممبر سروسز کو **866-606-3700** پر کال کرکے ہم سے کہہ سکتے ہیں کہ ہم آپ کی شکایت درج کرانے میں آپ کی مدد کریں۔

اگر آپ انگریزی نہیں بولتے ہیں، تو ہم آپ کو بغیر کسی قیمت کے ایک مترجم فراہم کر سکتے ہیں۔ جب آپ اپنی شکایت درج کرائیں تو برائے مہربانی اس درخواست کو شامل کریں۔ اگر آپ کی سماعت میں خرابی ہے، تو Illinois Relay کو 711 پر کال کریں۔

شکایت کے عمل کے دوران کسی بھی وقت، آپ اپنی جان پہچان کے کسی شخص سے اپنی نمائندگی کرا سکتے ہیں یا اپنی جانب سے کام کرا سکتے ہیں۔ یہ شخص "آپ کا نمائندہ" ہوگا۔ اگر آپ کسی سے اپنی نمائندگی کرانے یا آپ کی جانب سے کام کرانے کا فیصلہ کرتے ہیں، تو میریڈیئن کو اپنے نمائندہ کا نام اور اس کے رابطہ کی معلومات کے بارے میں تحریری طور پر مطلع کریں۔

ہم آپ کی شکایت کو فوراً حل کرنے کی کوشش کریں گے۔ اگر ہم نہیں کر سکتے، تو ہم مزید معلومات کے لیے آپ سے رابطہ کر سکتے ہیں۔

اپیلیں

اپیل ایک ایسا طریقہ ہے جس کے ذریعہ آپ ہم سے کہہ سکتے ہیں کہ ہم اپنی کارروائیوں پر نظرثانی کریں۔ اگر ہم یہ فیصلہ کرتے ہیں کہ کوئی درخواست کردہ سروس یا آئٹم منظور نہیں کیا جا سکتا ہے، یا اگر کسی سروس کو کم یا بند کر دیا جاتا ہے، تو آپ کو ہماری طرف سے ایک "ایڈورس بینیفٹ ڈٹرمنیشن" کا خط ملے گا۔ یہ خط آپ کو درج ذیل چیزیں بتائے گا:

- کون سی کارروائی کی گئی اور کس وجہ سے کی گئی
- اپیل دائر کرنے کا آپ کا حق اور دائر کرنے کا طریقہ
- اسٹیٹ فیئر ہیئرنگ کا مطالبہ کرنے کا آپ کا حق اور اسے کرنے کا طریقہ
- کچھ حالات میں تیز رفتار اپیل کا مطالبہ کرنے کا آپ کا حق اور اسے کرنے کا طریقہ
- یہ مطالبہ کرنے کا آپ کا حق کہ فوائد کی اپیل کے دوران فوائد جاری رہیں، اسے کرنے کا طریقہ، اور کن حالات میں آپ کو ان خدمات کے لیے ادائیگی کرنی ہوگی

ہو سکتا ہے کہ آپ اپنی کسی درخواست کردہ خدمت یا آئٹم کے بارے میں میریڈیئن کے فیصلہ یا کارروائی سے متفق نہ ہوں۔ اپیل ایک ایسا طریقہ ہے جس کے ذریعہ آپ ہم سے کہہ سکتے ہیں کہ ہم اپنی کارروائیوں پر نظرثانی کریں۔ آپ ہمارے ایڈورس بینیفٹ ڈٹرمنیشن لیٹر پر موجود تاریخ کے ساٹھ (60) کیلنڈر دنوں کے اندر اپیل کر سکتے ہیں۔ اگر آپ چاہتے ہیں کہ آپ کی اپیل کے دوران آپ کی خدمات جوں کی توں رہیں، تو آپ اپیل کرتے وقت ایسا کہہ سکتے ہیں، اور آپ کو ہمارے ایڈورس بینفٹ ڈٹرمنیشن لیٹر پر موجود تاریخ سے دس (10) کیلنڈر دنوں کے اندر اپنی اپیل دائر کرنی چاہیے۔

درج ذیل فہرست میں ان مواقع کی مثالیں شامل ہیں جب ممکن ہے کہ آپ اپیل دائر کروانا چاہیں:

- کسی ایسی خدمت یا آئٹم کو منظور نہ کرنا یا اس کے لیے ادائیگی نہ کرنا جس کا آپ کا فراہم کنندہ مطالبہ کرے
- کسی ایسی خدمت کو بند کرنا جس کی پہلے منظوری دی گئی تھی
- آپ کو بروقت طور پر کوئی خدمت یا آئٹم نہ دینا
- اپنے فراہم کنندگان کو منتخب کرنے کے حق کے بارے میں آپ کو مشورہ نہ دینا
- آپ کے لیے کسی خدمت کی منظوری نہ دینا کیونکہ فراہم کنندہ ہمارے نیٹ ورک میں نہیں تھا

اپیل دائر کرنے کے دو طریقے درج ذیل ہیں:

1. ممبر سروسز کو **866-606-3700** پر کال کریں۔
2. اپنی تحریری اپیل کی درخواست کو اس پتہ پر ڈاک سے بھیجیں یا فیکس کریں:

Meridian Appeals Dept.
PO Box 716
Elk Grove Village, IL 60009
فیکس: 833-383-1503

فارمیسی سروسز کے لیے:

Meridian Pharmacy Appeals
PO Box 31383
Tampa, FL 33631-3383
فون: **855-580-1688** (TDD/TTY **711**)
فیکس: 888-865-6531

بیہیوریل ہیلتھ سروسز کے لیے:

Centene Behavioral Health Appeals
(فائل پر اجازت دینے سے انکار)
PO Box 10378
Van Nuys, CA 91410-0378
فیکس: 866-714-7991

اگر آپ انگریزی نہیں بولتے ہیں، تو ہم آپ کو بغیر کسی قیمت کے ایک مترجم فراہم کر سکتے ہیں۔ اپنی اپیل دائر کرتے وقت برائے مہربانی اس درخواست کو شامل کریں۔ اگر آپ کو سماعت میں پریشانی ہے تو Illinois Relay کو 711 پر کال کریں۔

کیا اپیل کے عمل میں کوئی آپ کی مدد کر سکتا ہے؟
آپ کے پاس مدد کے لیے کئی اختیارات ہیں۔ آپ یہ چیزیں کر سکتے ہیں:

- اپنے جان پہچان کے کسی شخص سے آپ کی نمائندگی کرنے میں امداد کی درخواست کریں۔ مثال کے طور پر، یہ آپ کا PCP یا خاندان کا کوئی فرد ہو سکتا ہے
- کسی قانونی پیشہ ور کے ذریعہ نمائندگی کیے جانے کا انتخاب کریں

آپ کی نمائندگی کرنے کے لیے کسی کو مقرر کرنے کے لیے، یا تو: 1) ہمیں ایک خط بھیجیں جس میں ہمیں یہ اطلاع ہو کہ آپ چاہتے ہیں کہ کوئی اور آپ کی نمائندگی کرے اور خط میں اس کے رابطہ معلومات شامل کریں یا، 2) "مجاز نمائندہ اپیلیں" فارم کو پُر کریں۔ آپ کو یہ فارم ہماری ویب سائٹ **ILmeridian.com** پر مل سکتا ہے۔

اپیل کا عمل
ہم آپ کو تین (3) کاروباری دنوں کے اندر ایک اعترافی خط بھیجیں گے کہ ہمیں آپ کی اپیل موصول ہوئی ہے۔ ہم آپ کو بتائیں گے کہ آیا ہمیں مزید معلومات کی ضرورت ہے اور یہ کہ ایسی معلومات ہمیں بالمشافہہ یا تحریری طور پر کیسے دینی ہیں۔

آپ کے علاج کرنے والے فراہم کنندہ جیسی یا اس سے ملتی جلتی خصوصیت والا ایک فراہم کنندہ آپ کی اپیل کا جائزہ لے گا۔ یہ وہی فراہم کنندہ نہیں ہوگا جس نے طبی خدمات کا انکار کرنے، اسے کم کرنے یا روکنے کا اصل فیصلہ کیا تھا۔

ہمیں آپ کی اپیل کی درخواست موصول ہونے کی تاریخ کے بعد پندرہ (15) کاروباری دنوں کے اندر میریڈیئن ہمارا فیصلہ تحریری طور پر آپ کو بھیجے گا۔ اگر ہمیں کوئی فیصلہ کرنے سے پہلے مزید معلومات حاصل کرنے کی ضرورت ہو تو میریڈیئن آپ کے کیس پر فیصلہ کرنے کے لیے مزید چودہ (14) کیلنڈر دنوں تک کی توسیع کی درخواست کر سکتا ہے۔ اگر آپ کو اپنی اپیل کی تائید کی خاطر اضافی دستاویزات حاصل کرنے کے لیے مزید وقت کی ضرورت ہو تو آپ بھی ہم سے توسیع کے لیے کہہ سکتے ہیں۔

ہم آپ کو اپنا فیصلہ بتانے کے لیے کال کریں گے اور آپ کو اور آپ کے مجاز نمائندہ کو فیصلہ کی نوٹس بھیجیں گے۔ فیصلہ کی نوٹس آپ کو بتائے گی کہ ہم کیا کریں گے اور کیوں۔

اگر میریڈیئن کا فیصلہ ایڈورس بینفٹ ڈٹرمنیشن سے متفق ہوا، تو ممکن ہے کہ اپیل کے جائزہ کے دوران آپ کو حاصل ہوئی خدمات کی قیمت کے لیے آپ کو ادائیگی کرنی پڑے۔ اگر میریڈیئن کا فیصلہ ایڈورس بینفٹ ڈٹرمنیشن سے متفق نہ ہوا، تو ہم خدمات کے فوراً شروع ہونے کو منظوری دیں گے۔

وہ چیزیں جو اپیل کی کارروائی کے دوران ذہن میں رکھی جانی چاہئیں:

- کسی بھی وقت، اگر ضرورت ہو تو آپ ہمیں اپنی اپیل کے بارے میں مزید معلومات فراہم کر سکتے ہیں
- آپ کے پاس اپنی اپیل فائل کو دیکھنے کا اختیار ہے
- جب میریڈیئن آپ کی اپیل کا جائزہ لے گا تو آپ کو وہاں موجود ہونے کا اختیار حاصل ہے

آپ اپنی اپیل کو کیسے تیز رفتار کر سکتے ہیں؟

اگر آپ یا آپ کے فراہم کنندہ کو لگتا ہے کہ آپ کی اپیل پر فیصلہ کرنے کے لیے ہمارا پندرہ (15) کاروباری دنوں کا معیاری ٹائم فریم آپ کی زندگی یا صحت کو سنگین طور پر خطرہ میں ڈالے گا، تو آپ ہمیں لکھ کر یا کال کر کے تیر رفتار اپیل کے لیے کہہ سکتے ہیں۔ اگر آپ ہمیں لکھتے ہیں، تو برائے مہربانی یہ معلومات شامل کریں: اپنا نام، ممبر آئی ڈی نمبر، آپ کے ایڈورس بینفٹ ڈیرمییشن لیٹر کی تاریخ، اپنے کیس سے متعلق معلومات، اور یہ کہ آپ تیز رفتار اپیل کا مطالبہ کیوں کر رہے ہیں۔ اگر ہمیں مزید معلومات کی ضرورت ہوئی تو ہم آپ کو چوبیس (24) گھنٹوں کے اندر مطلع کریں گے۔ تمام معلومات فراہم کر دیے جانے کے بعد، ہم آپ کو اپنے فیصلہ سے آگاہ کرنے کے لیے چوبیس (24) گھنٹوں کے اندر کال کریں گے اور آپ کو اور آپ کے مجاز نمائندہ کو فیصلہ کی نوٹس بھی بھیجیں گے۔

آپ اپیل کیسے واپس لے سکتے ہیں؟

آپ کو اپیل کی کارروائی کے دوران کسی بھی وجہ سے، کسی بھی وقت، اپنی اپیل واپس لینے کا حق ہے۔ تاہم، آپ یا آپ کے مجاز نمائندہ کو ایسا تحریری طور پر کرنا لازمی ہے، اور اس کے لیے وہی پتہ استعمال کریں جو آپ کی اپیل دائر کرنے کے لیے استعمال کیا گیا تھا۔ آپ کی اپیل واپس لینے سے اپیل کا عمل ختم ہو جائے گا اور آپ کی اپیل کی درخواست پر ہمارے ذریعہ کوئی فیصلہ نہیں کیا جائے گا۔

میریڈیئن آپ کو یا آپ کے مجاز نمائندہ کو نوٹس بھیج کر آپ کی اپیل واپس لینے کا اعتراف کرے گا۔ اگر آپ کو اپنی اپیل واپس لینے کے بارے میں مزید معلومات کی ضرورت ہو تو، میریڈیئن کو **866-606-3700** پر کال کریں۔

آگے کیا ہوتا ہے؟

میریڈیئن کی اپیل سے متعلق فیصلہ کی نوٹس تحریری طور پر موصول ہونے کے بعد، آپ کو کوئی کارروائی کرنے کی ضرورت نہیں ہے اور آپ کی اپیل کی فائل بند کر دی جائے گی۔ تاہم، اگر آپ اپنی اپیل پر کیے گئے فیصلہ سے متفق نہیں ہیں، تو آپ فیصلہ کی نوٹس کی تاریخ کے بعد تیس (30) کیلنڈر دنوں کے اندر، اسٹیٹ فیئر ہیئرنگ اپیل کا مطالبہ کرکے اور/یا اپنی اپیل کے ایکسٹرنل ریویو کا مطالبہ کر کے کارروائی کرسکتے ہیں۔ آپ اسٹیٹ فیئر ہیئرنگ اپیل اور ایکسٹرنل ریویو دونوں کا مطالبہ کر سکتے ہیں یا آپ ان میں سے صرف ایک کا مطالبہ کرنے کا انتخاب کر سکتے ہیں۔

اسٹیٹ فیئر ہیئرنگ

اگر آپ انتخاب کرتے ہیں، تو آپ فیصلہ نوٹس پر موجود تاریخ کے ایک سو بیس (120) کیلنڈر دنوں کے اندر اسٹیٹ فیئر ہیئرنگ اپیل کا مطالبہ کر سکتے ہیں، لیکن اگر آپ چاہتے ہیں کہ آپ کی خدمات جاری رہیں تو ضروری ہے کہ فیصلہ کی نوٹس پر موجود تاریخ کے بعد دس (10) کیلنڈر دنوں کے اندر اسٹیٹ فیئر ہیئرنگ اپیل کا مطالبہ کریں۔ اگر آپ یہ اپیل نہیں جیتتے ہیں، تو آپ اپیل کے عمل کے دوران آپ کو فراہم کردہ ان خدمات کی ادائیگی کے ذمہ دار ہو سکتے ہیں۔

اسٹیٹ فیئر ہیئرنگ میں، بالکل اسی طرح جیسے کہ میریڈیئن اپیلز کے عمل کے دوران ہوتا ہے، آپ کسی سے اپنی نمائندگی کرنے کے لیے کہہ سکتے ہیں، جیسے کہ وکیل، یا کسی رشتہ دار یا دوست سے اپنی طرف سے بات کروا سکتے ہیں۔ آپ کی نمائندگی کے لیے کسی کو مقرر کرنے کی خاطر، ایک خط بھیج کر ہمیں مطلع کریں کہ آپ کسی اور سے اپنی نمائندگی کرانا چاہتے ہیں اور خط میں اس کے رابطہ کی معلومات شامل کریں۔

آپ درج ذیل طریقوں میں سے کسی ایک طریقہ سے اسٹیٹ فیئر ہیئرنگ کا مطالبہ کر سکتے ہیں:

- آپ کا مقامی فیملی کمیونٹی ریسورس سینٹر آپ کو اسٹیٹ فیئر ہیئرنگ کی درخواست کرنے کے لیے ایک اپیل فارم دے سکتا ہے اور اگر آپ چاہیں تو وہ اسے پُر کرنے میں آپ کی مدد کرے گا
- ABE اپیل اکاؤنٹ بنانے اور اسٹیٹ فیئر ہیلتھ اپیل کو آن لائن جمع کرنے کے لیے **abe.illinois.gov/abe/access/appeals** پر جائیں۔ یہاں آپ اپنی اپیل کو آن لائن ٹریک کر سکتے اوراس کا نظم کر سکتے ہیں، یہاں آپ اسٹیٹ فیئر ہیئرنگ سے متعلق اہم تاریخوں اور نوٹسز کو دیکھ سکتے ہیں اور دستاویزات جمع کر سکتے ہیں
- اگر آپ اپنی طبی خدمات یا آئٹم، یا ایلڈرلی ویور کمیونٹی کیئر پروگرام (CCP) خدمات سے متعلق ایک اسٹیٹ فیئر ہیئرنگ اپیل دائر کرنا چاہتے ہیں، تو اپنی درخواست ہمیں اس پتہ پر تحریری شکل میں بھیجیں:

Illinois Department of Healthcare and Family Services
Bureau of Administrative Hearings
69 W. Washington Street, 4th Floor
Chicago, IL 60602
فیکس: 312-793-2005

ای میل: **HFS.FairHearings@illinois.gov**

یا آپ **855-418-4421**، TTY: (800) 526-5812 کو کال کر سکتے ہیں

- اگر آپ ذہنی صحت کی خدمات یا آئٹمز، منشیات کے غلط استعمال سے متعلق خدمات، معذور افراد کے لیے ویور خدمات، صدماتی دماغی چوٹ کی ویور خدمات، HIV/AIDS ویور خدمات، یا کسی بھی ہوم سروسز پروگرام (HSP) سے متعلق اسٹیٹ فیئر ہیئرنگ اپیل دائر کرنا چاہتے ہیں، تو اپنی درخواست تحریری صورت میں اس پتہ پر بھیجیں:

Illinois Department of Human Services
Bureau of Hearings
69 W. Washington Street, 9th Floor
Chicago, IL 60602
فیکس: (312) 793-3387
ای میل: **DHS.BAH@illinois.gov**
abe.illinois.gov/abe/access/appeals

یا آپ **(800) 435-0774**، TTY: (877) 734-7429 کو کال کر سکتے ہیں

اسٹیٹ فیئر ہیئرنگ کا عمل

یہ سماعت، اسٹیٹ فیئر ہیئرنگ کرنے کے مجاز ایک غیر جانبدار سماعت افسر کے ذریعہ کی جائے گی۔ آپ کو متعلقہ ہیئرنگ آفس سے ایک خط موصول ہوگا جس میں آپ کو سماعت کی تاریخ، وقت اور جگہ سے آگاہ کیا جائے گا۔ یہ خط سماعت کے بارے میں بھی معلومات فراہم کرے گا۔ یہ اہم ہے کہ آپ اس خط کو غور سے پڑھیں۔ اگر آپ **abe.illinois.gov/abe/access/appeals**، پر ایک اکاؤنٹ بنا لیتے ہیں، تو آپ اپنے ABE اپیل اکاؤنٹ کے ذریعہ اپنے اسٹیٹ فیئر ہیئرنگ کے عمل سے متعلق تمام خطوط تک رسائی حاصل کر سکتے ہیں۔ آپ دستاویزات بھی اپ لوڈ کر سکتے ہیں اور اپائنٹمنٹس بھی دیکھ سکتے ہیں۔

سماعت سے کم از کم تین (3) کاروباری دن پہلے، آپ کو میریڈیئن کی جانب سے معلومات موصول ہوں گی۔ اس میں وہ تمام ثبوت شامل ہوں گے جو ہم سماعت میں پیش کریں گے۔ اسے غیر جانبدار سماعت افسر کو بھی بھیجا جائے گا۔ آپ کے لیے ضروری ہے کہ آپ سماعت سے کم از کم تین (3) کاروباری دن پہلے میریڈیئن اور غیر جانبدار سماعت افسر کو وہ تمام ثبوت فراہم کریں جنہیں آپ سماعت میں پیش کریں گے۔ اس میں آپ کی طرف سے پیش ہونے والے گواہوں کی فہرست، نیز وہ تمام دستاویزات شامل ہیں جنہیں آپ اپنی اپیل کی تائید میں استعمال کریں گے۔

خود کے لیے ضروری ہونے والے کسی بھی ردوبدل کے بارے میں متعلقہ ہیئرنگ آفس کو مطلع کرنا آپ کے لیے ضروری ہوگا۔ آپ کی سماعت فون پر کی جا سکتی ہے۔ برائے مہربانی ایک اسٹیٹ فیئر ہیئرنگ کے لیے اپنی درخواست میں کاروباری اوقات کے دوران آپ سے رابطہ کرنے کی خاطر بہترین فون نمبر فراہم کرنا یقینی بنائیں۔ سماعت ریکارڈ کی جا سکتی ہے۔

تسلسل یا التوا

آپ سماعت کے دوران تسلسل کی درخواست کر سکتے ہیں، یا سماعت سے پہلے ملتوی کرنے کی درخواست کر سکتے ہیں، جو اچھے مقاصد موجود ہونے کی صورت میں منظور کی جا سکتی ہے۔ اگر غیر جانبدار سماعت افسر اتفاق کرے، تو آپ اور اپیل کے تمام فریقین کو تحریری طور پر نئی تاریخ، وقت اور جگہ کے بارے میں مطلع کیا جائے گا۔ اپیل کے عمل کو مکمل کیے جانے کے لیے وقت کی حد کو تسلسل یا التوا کی مدت تک بڑھایا جائے گا۔

سماعت میں حاضر ہونے میں ناکامی

اگر آپ، یا آپ کا مجاز نمائندہ، نوٹس پر موجود وقت، تاریخ اور جگہ پر سماعت میں حاضر نہیں ہوتے ہیں، اور آپ نے تحریری طور پر التوا کی درخواست نہیں کی ہے، تو آپ کی اپیل خارج کر دی جائے گی۔ اگر آپ کی سماعت ٹیلیفون کے ذریعہ کی جاتی ہے، تو اگر آپ اپیل کے مقررہ وقت پر اپنے ٹیلیفون کا جواب نہیں دیتے ہیں، تو آپ کی اپیل خارج کر دی جائے گی۔ ایک برخاستگی کی نوٹس اپیل کے تمام فریقوں کو بھیجی جائے گی۔

آپ کی سماعت دوبارہ ترتیب دی جا سکتی ہے، بشرطیکہ آپ برخاستگی کی نوٹس موصول ہونے کی تاریخ سے دس (10) کیلنڈر دنوں کے اندر ہمیں بتا دیں، اور بشرطیکہ آپ کے پیش نہ ہونے کی وجہ درج ذیل میں سے کوئی تھی:

- خاندان میں کوئی موت
- ذاتی چوٹ یا بیماری جو آپ کی حاضری کو معقول طور پر روک دے
- کوئی اچانک اور غیر متوقع ایمرجنسی

اگر اپیل کی سماعت کو دوبارہ ترتیب دیا جاتا ہے، تو ہیئرنگ آفس سماعت کو دوبارہ ترتیب دینے والا ایک خط آپ کو یا آپ کے مجاز نمائندہ کو بھیجے گی جس کی نقلیں اپیل کے تمام فریقوں کو دی جائیں گی۔

اگر آپ کی سماعت کو دوبارہ ترتیب دینے کی آپ کی درخواست کا ہم انکار کرتے ہیں، تو آپ کو ڈاک سے ایک خط موصول ہوگا جس میں آپ کو ہمارے انکار سے آگاہ کیا جائے گا۔

اسٹیٹ فیئر ہیرنگ کا فیصلہ
ایک حتمی انتظامی فیصلہ متعلقہ ہیرنگ آفس کی جانب سے آپ کو اور تمام متعلقہ فریقوں کو تحریری طور پر بھیجا جائے گا۔ یہ فیصلہ آپ کے ABE اپیل اکاؤنٹ کے ذریعہ آن لائن بھی دستیاب ہوگا۔ یہ حتمی انتظامی فیصلہ صرف ریاست الینوے کی سرکٹ کورٹس کے ذریعہ قابلِ غور ہے۔ سرکٹ کورٹ اس طرح کے جائزہ کو دائر کرنے کے لیے جتنے وقت کی اجازت دے گی وہ اس خط کی تاریخ سے لے کر پینتیس (35) دن تک جتنا مختصر ہو سکتا ہے۔ اگر آپ کے سوالات ہیں، تو برائے مہربانی ہیرنگ آفس کو کال کریں۔

ایکسٹرنل ریویو (صرف طبی خدمات کے لیے)
میریڈیئن کے اپیل فیصلہ کی نوٹس پر موجود تاریخ سے تیس (30) کیلنڈر دنوں کے اندر، آپ میریڈیئن کے باہر کسی فرد کے ذریعہ جائزہ کا مطالبہ کرنے کا انتخاب کر سکتے ہیں۔ اسے ایکسٹرنل ریویو کہا جاتا ہے۔ ایکسٹرنل ریویور کے لیے درج ذیل تقاضوں کو پورا کرنا لازمی ہے:

- بورڈ سے تصدیق شدہ ایسا فراہم کنندہ جس کی خصوصیت آپ کا علاج کرنے والے فراہم کنندہ کی جیسی ہی یا لگ بھگ اس جیسی ہو
- فی الحال پریکٹس کر رہا ہو
- فیصلہ سے اس کا کوئی مالی مفاد نہ وابستہ ہو
- جائزہ کے دوران آپ کی شناخت نہ جانتا ہو اور نہ ہی جانے گا

ایکسٹرنل ریویو ان اپیلوں کے لیے دستیاب نہیں ہے جن کا تعلق ان خدمات سے ہو جنہیں معمر افراد کے لیے ویور؛ معذوریوں والے افراد کے لیے ویور؛ صدماتی دماغی چوٹ ویور؛ HIV/AIDS ویور، یا ہوم سروسز پروگرام کے ذریعہ وصول پایا گیا ہو۔

ضروری ہے کہ آپ کا خط اس کارروائی کی ایکسٹرنل ریویو کا مطالبہ کرے اور اسے اس پتہ پر بھیجا جانا چاہئے:

Meridian Appeals Dept.
PO Box 716
Elk Grove Village, IL 60009

آگے کیا ہوتا ہے؟

- ہم یہ دیکھنے کے لیے آپ کی درخواست کا جائزہ لیں گے کہ آیا یہ ایکسٹرنل ریویو کی اہلیت پر پوری اترتی ہے۔ ایسا کرنے کے لیے ہمارے پاس پانچ (5) کاروباری دن ہیں۔ اگر آپ کی درخواست ان تقاضوں کو پورا کرتی ہے تو ہم آپ کو مطلع کرنے والا ایک خط بھیجیں گے۔ اگر آپ کی درخواست تقاضوں کو پورا کرتی ہے، تو خط میں ایکسٹرنل ریویور کا نام ہوگا۔
- ہم آپ کو جو خط بھیجتے ہیں اس کے بعد، ایکسٹرنل ریویور کو اپنی درخواست کے بارے میں کسی اضافی معلومات کو بھیجنے کی خاطر آپ کے پاس پانچ (5) کاروباری دن ہوتے ہیں۔

ایکسٹرنل ریویور، جائزہ مکمل کرنے کے لیے درکار تمام معلومات موصول ہونے کے پانچ (5) کیلنڈر دنوں کے اندر، ایک فیصلہ والا خط آپ کو اور/یا آپ کے نمائندہ اور میریڈیئن کو بھیجے گا۔

تیز رفتار ایکسٹرنل ریویو
اگر ایکسٹرنل ریویو کے لیے معمول کا ٹائم فریم آپ کی جان یا صحت کو شدید خطرہ میں ڈال سکتا ہو، تو آپ یا آپ کا نمائندہ تیز رفتار ایکسٹرنل ریویو کی درخواست کا مطالبہ کر سکتے ہیں۔ آپ یہ عمل فون پر یا تحریری طور پر کر سکتے ہیں۔ فون پر ایک تیز رفتار ایکسٹرنل ریویو کا مطالبہ کرنے کے لیے، ممبر سروسز کو ٹول فری **866-606-3700** پر کال کریں۔ تحریری طور پر پوچھنے کے لیے، ہمیں نیچے دیے گئے پتہ پر خط بھیجیں۔ آپ کسی مخصوص کارروائی کے بارے میں ایکسٹرنل ریویو کے لیے صرف ایک (1) بار مطالبہ کرسکتے ہیں۔ ضروری ہے کہ آپ کا خط اس کارروائی کی ایکسٹرنل ریویو کا مطالبہ کرے۔

Meridian Appeals Dept.
PO Box 716
Elk Grove Village, IL 60009
فیکس: 833-383-1503

فارمیسی سروسز کے لیے:

Meridian Pharmacy Appeals
PO Box 31383
Tampa, FL 33631-3383
فون: **855-580-1688** (TDD/TTY **711**)
فیکس: 888-865-6531

آگے کیا ہوتا ہے؟

- جب ہمیں تیز رفتار ایکسٹرنل ریویو کا مطالبہ کرنے والی فون کال یا خط موصول ہوگا، تو ہم فوری طور پر یہ دیکھنے کے لیے آپ کی درخواست کا جائزہ لیں گے کہ آیا وہ ایک تیز رفتار ایکسٹرنل ریویو کے لیے اہل ہے۔ اگر وہ اہل ہوتی ہے، تو ہم ریویور کا نام بتانے کے لیے آپ سے یا آپ کے نمائندہ سے رابطہ کریں گے۔
- ہم ایکسٹرنل ریویور کو بھی ضروری معلومات بھیجیں گے تاکہ وہ اپنا جائزہ شروع کر سکیں۔

- آپ کی صحت کی حالت کو جس حد تک سرعت کی ضرورت ہو، لیکن یہ مدت تمام ضروری معلومات حاصل کرنے کے بعد دو (2) کاروباری دنوں سے زیادہ نہ ہو، ایکسٹرنل ریویور آپ کی درخواست کے بارے میں فیصلہ کرے گا۔ وہ آپ کو اور/یا آپ کے نمائندہ اور میریڈیئن کو زبانی طور پر بتائیں گے کہ ان کا فیصلہ کیا ہے۔ وہ متابعت کرتے ہوئے، اڑتالیس (48) گھنٹوں کے اندر آپ کو اور/یا آپ کے نمائندہ اور میریڈیئن کو ایک فیصلہ والا خط بھی بھیجیں گے۔

حقوق اور ذمہ داریاں

پلان کے ممبران کو کچھ حقوق حاصل ہیں اور ان پر کچھ ذمہ داریاں عائد ہیں۔ یہ رہیں وہ چیزیں جنہیں آپ کو جاننے کی ضرورت ہے۔

آپ کے حقوق:

- آپ کے ساتھ ہر وقت عزت اور وقار کے ساتھ پیش آیا جائے
- آپ کی ذاتی صحت کی معلومات اور طبی ریکارڈ کو نجی رکھا جائے سوائے ان مواقع کے جب قانون کی طرف سے اجازت ہو
- آپ کو امتیازی سلوک سے محفوظ رکھا جائے
- میریڈیئن کی جانب سے آپ دوسری زبانوں یا فارمیٹس میں معلومات حاصل کریں، جیسے کہ کسی مترجم کے ساتھ یا بریل فارمیٹ میں
- آپ دستیاب علاج کے اختیارات اور متبادل اختیارات کے بارے میں معلومات حاصل کریں
- آپ ان معلومات کو حاصل کریں جو اپنی صحت نگہداشت کے علاج اور انتخابات کے بارے میں فیصلہ کرنے میں شامل ہونے کے لیے ضروری ہیں
- آپ علاج سے انکار کریں اور آپ کو یہ بتایا جائے کہ اگر آپ انکار کرتے ہیں تو آپ کی صحت کو کیا ہو سکتا ہے
- آپ اپنے میڈیکل ریکارڈز کی ایک نقل وصول پائیں اور کچھ معاملات میں درخواست کریں کہ ان میں ترمیم یا تصحیح کی جائے
- آپ اپنا خود کا بنیادی نگہداشت فراہم کنندہ (PCP) منتخب کریں؛ آپ کسی بھی وقت اپنا PCP تبدیل کر سکتے ہیں
- آپ غلط سلوک یا کسی بھی قسم کے ردعمل کے خوف کے بغیر شکایت (جسے کبھی کبھی شکوہ بھی کہا جاتا ہے)، یا اپیل درج کرائیں
- آپ میریڈیئن، اس کے فراہم کنندگان اور پالیسیوں کے تعلق سے، مناسب وقت کے اندر، معلومات وصول کریں

آپ کی ذمہ داریاں:

- اپنے فراہم کنندہ اور دفتر کے عملہ کے ساتھ شائستگی اور احترام کے ساتھ پیش آئیں
- جب آپ اپنے فراہم کنندہ کے یہاں اپائنٹمنٹ پر جائیں اور اپنے نسخے لینے کے لیے فارمیسی پر جائیں، تو اپنا ممبر شناختی کارڈ ساتھ رکھیں
- اپنی اپائنٹمنٹس پر حاضر رہیں اور وقت پر پہنچیں
- اگر آپ اپنی اپائنٹمنٹس پر حاضر نہیں ہو سکتے ہیں، تو انہیں پیشگی منسوخ کر دیں
- اپنے فراہم کنندہ سے ملنے والی ہدایات اور علاج کے منصوبہ پر عمل کریں
- اگر آپ کے رابطہ کی معلومات تبدیل ہوتی ہیں تو میریڈیئن اور اپنے کیس ورکر کو بتائیں
- اپنی ممبر ہینڈ بک کو پڑھیں تاکہ آپ کو معلوم ہو کہ کن خدمات کا احاطہ کیا گیا ہے اور آیا کہ کوئی خاص قواعد موجود ہیں

دھوکہ دہی، بدسلوکی، اور لاپرواہی

جب کوئی چیز صحیح نہ ہو تو ہمیں بتائیں۔

دھوکہ دہی، بدسلوکی، اور لاپرواہی یہ تمام ایسی چیزیں ہیں جن کی اطلاع دینے کی ضرورت ہے۔ آپ کے لیے ضروری ہے کہ آپ دھوکہ دہی کا ارتکاب کرنے والے کسی بھی رکن، فراہم کنندہ، یا فارمیسی کے بارے میں اطلاع دیں۔ اس کی اطلاع دینے کے لیے آپ کو اپنا نام بتانے کی ضرورت نہیں ہے۔ آپ دھوکہ دہی کی رپورٹ "دھوکہ دہی، ضیاع اور بدسلوکی ہاٹ لائن" کو اس نمبر پر دے سکتے ہیں: **866-685-8664** یا اس پتہ پر ای میل کر سکتے ہیں: **Special_Investigations_Unit@CENTENE.COM**.

دھوکہ دہی کا وقوع اس وقت ہوتا ہے جب کسی کو ایسے فوائد یا ادائیگیاں موصول ہوں جن کے وہ حقدار نہیں ہیں۔ دھوکہ دہی کی کچھ مثالیں درج ذیل ہیں:

- کسی دوسرے شخص کا شناختی کارڈ استعمال کرنا یا انہیں اپنا استعمال کرنے دینا
- فراہم کنندہ کا ایسی خدمات کے لیے بل بھیجنا جو آپ نے نہیں وصول پائی ہیں

بدسلوکی کا وقوع اس وقت ہوتا ہے جب کوئی جسمانی یا ذہنی نقصان یا چوٹ پہنچائے۔ بدسلوکی کی کچھ مثالیں درج ذیل ہیں:

- جنسی بدسلوکی کا وقوع اس وقت ہوتا ہے جب کوئی آپ کو نامناسب طریقہ سے اور آپ کی اجازت کے بغیر چھوئے
- جسمانی بدسلوکی کا وقوع اس وقت ہوتا ہے جب آپ کو نقصان پہنچایا جائے، جیسے کہ آپ کو تھپڑ مارا جائے، گھونسا مارا جائے، دھکیل دیا جائے، یا کسی ہتھیار سے دھمکی دی جائے
- ذہنی بدسلوکی کا وقوع اس وقت ہوتا ہے جب کوئی آپ پر دھمکی آمیز الفاظ استعمال کرے، آپ کی سماجی سرگرمی کو کنٹرول کرنے کی کوشش کرے، یا آپ کو الگ تھلگ رکھے
- مالی بدسلوکی کا وقوع اس وقت ہوتا ہے جب کوئی آپ کی اجازت کے بغیر آپ کی رقم، ذاتی چیک، یا کریڈٹ کارڈز استعمال کرے

لاپرواہی کا وقوع اس وقت ہوتا ہے جب کوئی شخص زندگی کی بنیادی ضروریات جیسے خوراک، لباس، پناہ، یا طبی نگہداشت کو روکنے کا فیصلہ کرے۔

اگر آپ کو لگتا ہے کہ آپ بدسلوکی کے شکار ہیں، تو آپ کو فوراً اس کی اطلاع دینی چاہیے۔ آپ ممبر سروسز کو **866-606-3700** پر کال کر سکتے ہیں۔

نرسنگ ہوم ہاٹ لائن: 800-252-4343

الینوے ڈپارٹمنٹ آف پبلک ہیلتھ نرسنگ ہوم ہاٹ لائن اسپتالوں، نرسنگ فیسلٹیز، اور گھریلو صحت ایجنسیوں اور مریضوں کی نگہداشت یا نگہداشت کی کمی کے بارے میں شکایات کی اطلاع دینے کے لیے ہے۔

سپورٹیو لیونگ پروگرام کمپلینٹ ہاٹ لائن: 844-528-8444

بالغوں کی حفاظتی خدمات: 866-800-1409
(TTY: 888-206-1327)

الینوے ڈپارٹمنٹ آن ایجنگ (IDoA) ایڈلٹ پروٹیکٹو سروسز ہاٹ لائن 18 سال یا اس سے زیادہ عمر کے تمام بالغوں کے لیے بدسلوکی، لاپرواہی، یا استحصال کے الزامات کی اطلاع دینے کے لیے ہے۔ آپ اپنے حادثہ کی اطلاع دینے کے لیے ممبر سروسز کو **866-606-3700** (TTY: **711**) پر بھی کال کر سکتے ہیں۔

تعریفیں

یہاں منصوبہ کی عمومی اصطلاحات کی تعریفیں دی گئی ہیں۔

اپیل کا مطلب ہے ایک ایسی درخواست کہ آپ کا صحت منصوبہ کسی فیصلہ پر دوبارہ نظرثانی کرے۔

کوپیمنٹ کا مطلب ہے ایک مقررہ رقم (مثال کے طور پر $15) جسے آپ کسی احاطہ کردہ خدمت کے لیے ادا کرتے ہیں، عام طور پر جب آپ خدمت وصول پاتے ہیں۔ رقم احاطہ کردہ صحت نگہداشت کی خدمت کی قسم کے لحاظ سے الگ الگ ہو سکتی ہے۔

پائیدار طبی سازوسامان کا مطلب ہے وہ سازوسامان اور فراہمیاں جسے صحت نگہداشت فراہم کنندہ کے ذریعہ روزمرہ یا توسیعی استعمال کے لیے آرڈر کیا گیا ہو۔

ایمرجنسی طبی عارضہ کا مطلب ہے ایک ایسی بیماری، چوٹ، علامات، یا عارضہ جو اتنا سنگین ہو کہ ایک معقول شخص شدید نقصان سے بچنے کے لیے فوری نگہداشت وصول پائے گا۔

ہنگامی خدمات کا مطلب ہے کسی ایمرجنسی طبی عارضہ کی تشخیص اورعلاج تاکہ حالت کو بدتر ہونے سے روکا جا سکے۔

مستثنی خدمات کا مطلب ہے وہ صحت نگہداشت کی خدمات جن کے لیے آپ کا صحت بیمہ یا منصوبہ ادائیگی یا اس کا احاطہ نہ کرتا ہو۔

شکایت کا مطلب ہے ایک شکایت جسے آپ اپنے صحت منصوبہ کو ارسال کرتے ہیں۔

بحالی کی خدمات اور آلات کا مطلب ہے وہ خدمات جو کسی شخص کی روز مرہ کی زندگی کے لیے مہارتوں اور فنکشنگ کو برقرار رکھنے، سیکھنے، یا بہتر بنانے میں مدد کرتی ہیں۔ اس کی مثالوں میں ایسے بچہ کی تھیراپی شامل ہے جو متوقع عمر میں چل نہیں رہا ہو یا بات نہ کر رہا ہو۔ ان خدمات میں، مختلف ان پیشنٹ اور/یا ان پیشنٹ سیٹنگز میں، معذوریوں والے افراد کے لیے جسمانی اور شغلی تھیراپی، بات چیت-زبان پیتھالوجی، اور دیگر خدمات شامل ہو سکتی ہیں۔

ہوم ہیلتھ کیئر کا مطلب ہے صحت نگہداشت کی وہ خدمات جنہیں ایک شخص گھر پر وصول پاتا ہے۔

قریب بمرگ کی خدمات کا مطلب ہے وہ خدمات جو کسی مہلک بیماری کے آخری مراحل سے گزر رہے لوگوں کے لیے آرام اور تعاون فراہم کرتی ہیں۔کے آخری مراحل میں ہیں (اور ان کے خاندانوں)۔

اسپتال بھرتی کا مطلب ہے اسپتال میں دی جانے والی ایسی نگہداشت جس میں ایک ان پیشنٹ مریض کے طور پر اسپتال میں داخل کیے جانے کی ضرورت ہو اور جس میں عموماً رات بھر قیام کی ضرورت ہوتی ہے۔ مشاہدہ کے لیے رات بھر قیام آوٹ پیشنٹ نگہداشت ہو سکتا ہے۔

اسپتال آؤٹ پیشنٹ کیئر کا مطلب ہے اسپتال میں دی جانے والی ایسی نگہداشت جس میں عموماً رات بھر قیام کی ضرورت نہیں ہوتی ہے۔

طبی طور پر ضروری کا مطلب ہے صحت نگہداشت کی وہ خدمات یا فراہمیاں جو کسی بیماری، چوٹ، عارضہ، مرض، یا اس کی علامات کو روکنے، ان کی تشخیص کرنے یا علاج کرنے کے لیے ضروری ہوں اور جو دوا کے منظور شدہ معیاروں پر پوری اترتی ہوں۔

نیٹ ورک سے باہر کا مطلب ہے کسی مستفید کو یہ اختیار فراہم کرنا کہ وہ منصوبہ کے معاہدہ کردہ فراہم کنندگان کے نیٹ ورک سے باہر منصوبہ خدمات تک رسائی حاصل کرے۔ کچھ معاملات میں، کسی مستیفد کی اپنی جیب سے ادا کی جانے والی لاگتیں نیٹ ورک سے باہر کے فائدہ سے زیادہ ہو سکتی ہیں۔

نسخہ جاتی دوا کا احاطہ کا مطلب ہے صحت بیمہ یا کوئی ایک ایسا منصوبہ جو نسخہ جاتی ڈرگس اور دواؤں کے لیے ادائیگی کرنے میں مدد کرتا ہے۔

بنیادی نگہداشت فراہم کنندہ کا مطلب ہے ایک ایسا معالج (M.D. – طبی ڈاکٹر، یا D.O. – ڈاکٹر آف آسٹیوپیتھک میڈیسن)، نرس پریکٹشنر، کلینکل نرس اسپیشلسٹ، یا معالج کا معاون، جیسا کہ ریاستی قانون کے تحت اجازت ہو، جو مختلف قسم کی صحت نگہداشت کی خدمات کو فراہم کرتا ہے، ان کے بیچ رابطہ کاری کرتا ہے، یا مریض کی ان تک رسائی حاصل کرنے میں مدد کرتا ہے۔

پیشگی اجازت کا مطلب ہے آپ کے صحت بیمہ کنندہ یا منصوبہ کا فیصلہ کہ کوئی صحت نگہداشت کی خدمت، علاج کا منصوبہ، نسخہ جاتی دوا، یا پائیدار طبی سازوسامان طبی طور پر ضروری ہے۔ اسے بعض اوقات پیشگی اجازت، پیشگی منظوری، یا پیشگی تصدیق کہا جاتا ہے۔ کچھ مخصوص خدمات کو آپ کے وصول پانے سے پہلے، آپ کے صحت بیمہ یا منصوبہ کو پیشگی اجازت کی ضرورت ہو سکتی ہے، سوائے کسی ہنگامی صورت حال کے۔ پیشگی اجازت کوئی وعدہ نہیں ہے کہ آپ کا صحت بیمہ یا منصوبہ لاگت کا احاطہ کرے گا۔

بحالی کی خدمات اور آلات کا مطلب ہے صحت نگہداشت کی ایسی خدمات جو ان مہارتوں اور روزمرہ کی زندگی کی فنکشننگ کو برقرار رکھنے، واپس حاصل کرنے، یا اس میں بہتری لانے میں مدد کرتی ہیں جو کسی شخص کے بیمار، زخمی، یا معذور ہونے کی وجہ سے ختم یا خراب ہوگئی تھیں۔ ان خدمات میں، مختلف ان پیشنٹ اور/یا ان پیشنٹ سیٹنگز میں، جسمانی اور شغلی تھیراپی، بات چیت-زبان پیتھالوجی، اور نفسیاتی بازآبادکاری کی خدمات شامل ہو سکتی ہیں۔

ہنر مند نرسنگ کیئر کا مطلب ہے وہ نرسنگ خدمات جو، الینوے نرس پریکٹس ایکٹ (225 ILCS 65/50-1 et seq.) کے دائرہ کار میں، رجسٹرڈ نرسوں، لائسنس یافتہ پریکٹکل نرسوں، یا ریاست میں پریکٹس کرنے کے لیے ووکیشنل لائسنس یافتہ نرسوں کے ذریعہ فراہم کی جاتی ہیں۔

متخصص کا مطلب ہے وہ معالج جو دوا کے کسی مخصوص شعبہ یا مریضوں کے گروپ پر توجہ مرکوز کرتا ہے تاکہ مخصوص قسم کی علامات اور عوارض کی تشخیص، نظم، روک تھام یا علاج کیا جا سکے۔

فوری نگہداشت کا مطلب ہے کسی ایسی بیماری، چوٹ، یا سنگین عارضہ کے لیے علاج جو اتنا سنگین ہو کہ کوئی معقول شخص فوراً نگہداشت کا خواہاں ہو، لیکن جو اتنا شدید نہ ہو کہ ایمرجنسی روم کیئر کی ضرورت پڑے۔

繁體中文 (Chinese): Meridian 提供免費的語言協助、輔助工具和服務、更大字型的材料、口語翻譯和其他替代格式。如需協助，請致電 866-606-3700 (TTY：711)，週一至週五，上午 8 點至下午 5 點可致電。

한국어 (Korean): Meridian 에서는 언어 지원, 보조 자료 및 서비스, 더 큰 글씨로 된 자료, 구두 번역 및 기타 대체 형식을 무료로 제공합니다. 도움이 필요하면 866-606-3700 (TTY: 711)로 월요일부터 금요일까지 오전 8시부터 오후 5시까지 전화하세요.

Tagalog (Tagalog-Filipino): Nag-aalok ang Meridian ng libreng tulong sa wika, mga karagdagang tulong at serbisyo, mga materyal na may mas malalaking font, pasalitang pagsasalin, at iba pang alternatibong format. Para sa tulong, tumawag sa 866-606-3700 (TTY: 711), Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 5 p.m.

English: Meridian offers no cost language assistance, auxiliary aids and services, larger font materials, oral translation, and other alternative formats. For assistance call 866-606-3700 (TTY: 711), Monday through Friday, 8 a.m. to 5 p.m.

Español (Spanish): Meridian ofrece sin cargo asistencia lingüística, servicios y ayudas auxiliares, materiales en letra grande y en otros formatos alternativos, y servicios de interpretación. Si necesita ayuda, llame al 866-606-3700 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m.

Polski (Polish): Meridian oferuje bezpłatne wsparcie językowe, pomoce i usługi dodatkowe, materiały złożone większą czcionką, tłumaczenie ustne i inne alternatywne formy udzielania informacji. W celu uzyskania pomocy należy zadzwonić pod numer 866-606-3700 (TTY: 711), od poniedziałku do piątku od 8:00 do 17:00.

لاتعلقی

میریڈیئن قابل اطلاق وفاقی شہری حقوق کے قوانین کی تعمیل کرتا ہے اور نسل، رنگ، قومی نژاد، عمر، معذوری یا جنس (حمل، جنسی رجحان، اور صنفی شناخت سمیت) کی بنیاد پر امتیازی سلوک نہیں کرتا ہے۔ میریڈیئن، نسل، رنگ، قومی نژاد، عمر، معذوری یا جنس (حمل، جنسی رجحان، اور صنفی شناخت سمیت) کی وجہ سے لوگوں کو خارج نہیں کرتا ہے نہ ہی ان کے ساتھ مختلف رویہ اپناتا ہے۔

Meridian (میریڈیئن): معذوریوں والے افراد کو مفت امداد اور خدمات فراہم کرتا ہے تاکہ وہ مؤثر طریقہ سے بات چیت کر سکیں، جیسے کہ:

- قابل اشاراتی زبان کے ترجمان
- دیگر فارمیٹس میں تحریری معلومات (بڑا پرنٹ، آڈیو، قابل رسائی الیکٹرانک فارمیٹس، دیگر فارمیٹس)

ان لوگوں کو مفت زبان کی خدمات فراہم کرتا ہے جن کی بنیادی زبان انگریزی نہیں ہے، جیسے:

- قابل ترجمان
- دوسری زبانوں میں لکھی ہوئی معلومات
- اگر آپ کو ان خدمات کی ضرورت ہے تو، میریڈیئن ممبر سروسز سے **866-606-3700** (TTY: **711**) پر رابطہ کریں۔

اگر آپ کو لگتا ہے کہ میریڈیئن یہ خدمات فراہم کرنے میں ناکام رہا ہے یا نسل، رنگ، قومی نژاد، عمر، معذوری، یا جنس (حمل، جنسی رجحان، اور صنفی شناخت سمیت) کی بنیاد پر آپ کے ساتھ کسی دوسری طرح کا امتیازی سلوک کیا گیا ہے، تو آپ شکایت درج کرا سکتے ہیں:

1557 Coordinator
PO Box 31384
Tampa, FL 33631
855-577-8234 (TTY: 711)
فیکس: 866-388-1769
SM_Section1557Coord@centene.com

آپ بالمشافہہ طور پر یا ڈاک، فیکس یا ای میل کے ذریعہ شکایت درج کرا سکتے ہیں۔ اگر آپ کو شکایت درج کرانے میں مدد کی ضرورت ہو تو ہمارا 1557 کوآرڈینیٹر آپ کی مدد کے لیے دستیاب ہے۔

آپ ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf پر دستیاب "دفتر برائے شہری حقوق کے شکایت پورٹل" کے ذریعہ، یا درج ذیل پر ڈاک سے بھیج کر یا فون سے، امریکی محکمۂ صحت اور انسانی خدمات کے شکایت پورٹل کے یہاں ایک شہری حقوق والی شکایت بھی درج کرا سکتے ہیں:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, S.W.
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

شکایت کے فارم hhs.gov/ocr/complaints/index.html پر دستیاب ہیں۔
یہ نوٹس **ILmeridian.com** پر دستیاب ہے

Deutsch (German): Meridian bietet kostenlose Sprachassistenz, Hilfsmittel und Dienste, Material mit großer Schrift, mündliche Übersetzungen und andere alternative Formate. Für Unterstützung rufen Sie 866-606-3700 an (TTY: 711), Montag bis Freitag von 8 bis 17 Uhr.

हिंदी (Hindi): Meridian निःशुल्क भाषाई सहायता, सहायक साधन और सेवाएं, बड़े फ़ॉन्ट वाली सामग्री, मौखिक अनुवाद और अन्य वैकल्पिक प्रारूप प्रदान करता है। सहायता के लिए 866-606-3700 (TTY: 711) पर, सोमवार से शुक्रवार, सुबह 8 बजे से शाम 5 बजे तक, कॉल करें।

Français (French): Meridian offre une assistance linguistique, des aides et services auxiliaires, des documents en plus gros caractères, une traduction orale et d'autres formats alternatifs gratuits. Pour obtenir de l'aide, appelez le 866-606-3700 (ATS : 711), du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h.

λληνικά (Greek): Η Meridian παρέχει δωρεάν γλωσσική υποστήριξη, συνοδευτικά βοηθήματα και υπηρεσίες, υλικά με μεγαλύτερη γραμματοσειρά, προφορική μετάφραση και άλλες εναλλακτικές μορφές. Για βοήθεια, καλέστε στο 866-606-3700 (TTY: 711), Δευτέρα έως και Παρασκευή, 8 π.μ. έως 5 μ.μ.

اُردُو (Urdu): Meridian بغیر کسی لاگت والی لسانی مدد، معاون امداد اور خدمات، بڑے فونٹ والے مواد، زبانی ترجمہ، اور دیگر متبادل فارمیٹس کی پیشکش کرتا ہے۔ مدد کے لیے کال کریں (TTY: 711) 866-606-3700، پیر تا جمعہ، 8 بجے صبح تا 5 بجے شام۔

Tiếng Việt (Vietnamese): Meridian cung cấp hỗ trợ ngôn ngữ, các dịch vụ và hỗ trợ phù hợp, tài liệu khổ chữ lớn, thông dịch, và các định dạng thay thế khác miễn phí. Để yêu cầu trợ giúp xin gọi 866-606-3700 (TTY: 711), thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Italiano (Italian): Meridian fornisce, senza costi aggiuntivi, assistenza linguistica, servizi e supporti ausiliari, materiali a caratteri ingranditi, traduzione orale e altri formati alternativi. Per assistenza, è possibile contattare 866-606-3700 (TTY: 711), dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 17:00.

العربية (Arabic): تقدم Meridian مساعدة مجانية للخدمات اللغوية، وخدمات ومساعدات إضافية، ومواد مكتوبة بخطوط أكبر، وترجمة شفوية، وغيرها من التنسيقات البديلة. للمساعدة اتصل بالرقم 866-606-3700 (الهاتف النصي: 711)، من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا إلى الساعة 5 مساءً.

Русский (Russian): Meridian предлагает бесплатную языковую помощь, вспомогательные средства и услуги, материалы с более крупным шрифтом, устный перевод и другие альтернативные форматы. Чтобы получить помощь, звоните по номеру 866-606-3700 (TTY: 711) с понедельника по пятницу, с 8:00 до 17:00.

ગુજરાતી (Gujarati): Meridian કોઈ ખર્ચ વિના ભાષાકીય સહાય, સહાયક સહાય અને સેવાઓ, મોટી ફોન્ટ સામગ્રી, મૌખિક અનુવાદ અને અન્ય વૈકલ્પિક ફોર્મેટ ઓફર કરે છે. સહાયતા માટે 866-606-3700 (TTY: 711) પર, સોમવાર થી શુક્રવાર, સવારે 8 થી સાંજે 5 વાગ્યા સુધી કૉલ કરો.

پرائیویسی پریکٹسز کا خلاصہ

یہ خلاصہ بیان کرتا ہے کہ آپ سے متعلق ذاتی اور طبی معلومات کس طرح استعمال اور ظاہر کی جا سکتی ہیں، اور آپ ان معلومات تک کیسے رسائی حاصل کر سکتے ہیں۔ برائے مہربانی اس سیکشن کا بغور جائزہ لیں۔ اگر آپ پرائیویسی پریکٹسز کا مکمل نوٹس چاہتے ہیں، تو **ILmeridian.com** ملاحظہ کریں یا طباعت شدہ نقل کے لیے ممبر سروسز کو **866-606-3700** پر کال کریں۔

ہمارے پاس موجود معلومات۔ ہمارے پاس آپ کے بارے میں اندراج کی معلومات موجود ہیں جن میں آپ کی تاریخ پیدائش، جنس، شناختی نمبر اور دیگر ذاتی معلومات شامل ہیں۔ ہمیں آپ کی طبی نگہداشت کے بارے میں بلز، ڈاکٹر کی رپورٹیں اور دیگر معلومات بھی موصول ہوتی ہیں۔

ہماری رازداری کی پالیسی۔ ہمیں آپ کی رازداری کا خیال ہے اور ہم آپ کی معلومات کی احتیاط سے حفاظت کرتے ہیں، وہ چاہے جس شکل میں ہو؛ زبانی، تحریری یا الیکٹرانک۔ قانون ہم سے تقاضہ کرتا ہے کہ ہم ان معلومات کی رازداری کو برقرار رکھیں اور آپ کو ہمارے قانونی فرائض اور پرائیویسی پریکٹسز کا یہ نوٹس فراہم کریں۔ ہم آپ سے متعلق کسی معلومات کو فروخت نہیں کریں گے۔ صرف وہی لوگ آپ کی معلومات دیکھ سکتے ہیں جنہیں دونوں؛ ضرورت ہو یا جنہیں قانونی حق حاصل ہو۔ جب تک آپ ہمیں تحریری اجازت نہیں دیتے، ہم آپ کی معلومات کو صرف علاج، ادائیگی، کاروباری کارروائیوں کے مقاصد کے لیے یا اس صورت میں ظاہر کریں گے جب ہمارے لیے قانونی طور پر ایسا کرنا ضروری ہو۔

علاج۔ ہم آپ کی صحت نگہداشت کی رابطہ کاری کرنے کے مقصد سے آپ سے متعلق طبی معلومات کا انکشاف کر سکتے ہیں۔ مثال کے طور پر، ہم آپ کے بنیادی نگہداشت فراہم کنندہ کو اس علاج کے بارے میں مطلع کر سکتے ہیں جو آپ کسی ایمرجنسی روم میں حاصل کرتے ہیں۔

ادائیگی۔ ہم آپ سے متعلق طبی معلومات کو استعمال اور انہیں ظاہر کر سکتے ہیں تاکہ آپ کو موصول ہونے والی طبی خدمات کی صحیح طور پر بلنگ اور ادائیگی کی جا سکے۔ مثال کے طور پر، قبل اس کے کہ ہم آپ کی نگہداشت کے بل کی ادائیگی کریں ہم اسپتال کے ایمرجنسی ڈپارٹمنٹ سے تفصیلات کا مطالبہ کر سکتے ہیں۔

کاروباری کاروائیاں۔ ہمیں اپنے کاروباری کاموں کے سلسلہ میں آپ سے متعلق طبی معلومات کو استعمال کرنے اور انہیں ظاہر کرنے کی ضرورت پڑ سکتی ہے۔ مثال کے طور پر، ہم آپ کو موصول ہونے والی خدمات کے معیار کا جائزہ لینے کے لیے آپ سے متعلق طبی معلومات کا استعمال کر سکتے ہیں۔

جیسا کہ قانون کا تقاضا ہو۔ جب قانون ہم سے تقاضہ کرے کہ ہم آپ سے متعلق معلومات کو ریلیز کریں تو ہم ایسا کریں گے۔ اس طرح کی ریلیز کی مثالیں ہیں، قانون کے نفاذ یا قومی سلامتی کے مقاصد کے لیے، عدالت میں حاضری کو لازم قرار دینے والے عدالتی احکام یا دیگر عدالتی احکام کے لیے، متعدی بیماریوں کی رپورٹنگ کے لیے، قدرتی آفت سے راحت کے لیے، سرکاری ایجنسیوں کے ذریعہ ہماری سرگرمیوں کے جائزہ کے لیے، صحت یا حفاظت کو درپیش سنگین خطرہ سے بچانے کے لیے یا دیگر قسم کی ہنگامی صورت حال کے لیے۔

اجازتیں۔ اگر آپ ہمیں آپ کی ذاتی معلومات کو استعمال کرنے اور اس کا انکشاف کرنے کی تحریری اجازت دیتے ہیں تو ہم اس کا استعمال یا انکشاف کر سکتے ہیں۔ اگر آپ ہمیں تحریری اجازت دیتے ہیں، تو آپ کو اپنا ذہن بدلنے اور اس اجازت کو منسوخ کرنے کا حق حاصل ہے۔

اس نوٹس کی نقلیں۔ آپ کو کسی بھی وقت اس نوٹس کی اضافی نقل حاصل کرنے کا حق حاصل ہے۔ اگرچہ آپ نے یہ نوٹس الیکٹرانک طور پرموصول ہونے پر اتفاق کیا ہے تب بھی، آپ اس نوٹس کی ایک کاغذی نقل کے حقدار ہیں۔ برائے مہربانی ایک نقل کی درخواست کرنے کے لیے ہمیں کال کریں یا لکھیں۔

اس نوٹس میں تبدیلیاں۔ ہم رازداری کے اس نوٹس پر نظر ثانی کرنے کا حق محفوظ رکھتے ہیں۔ ایک نظرثانی شدہ نوٹس، آپ کی ہمارے پاس پہلے سے موجود معلومات نیز مستقبل میں ہمیں موصول ہونے والی کسی معلومات کے لیے مؤثر ہوگی۔ قانون ہمیں اس بات کا پابند بناتا ہے کہ فی الحال جو بھی نوٹس مؤثر ہو ہم اس کی تعمیل کریں۔ ہمارے نوٹس میں کوئی بھی تبدیلی ہمارے ممبر نیوز لیٹر میں شائع کی جائے گی۔

معائنہ کرنے اور نقل کرنے کا آپ کا حق۔ آپ تحریری طور پر درخواست کر سکتے ہیں کہ آپ کو یہ حق دیا جائے کہ آپ ہمارے پاس موجود آپ کی معلومات کا معائنہ کریں اور ان معلومات کی نقلیں حاصل کریں۔ ہم کچھ محدود وجوہات کی بنا پر آپ کی درخواست کا انکار کر سکتے ہیں، لیکن ہمیں آپ کو اپنے انکار کی ایک تحریری وجہ بتانی ضروری ہے۔

ترمیم کرنے کا آپ کا حق۔ اگر آپ کو لگتا ہے کہ آپ کے بارے میں ہمارے پاس جو معلومات ہیں وہ غلط یا نامکمل ہیں، تو آپ ہم سے تحریری درخواست کر سکتے ہیں کہ ہم ان معلومات میں ترمیم کریں۔ ہم کچھ محدود وجوہات کی بنا پر آپ کی درخواست کا انکار کر سکتے ہیں، لیکن ہمیں آپ کو اپنے انکار کی ایک تحریری وجہ بتانی ضروری ہے۔

انکشاف کی جانے والی چیزوں کی فہرست کے تئیں آپ کا حق۔ تحریری درخواست پر، آپ کو یہ حق حاصل ہے کہ ہم نے آپ کی جن معلومات کا انکشاف کیا ہے ان کی ایک فہرست وصول پائیں، سوائے اس صورت کے کہ آپ نے ان انکشافات کی اجازت دی ہو یا اگر یہ انکشافات علاج، ادائیگی یا صحت نگہداشت کے کاموں کے لیے کی جائیں۔ ہمارے لیے یہ ضروری نہیں ہے کہ ہم آپ کو 14 اپریل 2003 سے پہلے کیے گئے انکشافات کی فہرست دیں۔

ہمارے ذریعہ معلومات کے استعمال یا انکشاف پر پابندیوں کی درخواست کرنے کا آپ کا حق۔ اگر آپ ایسا تحریری طور پر کرتے ہیں، تو آپ کو آپ سے متعلق ان معلومات پر پابندیوں کی درخواست کرنے کا حق ہے جنہیں ہم استعمال یا جن کا ہم انکشاف کر سکتے ہیں۔ ہمارے لیے ایسی درخواستوں سے اتفاق کرنا ضروری نہیں ہے۔

رازدارانہ مواصلات کی درخواست کرنے کا آپ کا حق۔ آپ کو یہ درخواست کرنے کا حق ہے کہ ہم آپ کے ساتھ طبی معاملات کے بارے میں کسی خاص طریقہ سے یا کسی خاص مقام پر مواصلت کریں۔ آپ کی درخواست کا تحریری شکل میں ہونا ضروری ہے۔ مثال کے طور پر، آپ کہہ سکتے ہیں کہ ہم آپ سے صرف گھر پر یا صرف ایک مخصوص پتہ پر یا صرف ڈاک کے ذریعہ رابطہ کریں۔

اس نوٹس کے تحت اپنے حقوق کا استعمال کیسے کریں۔ اگر آپ اس نوٹس کے تحت اپنے حقوق کا استعمال کرنا چاہتے ہیں، تو آپ ہمیں کال کر سکتے ہیں یا ہمیں لکھ سکتے ہیں۔ ہمارے نام آپ کی درخواست کا تحریری شکل میں ہونا ضروری ہے۔ اگر ضرورت پڑی تو، ہم آپ کی تحریری درخواست تیار کرنے میں آپ کی مدد کریں گے۔

وفاقی حکومت سے شکایات۔ اگر آپ کو لگتا ہے کہ آپ کے رازداری کے حقوق کی خلاف ورزی ہوئی ہے، تو آپ کو وفاقی حکومت کے پاس شکایت درج کرنے کا حق ہے۔ آپ اس پتہ پر لکھ سکتے ہیں:

Centralized Case Management Operations,
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, S.W.
Room 509F HHH Bldg.
Washington, D.C. 20201

آپ **www.hhs.gov/ocr** پر ان کی ویب سائٹ بھی ملاحظہ کر سکتے ہیں۔

رازداری اور ہمارے ساتھ مواصلات کے بارے میں سوالات یا شکایتیں۔ اگر آپ اس نوٹس کے تحت اپنے حقوق کا استعمال کرنا چاہتے ہیں، اگر آپ رازداری کے مسائل کے بارے میں ہم سے بات چیت کرنا چاہتے ہیں یا اگر آپ رازداری سے متعلق کوئی شکایت درج کرانا چاہتے ہیں، تو آپ اس پتہ پر لکھ سکتے ہیں:

Meridian Privacy Officer
1333 Burr Ridge Parkway
Suite 500
Burr Ridge, IL 60527

آپ **866-606-3700** پر ہمیں کال بھی کر سکتے ہیں۔ شکایت درج کرانے کی وجہ سے آپ کو سزا نہیں دی جائے گی۔ آپ اس نوٹس کی ایک نقل ہماری ویب سائٹ **ILmeridian.com** پر دیکھ سکتے ہیں۔

ہم سے رابطہ کریں۔

میریڈیئن
ممبر سروسز

866-606-3700
(TTY: 711)

پیر تا جمعہ،
صبح **8:00** بجے سے
شام **5:00** بجے تک

اپنے خاندان کی نگہداشت کی ٹیم کا سراغ رکھیں۔

اس صفحہ کو اپنے اُن معالجین کے نام اور رابطہ کی معلومات لکھنے کے لیے استعمال کریں جن کو آپ کا خاندان باقاعدگی سے دکھاتا ہے۔ ان میں PCPs، دانتوں کے ڈاکٹر، OB-GYNs، متخصص ڈاکٹر، تھیراپسٹ، اور مزید افراد شامل ہو سکتے ہیں۔

فراہم کنندہ کا نام: ____________________

تخصص کا میدان: ____________________

فون نمبر: ____________________

پتہ: ____________________

____

فراہم کنندہ کا نام: ____________________

تخصص کا میدان: ____________________

فون نمبر: ____________________

پتہ: ____________________

____

فراہم کنندہ کا نام: ____________________

تخصص کا میدان: ____________________

فون نمبر: ____________________

پتہ: ____________________

____

فراہم کنندہ کا نام: ____________________

تخصص کا میدان: ____________________

فون نمبر: ____________________

پتہ: ____________________

____

فراہم کنندہ کا نام: ____________________

تخصص کا میدان: ____________________

فون نمبر: ____________________

پتہ: ____________________

____

فراہم کنندہ کا نام: ____________________

تخصص کا میدان: ____________________

فون نمبر: ____________________

پتہ: ____________________

____

meridian

میریڈیئن ممبر سروسز:
866-606-3700 (TTY/TDD: 711)

member.ILmeridian.com

نظرثانی کردہ: 8/13/2026
ریاست سے منظور شدہ: 7/21/2026
IL ممبر ہینڈبک