

अपील की प्रक्रिया के बारे में प्रतिभागियों के लिए सूचना

On Lok Lifeways के द्वारा आपकी इच्छा की सेवा को कवर न करने या उसके लिए भुगतान न करने का निर्णय लिया जाता है, तो आप हमारे निर्णय को बदलने के लिए कार्रवाई कर सकते हैं। आप जो कार्रवाई करते हैं—चाहे मौखिक रूप से हो या लिखित रूप में—उसे “अपील” कहा जाता है। आप अपनी अपील को (415-292-8895 या सुनने में अक्षम लोगों के लिए (TTY) 415-292-8898) पर कॉल करके या हमारे हेल्थ प्लान एसोसिएट (1333 Bush Street, San Francisco, CA 94109) को लिखित में देकर भी कर सकते/सकती हैं।

नीचे हमारे अपील की प्रक्रिया का वर्णन दिया गया है। हमने अपील की परिभाषा, मानक और शीघ्र निपटारे की अपील के लिए प्रक्रिया, अपील पर लिए जाने वाले निर्णय के प्रकार और अंत में, अंतिम निर्णय लेने के बाद क्या होता है, के बारे में जानकारी प्रदान की है।

परिभाषा: अपील, अस्वीकृति, कमी या सेवाओं की समाप्ति सहित किसी सेवा को कवर न करने या उसके लिए भुगतान न करने के लिए हमारे संगठन के द्वारा लिए गए निर्णय के संबंध में किसी प्रतिभागी की कार्रवाई है।

नामांकन किए जाने के बाद वार्षिक रूप से On Lok Lifeways किसी सेवाओं या भुगतान के किसी अनुरोध को इनकार के साथ-साथ आपको अपील की प्रक्रिया पर भी लिखित जानकारी प्राप्त होगी। अगर हम किसी सेवा या भुगतान के आपके अनुरोध की अस्वीकृति, स्थगन या संशोधित करते हैं, तो आपके पास अपील दायर करने का अधिकार होता है। आप अपनी अपील मौखिक रूप से या लिखित रूप में दायर कर सकते/सकती हैं। हमारे निर्णय का पुनर्विचार ऐसे व्यक्ति(यों) द्वारा किया जाएगा, जो प्रारंभिक निर्णय की प्रक्रिया में शामिल नहीं रहे हैं। हम यह सुनिश्चित करेंगे कि वह व्यक्ति, इस मुद्दे पर सेवाओं की आवश्यकता के बारे में निष्पक्ष और उचित दोनों तरह से निर्णय लेने का अधिकार रखता है। आप या आपके प्रतिनिधि उपस्थित हो सकते हैं या समीक्षा के लिए प्रासंगिक तथ्यों और/या साक्ष्य को व्यक्तिगत रूप से या लिखित रूप में हमें प्रस्तुत कर सकते हैं।

अपील के मानक और शीघ्र निपटारे की प्रक्रियाएँ: अपील की प्रक्रियाएँ दो प्रकार की होती हैं: मानक और शीघ्र निपटारे की प्रक्रियाएँ। हम नीचे इन दोनों प्रक्रियाओं का वर्णन करते हैं।

अगर आप **मानक अपील** का अनुरोध करते हैं, तो आपकी अपील को सेवा या सेवा के भुगतान के लिए अनुरोध को ठुकराए जाने, आस्थगित करने या संशोधित करने के एक सौ अस्सी (180) कैलेंडर दिनों के भीतर दर्ज किया जाना चाहिए। यह तिथि सेवा या भुगतान के लिए अनुरोध करने की कार्रवाई की सूचना पर दिखाई देती है। (180 दिन की सीमा को अच्छे कारण के लिए बढ़ाया जा सकता है।) आपकी अपील प्राप्त करने के पांच कैलेंडर दिनों के भीतर, On Lok Lifeways द्वारा अपील प्राप्त किए जाने की लिखित स्वीकृति दी जाएगी। आपके स्वास्थ्य की आवश्यकता के अनुसार हम आपकी अपील पर जल्दी ही निर्णय जारी करेंगे, लेकिन हमारे द्वारा आपकी अपील प्राप्त करने के तीस (30) कैलेंडर दिनों से अधिक

अगर आपको लगता है कि, आपके जीवन, स्वास्थ्य या ठीक होने की क्षमता आपकी वांछित सेवा के बिना खतरे में है, तो आप या कोई भी चिकित्सक एक **शीघ्र निपटारे की अपील** के लिए कह सकता है। अगर कोई भी चिकित्सक आपके लिए एक शीघ्र निपटारे की अपील के लिए कहता है या उसे कहने में आपका समर्थन करता है, तो हम आपके स्वास्थ्य की आवश्यकता के अनुसार आपकी अपील पर स्वतः ही एक निर्णय तुरंत लेंगे, लेकिन हमारे द्वारा आपकी अपील प्राप्त करने के बहतर (72) घंटे से अधिक का समय नहीं लेंगे। अगर आप विस्तार के लिए कहते हैं या हमें लगता है कि कैलिफोर्निया के स्वास्थ्य देखभाल सेवा विभाग को अधिक जानकारी की आवश्यकता है और इस विलंब से आपको लाभ हो सकता है, तो हम चौदह (14) दिनों के लिए इस समय सीमा का विस्तार कर सकते हैं।

अगर आप एक उपचार करने वाले चिकित्सक के समर्थन के बिना **शीघ्र निपटारे की अपील** के लिए कहते हैं, तो आपके स्वास्थ्य की स्थिति की आवश्यकता के अनुसार आवश्यक होने पर हम इसका निर्णय लेंगे। अगर हम आपको शीघ्र निपटारे की अपील से इनकार करने का निर्णय लेते हैं, तो हम आपको बहतर (72) घंटे के भीतर बता देंगे। इस मामले में, आपकी अपील को एक मानक अपील माना जाएगा।

नोट: अगर आप सेवा(ओं) को प्राप्त करना जारी रखने के लिए चुनते/चुनती हैं, तो On Lok Lifeways अपील की प्रक्रिया के पूरा होने तक आपको विवादित सेवा(एँ) प्रदान करना जारी रखेगा। अगर सेवाओं को कवर न करने या कम नहीं करने के आपके प्रारंभिक निर्णय को सही ठहराया जाता है, तो अपील की प्रक्रिया के दौरान प्रदान की गई विवादित सेवा(ओं) के भुगतान के लिए आप आर्थिक रूप से जिम्मेदार हो सकते हैं।

नीचे दी गई जानकारी आपके या आपके प्रतिनिधि के लिए अपील की प्रक्रिया का वर्णन करती है, जिसे आपको या आपके प्रतिनिधि को वांछित अपील दायर करने के लिए पालन करना चाहिए:

1. अगर आप या आपके प्रतिनिधि किसी सेवा के लिए अनुरोध करते हैं और On Lok Lifeways सेवा या भुगतान के अनुरोध को अस्वीकृत, आस्थगित या संशोधित करता है, तो आप निर्णय की अपील कर सकते/सकती हैं। आपको और/या आपको प्रतिनिधि को एक लिखित "सेवा या भुगतान के अनुरोध के लिए कार्रवाई की सूचना" (NOA) प्रदान की जाएगी, जिसमें आपकी सेवा के अनुरोध या भुगतान के लिए अनुरोध की अस्वीकृति, स्थगन या के संशोधन के लिए कारण की व्याख्या की जाएगी।
2. आप अपनी अपील को मौखिक रूप से, व्यक्तिगत रूप से या टेलीफोन द्वारा अथवा आपके द्वारा भाग लिए गए केंद्र के PACE कार्यक्रम के कर्मचारियों को लिखित रूप में दे सकते हैं। कर्मचारी यह सुनिश्चित करेगा कि आपने अपील की प्रक्रिया के लिए लिखित जानकारी प्रदान की है और अपील उचित फॉर्म पर प्रलेखित है। आपको अपनी अपील की पूरी जानकारी उपलब्ध करानी होगी, ताकि उचित कर्मचारी को आपकी अपील को समय पर और कुशल तरीके से हल करने में मदद मिल सके। आप या आपके प्रतिनिधि नीचे सूचीबद्ध परे पर उपस्थित हो सकते हैं या समीक्षा के लिए प्रासंगिक तथ्यों और/या साक्ष्य को व्यक्तिगत रूप से या लिखित रूप में हमें प्रस्तुत कर अधिक जानकारी की जरूरत पड़ने पर, गुप्त जानकारी प्राप्त करने में मदद के लिए आपसे हमारे हेल्थ प्लान एसोसिएट के द्वारा या आपके द्वारा भाग लिए जाने वाले केंद्र के PACE कार्यक्रम के किसी कर्मचारी के द्वारा संपर्क किया जाएगा।
3. अगर आप टेलीफोन द्वारा अपनी अपील करना चाहते/चाहती हैं, तो अपील फॉर्म का अनुरोध करने और/या अपील दायर करने में सहायता प्राप्त करने के लिए आप हमारे हेल्थ प्लान एसोसिएट से 415-292-8895 या हमारे टोल फ्री टेलीफोन नंबर 1-888-996-6565 पर संपर्क कर सकते/सकती हैं। सुनने में अक्षम व्यक्ति, कृपया TTY पर कॉल करें: 415-292-8898.
4. अगर आप लिखित रूप में अपनी अपील प्रस्तुत करना चाहते हैं, तो कृपया कर्मचारी से एक अपील फॉर्म मांगें। कृपया अपनी लिखित अपील यहाँ भेजें:

Health Plan Associate
On Lok Lifeways
1333 Bush Street
San Francisco, CA 94109

5. मानक अपील के लिए आपको पांच (5) कार्य दिवसों के भीतर आपकी अपील की प्राप्ति की लिखित स्वीकृति भेजी जाएगी। शीघ्र निपटारे की अपील के लिए, हमारे द्वारा आपको या आपके प्रतिनिधि को टेलीफोन द्वारा या व्यक्तिगत एक (1) कार्य दिवस के भीतर सूचित किया जाएगा कि शीघ्र निपटारे की अपील के लिए अनुरोध प्राप्त किया गया है।
6. अंतर्विषयक टीम के साथ परामर्श करके On Lok Lifeways निर्णय का पुनर्विचार ऐसे व्यक्ति(यों) द्वारा किया जाएगा, जो प्रारंभिक निर्णय की प्रक्रिया में शामिल नहीं रहे हैं। हम यह सुनिश्चित करेंगे कि वह व्यक्ति,

अनुरोध की गई सेवाओं की आवश्यकता के बारे में निष्पक्ष और उचित दोनों तरह से निर्णय लेने का अधिकार रखता है।

7. On Lok Lifeways के द्वारा आपकी अपील की समीक्षा की पूरी कर लेने पर, आपको या आपके प्रतिनिधि को आपकी अपील पर लिए गए निर्णय के बारे में लिखित रूप में सूचित किया जाएगा। अगर निर्णय आपके पक्ष में नहीं है, तो आवश्यक होने पर और निर्णय के परिणाम के अनुसार, उपलब्ध होने पर, On Lok Lifeways, आपको और/या आपके प्रतिनिधि को आपके पक्ष के अपील के अन्य अधिकारों के बारे में सूचित करेगा। कृपया नीचे वर्णित जानकारी को देखें:

आपकी अपील पर निर्णय:

अगर **सेवा** के किसी अनुरोध के लिए एक **मानक अपील** पर **पूरी तरह से आपके पक्ष में निर्णय** लेते हैं, तो हमें आपके स्वास्थ्य की स्थिति की आवश्यकता के अनुसार जल्दी से जल्दी सेवाएँ उपलब्ध कराने या उसकी व्यवस्था करने की आवश्यकता होगी, लेकिन हमारे द्वारा आपकी अपील प्राप्त करने के तीस (30) कैलेंडर दिनों से अधिक का समय नहीं लेंगे। अगर हम **भुगतान** के लिए किसी अनुरोध पर **पूरी तरह से आपके पक्ष में निर्णय** लेते हैं, तो हमें आपकी अपील प्राप्त करने के साठ (60) कैलेंडर दिनों के भीतर अनुरोधित भुगतान करना होगा।

अगर हम **मानक अपील** पर **पूरी तरह से आपके पक्ष में निर्णय नहीं लेते हैं** या हम तीस (30) दिनों के भीतर कोई निर्णय प्रदान करने में असफल रहते हैं, तो आपके पास चिकित्सा देखभाल या मेडि-कल कार्यक्रम के माध्यम से बाहरी अपील के लिए आगे बढ़ने का अधिकार है (**नीचे दिए गए अतिरिक्त अपील अधिकार देखें**)। कोई निर्णय पूरी तरह से आपके पक्ष में न होने पर हमें जल्दी से जल्दी आपको और चिकित्सा देखभाल और चिकित्सा सहायता सेवाओं के संघीय केंद्रों और कैलिफोर्निया के स्वास्थ्य देखभाल सेवा विभाग को सूचित करने की आवश्यकता होगी। हम आपको चिकित्सा देखभाल और मेडि-कल प्रबंधित देखभाल या दोनों से संबंधित आपकी अपील के अधिकारों के बारे में लिखित रूप से सूचित करेंगे। अगर दोनों लागू होते हैं, तो हम आपको आगे बढ़ने के लिए चुनने में मदद करेंगे। हम आपकी अपील को उचित समीक्षा के लिए भी भेजेंगे।

अगर हम **शीघ्र निपटारे की अपील** पर **पूरी तरह से आपके पक्ष में निर्णय लेते हैं**, तो हमें आपके स्वास्थ्य की स्थिति की आवश्यकता के अनुसार जल्दी से जल्दी सेवा प्राप्त करने की अनुमति या सेवा देने की आवश्यकता होगी, लेकिन हमारे द्वारा आपकी अपील प्राप्त करने के बहत्तर (72) घंटे से अधिक का समय नहीं लेंगे।

अगर हम **शीघ्र निपटारे की अपील** पर **नहीं पूरी तरह से आपके पक्ष में निर्णय नहीं लेते हैं** या बहत्तर (72) घंटों के भीतर सूचित करने में असफल रहते हैं, तो आपके पास चिकित्सा देखभाल या मेडि-कल कार्यक्रम के माध्यम से बाहरी अपील के लिए आगे बढ़ने का अधिकार है (**नीचे दिए गए अतिरिक्त अपील अधिकार देखें**)। कोई निर्णय पूरी तरह से आपके पक्ष में न होने पर हमें जल्दी से जल्दी आपको और चिकित्सा देखभाल और चिकित्सा सहायता सेवाओं के संघीय केंद्रों और कैलिफोर्निया के स्वास्थ्य देखभाल सेवा विभाग को सूचित करने की आवश्यकता होगी। हम आपको चिकित्सा देखभाल और मेडि-कल प्रबंधित देखभाल या दोनों से संबंधित आपकी अपील के अधिकारों के बारे में लिखित रूप से सूचित करेंगे। अगर दोनों लागू होते हैं, तो हम आपको आगे बढ़ने के लिए चुनने में मदद करेंगे। हम आपकी अपील को उचित समीक्षा के लिए भी भेजेंगे।

मेडि-कल, चिकित्सा देखभाल या प्रबंधित स्वास्थ्य देखभाल विभाग के अंतर्गत अतिरिक्त अपील अधिकार (DMHC)

अगर हम किसी अपील पर आपके पक्ष में निर्णय नहीं लेते हैं या आवश्यक समय सीमा के भीतर आपको कोई निर्णय प्रदान करने में असफल रहते हैं, तो आपके पास अतिरिक्त अपील का अधिकार है। बाहरी अपील दायर करने के लिए आपका अनुरोध मौखिक रूप से या लिखित रूप से हो सकता है। अपील के अगले स्तर में चिकित्सा देखभाल या मेडि-कल कार्यक्रम, या दोनों अथवा कैलिफोर्निया के प्रबंधित स्वास्थ्य देखभाल विभाग के माध्यम से आपकी अपील के अनुरोध की एक नई और निष्पक्ष समीक्षा शामिल है।

चिकित्सा देखभाल कार्यक्रम PACE कार्यक्रमों को शामिल करते हुए अपील पर एक “स्वतंत्र समीक्षा संगठन” के साथ बाहरी समीक्षा प्रदान करता है। यह समीक्षा संगठन हमारे PACE संगठन से पूरी तरह से स्वतंत्र रहता है।

मेडि-कल कार्यक्रम राज्य की निष्पक्ष सुनवाई प्रक्रिया के माध्यम से अपील के अपने अगले स्तर का संचालन करता है। अगर आप मेडि-कल में नामांकित हैं, तो आप अपनी अनुरोधित सेवा या सेवा के लिए भुगतान, को अस्वीकृत, आस्थगित, संशोधित, देरी, कम या बंद कर दिए जाने पर अपील कर सकते/सकती हैं। आपके द्वारा एक अंतिम निर्णय प्राप्त किए जाने तक, आप इन सेवाओं को प्राप्त करने के लिए जारी रखने के लिए चुन सकते हैं। हालांकि, निर्णय आपके पक्ष में नहीं होने पर, आपको इन सेवाओं के लिए भुगतान करना पड़ सकता है।

अगर आप चिकित्सा देखभाल और मेडि-कल दोनों में नामांकित हैं, तो हम आपको यह चुनने में मदद करेंगे कि आपको किस प्रक्रिया का पालन करना चाहिए। हमें आपकी अपील को उचित समीक्षा के लिए भेजने की आवश्यकता होगी।

अगर आप इस बारे में सुनिश्चित नहीं है कि आप चिकित्सा देखभाल और मेडि-कल या दोनों में नामांकित हैं, तो हमसे पूछें। चिकित्सा देखभाल और मेडि-कल की बाहरी अपील प्रक्रियाओं को नीचे वर्णित किया गया है।

मेडि-कल बाहरी अपील की प्रक्रिया

अगर आप मेडि-कल और चिकित्सा देखभाल दोनों में या केवल मेडि-कल में नामांकित हैं और मेडि-कल की बाहरी अपील की प्रक्रिया का उपयोग करके हमारे निर्णय को अपील करने के लिए चुनते हैं, तो हम आपकी अपील को कैलिफोर्निया के सामाजिक सेवा विभाग को भेजेंगे। आप अपील की प्रक्रिया के दौरान किसी भी समय निर्णय की तिथि से नब्बे (90) दिनों तक इसके माध्यम से प्रक्रिया में निष्पक्ष सुनवाई का अनुरोध कर सकते हैं:

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37
Sacramento, CA 94244-2430
Telephone: 1-800-952-5253
Fax: 916-229-4410
TTY: 1-800-952-8349

अगर आप किसी राज्य में निष्पक्ष सुनवाई का अनुरोध करने के लिए चुनते हैं, तो आपको इसके लिए सेवा या भुगतान अनुरोध के लिए कार्रवाई (NOA) की सूचना प्राप्त होने की तिथि से नब्बे (90) दिनों के भीतर On Lok Lifeways से कहना चाहिए।

आप राज्य सुनवाई में बोल सकते हैं या कोई रिश्तेदार, दोस्त या वकील सहित अपनी ओर से बोलने के लिए किसी और को रख सकते/सकती हैं। आप निःशुल्क कानूनी सहायता प्राप्त करने में सक्षम हो सकते/सकती हैं। हमारे द्वारा किसी सेवा या सेवा का भुगतान अस्वीकृत करने संशोधित करने या स्थगित करने के समय आपके निवास की काउंटी में मौजूद कानूनी सेवाओं के कार्यालयों की सूची प्रदान करेंगे।

अगर आपकी अपील के लिए प्रशासनिक कानून न्यायाधीश (ALJ) का निर्णय आपके पक्ष में है, तो On Lok Lifeways मानक या शीघ्र निपटारे की अपील के लिए आपके द्वारा अनुरोधित सेवाओं या सेवाओं के लिए भुगतान उपलब्ध कराने की समय सीमा के लिए न्यायाधीश के निर्देश का पालन करेगा।

अगर ALJ का निर्णय आपकी अपील के पक्ष में नहीं है, तो मानक या शीघ्र निपटारे की अपील के लिए, अपील में आगे के स्तर हैं और हम आपकी अपील को आगे बढ़ाने में आपकी मदद करेंगे।

चिकित्सा देखभाल बाहरी अपील की प्रक्रिया

अगर आप चिकित्सा देखभाल और मेडि-कल दोनों में या केवल चिकित्सा देखभाल में नामांकित हैं, तो आप चिकित्सा देखभाल की बाहरी अपील की प्रक्रिया का उपयोग करके अपील करने के लिए चुन सकते/सकती हैं। हम आपके लिए आपके मामले की फ़ाइल को चिकित्सा देखभाल के स्वतंत्र समीक्षा संगठन को भेज देंगे। चिकित्सा देखभाल वर्तमान में

हमारे जैसे PACE कार्यक्रमों को करते हुए निष्पक्ष समीक्षा अपील करने के लिए स्वास्थ्य विवाद समाधान केंद्र (CHDR) के साथ अनुबंध में है। CHDR अपनी समीक्षा के परिणामों के साथ हमसे संपर्क करेगा। CHDR हमारे मूल निर्णय को बनाए रखेगा या हमारे निर्णय को बदल देगा और आपके पक्ष में निर्णय देगा। आप निम्न के माध्यम से CHDR से संपर्क कर सकते हैं:

Maximus Federal Services
PACE Appeal Project
3750 Monroe Avenue, Suite 702
Pittsford, New York 14534-1302
Telephone: 585-348-3300
Fax: 585-425-5292

मानक बाहरी अपील

अगर हम किसी गैर तत्काल सेवा के लिए आपके अनुरोध को अस्वीकार करते हैं या किसी सेवा के लिए भुगतान नहीं करते, तो आप **मानक बाहरी अपील** का अनुरोध कर सकते हैं। मानक बाहरी अपील के लिए, आपको आपके द्वारा अपील का अनुरोध करने के 30 कैलेंडर दिनों से पहले ही आपकी अपील पर निर्णय ले लिया जाएगा।

किसी मानक अपील के लिए **CHDR का निर्णय आपके पक्ष में होने पर:**

अगर आपने किसी सेवा का अनुरोध किया गया है, लेकिन आपको नहीं मिली है, तो हमें जल्दी से जल्दी आपके स्वास्थ्य की स्थिति की आवश्यकता के अनुसार सेवा प्रदान करनी होगी।

या

अगर आपने किसी सेवा के लिए भुगतान का अनुरोध किया है, जो आपको पहले से प्राप्त हो चुका है, तो हमें सेवा के लिए भुगतान करने की आवश्यकता होगी।

शीघ्र निपटारे की बाहरी अपील

अगर आपको लगता है कि कोई विशिष्ट सेवा प्राप्त नहीं होने से आपका स्वास्थ्य खतरे में पड़ जाएगा, तो आप **शीघ्र निपटारे की बाहरी अपील** का अनुरोध कर सकते/सकती हैं। शीघ्र निपटारे की बाहरी अपील में, हम आपके स्वास्थ्य की आवश्यकता के अनुसार जल्दी से जल्दी आपके मामले की फ़ाइल को CHDR को भेज देंगे। CHDR द्वारा अपील प्राप्त करने के बहत्तर (72) घंटे के भीतर हमें कोई निर्णय देना होगा। CHDR अपील की समीक्षा करने के लिए अधिक समय की मांग कर सकता है, लेकिन उन्हें चौदह (14) कैलेंडर दिनों के भीतर हमें अपना निर्णय देना होगा।

शीघ्र निपटारे की अपील के लिए **CHDR का निर्णय आपके पक्ष में होने पर:**

हमें आपके स्वास्थ्य की आवश्यकता के अनुसार जल्दी से जल्दी सेवा प्रदान करनी होगी या आपको सेवा प्राप्त करने के लिए व्यवस्था करनी होगी।

अगर मानक या शीघ्र निपटारे की अपील के लिए CHDR का निर्णय आपके पक्ष में नहीं है, तो अपील करने के लिए आगे के स्तर हैं और हम आपकी अपील को आगे बढ़ाने में आपकी मदद करेंगे।

प्रबंधित स्वास्थ्य देखभाल स्वतंत्र मेडिकल समीक्षा (IMR) प्रक्रिया विभाग

प्रबंधित स्वास्थ्य देखभाल विभाग (DMHC), स्वास्थ्य देखभाल सेवा प्लान में नामांकित नहीं होने वाले ऐसे लोगों के लिए एक स्वतंत्र मेडिकल समीक्षा ("IMR") प्रक्रिया संचालित करता है, जो चिकित्सा देखभाल में नामांकित नहीं हैं (कोई व्यक्ति "चिकित्सा देखभाल में नामांकित" है, अगर कोई व्यक्ति चिकित्सा देखभाल और मेडिकल दोनों में

नामांकित है या केवल चिकित्सा देखभाल में नामांकित है)। अगर आप IMR के लिए पात्र हैं, तो On Lok Lifeways आपको इस कार्यक्रम के तहत आपके अधिकारों का अलग लिखित विवरण प्रदान करेगा।

“कैलिफोर्निया का प्रबंधित स्वास्थ्य देखभाल विभाग के पास स्वास्थ्य देखभाल सेवा प्लान के विनियमन की जिम्मेदारी है। अगर आपको अपने हैल्थ प्लान की कोई शिकायत करनी है, तो आपको पहले **415-292-8895** या **1-888-996-6565** पर फ़ोन करना चाहिए और विभाग से संपर्क करने से पहले अपने हैल्थ प्लान की शिकायत प्रक्रिया का उपयोग करना चाहिए। इस शिकायत प्रक्रिया का उपयोग करने से आपके लिए उपलब्ध कराई जाने वाली किसी भी संभावित कानूनी अधिकार या उपचार पर रोक नहीं लगाई जाती है। अगर आपी किसी आपात स्थिति में शामिल कोई शिकायत है, जिसे आपके हैल्थ प्लान द्वारा संतोषजनक तरीके से सुलझाया नहीं जाता है या 30 दिनों से अधिक समय तक सुलझाया नहीं जाता है, तो आप सहायता के लिए विभाग को कॉल कर सकते/सकती हैं। आप एक स्वतंत्र चिकित्सा समीक्षा (IMR) के लिए पात्र हो सकते हैं। अगर आप IMR के लिए पात्र हैं, तो IMR प्रक्रिया, प्रस्तावित सेवा या उपचार, प्रयोगात्मक या अनुसंधानात्मक प्रकृति वाले कवरेज निर्णयों और आपातकालीन या तत्काल चिकित्सा सेवाओं के भुगतान विवादों की आवश्यक चिकित्सा से संबंधित हैल्थ प्लान के द्वारा लिए गए चिकित्सीय निर्णयों की निष्पक्ष समीक्षा प्रदान करेगा। विभाग के पास एक निःशुल्क टेलीफ़ोन नंबर (**1-888-HMO-2219**) और सुनने और बोलने में अक्षम व्यक्तियों के लिए एक TDD लाइन (**1-877-688-9891**) उपलब्ध है। विभाग की इंटरनेट वेब साइट <http://www.hmohelp.ca.gov> पर शिकायत फ़ॉर्म, IMR आवेदनपत्र और निर्देश ऑनलाइन उपलब्ध हैं।”