आपके Medi-Cal अधिकार

कृपया रखें!

बच्चों और 21 वर्ष की आयु तक के युवाओं को उनकी जरूरत की सभी देखभाल प्राप्त करने में मदद करने के लिए महत्वपूर्ण जानकारी

बच्चे और युवा यदि वे Medi-Cal में हैं तो उन्हें कौन-सी सेवाएँ मिल सकती हैं?

कैलिफोर्निया और संघीय कानून के तहत, Medi-Cal में नामांकित 21 वर्ष की आयु तक के सभी बच्चों और युवाओं को स्वस्थ रहने या स्वस्थ रहने के लिए आवश्यक नियमित **चेक-अप** और अन्य **निवारक** और **उपचार** सेवाओं का अधिकार है।

यह अधिकार संघीय कानून में प्रारंभिक और आवधिक जांच, निदान और उपचार (EPSDT) आवश्यकता के रूप में जाना जाता है। यह सुनिश्चित करता है कि Medi-Cal में नामांकित प्रत्येक बच्चे को यथासंभव स्वस्थ रहने के लिए आवश्यक देखभाल मिले। कैलिफ़ोर्निया में, EPSDT को **बच्चों और किशोरों के लिए Medi-Cal** कहा जाता है।

ये सेवाएँ पूरी तरह से **मुफ्त** हैं, जब तक कि बच्चे या युवा के Medi-Cal के लिए पात्र होने के समय उनके लिए लागत का हिस्सा या प्रीमियम तय न किया गया हो।

बच्चों और किशोरों के लिए Medi-Cal को बिना किसी सीमा के जरूरत पड़ने पर इन सेवाओं को कवर करना चाहिए:

- प्राथमिक देखभाल और विशेषज्ञ के दौरे सहित शारीरिक स्वास्थ्य सेवाएं
- चश्मे सहित दृष्टि सेवाएं
- श्रवण सेवाएं
- डेंटल चिकित्सा जांच और अनुवर्ती सेवाएं*
- चिकित्सा सहित मानसिक स्वास्थ्य और नशीली दवाओं या शराब की लत सेवाएं जिनमें थेरपी शामिल है
- शारीरिक, व्यावसायिक और बोली चिकित्सा
- टिकाऊ चिकित्सा उपकरण सहित व्हीलचेयर जैसे चिकित्सा उपकरण और आपूर्ति
- दवा, ओवर-द-काउंटर और निर्धारित दोनों
- सीसा स्तर और यौन संचारित संक्रमण (STI) परीक्षण, और किसी भी आवश्यक अनुवर्ती देखभाल की जांच के लिए रक्त परीक्षण सहित प्रयोगशाला परीक्षण
- नर्सिंग देखभाल सहित गृह स्वास्थ्य सेवाएं
- अस्पताल और आवासीय उपचार
- प्रजनन और यौन स्वास्थ्य सेवाएं, जैसे जन्म नियंत्रण और गर्भपात देखभाल
- गर्भावस्था की जांच

*कुछ सदस्य केवल आपातकालीन दंत चिकित्सा सेवाओं के लिए ही पात्र हो सकते हैं।

यदि आपको इस पत्र या किसी वैकल्पिक प्रारूप जैसे बड़े फ़ॉन्ट, ऑडियो प्रारूप, सीडी, या ब्रेल में किसी भी Medi-Cal सामग्री की आवश्यकता है, तो 1-833-284-0040, पर कॉल करें। भाषा सहायता के लिए, Medi-Cal मेंबर हॉटलाइन को 1-800-541-5555 (TDD 1-800-430-7077) पर कॉल करें।

- COVID-19 परीक्षण और उपचार
- देखभाल समन्वय, यदि प्रबंधित देखभाल योजना में नामांकित हैं
- आपके चिकित्सा प्रदाता द्वारा निर्धारित अन्य सभी आवश्यक चिकित्सा सेवाएं जिन्हें Medi-Cal ("चिकित्सकीय रूप से आवश्यक सेवाओं" के रूप में जाना जाता है) के तहत कवर किया जा सकता है

बच्चों और युवाओं को देखभाल प्राप्त करने के लिए निःशुल्क सहायता प्राप्त करने का अधिकार है, जैसे:

- अपने अपॉइंटमेंट पे आने-जाने या दवा, चिकित्सा उपकरण और आपूर्ति लेने के लिए निःशुल्क सवारी प्राप्त करना
- चिकित्सा अपॉइंटमेंटस करने में सहायता
- डॉक्टर या स्वास्थ्य देखभाल प्रदाता खोजने में सहायता
- भाषा व्याख्या सेवाएं (आपको चिकित्सा मुलाकात के लिए अपना स्वयं का दुभाषिया लाने की आवश्यकता नहीं है)

"चिकित्सीय रूप से आवश्यक" का क्या अर्थ है?

बच्चों और युवाओं के लिए, **चिकित्सीय रूप से आवश्यक** का अर्थ है किसी बीमारी या स्वास्थ्य स्थिति के उपचार, सुधार, प्रबंधन या सुधार के लिए आवश्यक सेवाएं।

आपके बच्चे का डॉक्टर या स्वास्थ्य देखभाल प्रदाता आमतौर पर यह तय करता है कि चिकित्सकीय रूप से कुछ आवश्यक है या नहीं।

कुछ सेवाओं को पूर्व-अनुमोदन की आवश्यकता हो सकती है। यदि सेवाएं 21 वर्ष की आयु तक के बच्चों या युवाओं के लिए चिकित्सकीय रूप से आवश्यक हैं, तो सेवाओं या उपचारों की संख्या को सीमित नहीं किया जा सकता है। उदाहरण के लिए, एक बच्चे को हर दो साल में एक जोड़ी चश्मे तक सीमित नहीं रखा जा सकता है। यदि किसी बच्चे के पास चश्मा है, लेकिन देखने में परेशानी है, तो उसे आवश्यकता पड़ने पर नए नुस्खे और नए चश्मे का अधिकार है।

बॉक्स 1

आपके बच्चे का Medi-Cal

Medi-Cal में बच्चे और युवा इन दो तरीकों में से किसी एक में अपना लाभ प्राप्त करते हैं:

1. **प्रबंधित देखभाल** एक स्वास्थ्य बीमा योजना, मानसिक स्वास्थ्य योजना, या डेंटल स्वास्थ्य योजना द्वारा, **या**
2. **सेवा के लिए शुल्क** कैलिफ़ोर्निया डिपार्टमेंट ऑफ हेल्थ केयर सर्विसेज (DHCS), स्टेट Medi-Cal एजेंसी द्वारा

यह दस्तावेज़ बताता है कि अगर किसी नामांकित बच्चे या युवा को **प्रबंधित देखभाल** या **सेवा के लिए शुल्क** के माध्यम से आवश्यक सेवा नहीं मिलती है तो क्या करना चाहिए। यह बताता है कि कैसे:

- एक अपील दायर करें
- स्टेट हियरिंग के लिए पूछें
- शिकायत दर्ज करें

सेवाएँ प्राप्त करने में सहायता के लिए या अपने लाभों के बारे में प्रश्नों के लिए, **1-800-541-5555** पर Medi-Cal सदस्य सहायता लाइन पर कॉल करें।

यदि आपके बच्चे की देखभाल से इनकार किया जाता है, देरी की जाती है, कम किया जाता है, या बंद कर दिया जाता है, तो आपको क्या करना चाहिए?

यदि आपके बच्चे की देखभाल से इनकार किया जाता है, देरी की जाती है, कम किया जाता है, या बंद कर दिया जाता है और आप अपने लिखित नोटिस में वर्णित निर्णय से सहमत नहीं हैं, तो आप निर्णय की समीक्षा करने और उसे वापस लेने के लिए कह सकते हैं।

यह आपके बच्चे को आवश्यक देखभाल प्राप्त करने में सहायता करने के लिए है और उसे प्राप्त करने का अधिकार है। आपके बच्चे को **अपील** दायर करने, **स्टेट हियरिंग** के लिए पूछने, या **शिकायत** जमा करने का अधिकार है। इनमें से किसी भी कार्रवाई को करने के लिए कोई दंड नहीं है।

चाहे आपकी अपील, स्टेट हियरिंग, या शिकायत सफल हो या नहीं, आपके बच्चे का Medi-Cal कवरेज समाप्त **नहीं** होगा क्योंकि आपने इनमें से कोई भी कार्रवाई की है।

एक **अपील** के लिए आपके बच्चे की प्रबंधित देखभाल योजना की आवश्यकता होती है कि किसी भी सेवा से इनकार, विलंब, कमी, या रोक की समीक्षा करें ताकि यह पता लगाया जा सके कि वे आपसे सहमत हैं या नहीं।

स्टेट हियरिंग आपके बच्चे की प्रबंधित देखभाल योजना या DHCS (स्टेट Medi-Cal एजेंसी) के निर्णय की समीक्षा करने के लिए जज के सामने बोलने का मौका है जिससे आप असहमत हैं।

एक **शिकायत** किसी भी ऐसे मामले के लिए है जिससे आप संतुष्ट नहीं हैं या इससे सहमत नहीं हैं कि अपील या स्टेट हियरिंग में शामिल नहीं है। यह आपके बच्चे की प्रबंधित देखभाल योजना या DHCS से संबंधित समस्याओं या चिंताओं के लिए है जो सेवाओं का इनकार, विलंब, कमी या रोक नहीं है।

आप देखभाल की गुणवत्ता या देखभाल तक पहुंच सहित अपने बच्चे की कवर की गई सेवाओं से संबंधित शिकायतों के लिए अपने बच्चे की प्रबंधित देखभाल योजना में भी शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

अपील कैसे दायर करें, स्टेट हियरिंग के लिए पूछें, या शिकायत कैसे दर्ज करें

लिखित सूचना पढ़ें। यदि कोई प्रबंधित देखभाल योजना, DHCS (स्टेट Medi-Cal एजेंसी), या प्रदाता आपके बच्चे की सेवाओं को अस्वीकार करता है, कम करता है, या बंद करता है, तो उन्हें उनके निर्णय के साथ कार्रवाई की एक लिखित सूचना (जिसे "प्रतिकूल लाभ निर्धारण की सूचना" भी कहा जाता है) भेजनी होगी।

आपके बच्चे के उपचार या सेवा को कम या बंद करने से कम से कम **10** दिन पहले आपको यह सूचना मिलनी चाहिए। नोटिस में बताया गया है:

- आपके बच्चे की प्रबंधित देखभाल योजना या DHCS ने क्यों और कैसे अपना निर्णय लिया
- आपके बच्चे के अधिकार
- अपील कैसे दायर करें या स्टेट हियरिंग के लिए कैसे पूछें

यदि आप निर्णय से असहमत हैं, सेवाओं को रोकने या कम करने से पहले **अपील करना महत्वपूर्ण है ताकि वे अपील या स्टेट हियरिंग के दौरान जारी रह सकें।**

अगर आपको नोटिस <u>नहीं</u> मिला है, तो पृष्ठ 4 पर दिए गए हेल्थ कंज्यूमर एलायंस (HCA) नंबर पर कॉल करें। यह जानने के लिए कि अपील कैसे दायर करनी है, राज्य द्वारा सुनवाई की मांग करें, या शिकायत प्रस्तुत करें, बाकी पृष्ठों को पढ़ें।

सहायता कैसे प्राप्त करें

Medi-Cal सदस्य हेल्प लाइन

Medi-Cal सदस्य हेल्प लाइन निःशुल्क सहायता प्रदान करती है। Medi-Cal के बारे में आपके प्रश्नों के उत्तर देने में सहायता के लिए वे आपको आपके स्थानीय Medi-Cal कार्यालय, आपकी प्रबंधित देखभाल योजना, या अन्य Medi-Cal संसाधनों से जोड़ सकते हैं।

- फ़ोन: 1-800-541-5555
- ऑनलाइन: www.dhcs.ca.gov/myMedi-Cal

स्वास्थ्य उपभोक्ता गठबंधन (HCA)

स्वास्थ्य समस्याओं के समाधान के लिए HCA Medi-Cal में नामांकित व्यक्तियों को निःशुल्क फोन या व्यक्तिगत रूप से सहायता प्रदान करता है। वे स्वास्थ्य देखभाल से संबंधित कानूनी मुद्दों को हल करने में सहायता के लिए आपको मुफ्त संसाधनों से जोड़ने में भी सक्षम हो सकते हैं।

- फ़ोन: 1-888-804-3536
- ऑनलाइन: healthconsumer.org

बॉक्स 2

अगर आपको लगता है कि कोई फैसला गलत है

अगर आपको लगता है कि आपके बच्चे का Medi-Cal गलत तरीके से रोका गया था या आपका बच्चा गलत तरीके से Medi-Cal के योग्य नहीं पाया गया था:

- अपील करने के लिए नोटिस पर दिए गए निर्देशों का पालन करें, **या**
- dhcs.ca.gov/COL पर अपनी स्थानीय काउंटी मानव सेवा एजेंसी खोजें

Medi-Cal Managed Care में आपके बच्चे के क्या अधिकार हैं?

पृष्ठ 5-8 पर दी गई निम्नलिखित जानकारी Medi-Cal में सभी प्रबंधित देखभाल प्रणालियों पर लागू होती है। Medi-Cal में नामांकित अधिकांश बच्चे **Medi-Cal Managed Care योजना** के माध्यम से अपनी देखभाल प्राप्त करते हैं। योजना शारीरिक स्वास्थ्य सेवाओं के लिए है। यह सीमित मानसिक स्वास्थ्य सेवाओं के लिए भी है, जिन्हें "गैर-विशिष्ट मानसिक स्वास्थ्य सेवाएं" कहा जाता है।

अन्य प्रबंधित देखभाल प्रणालियों में शामिल हैं:

- **विशेष मानसिक स्वास्थ्य सेवाएं** एक अलग मानसिक स्वास्थ्य योजना के माध्यम से गहन व्यवहारिक स्वास्थ्य सेवाओं के लिए।
- **नशीली दवाओं और शराब की लत के उपचार के लिए Drug Medi-Cal Organized Delivery System**।
- **Dental Managed Care** लॉस एंजिल्स और सैक्रामेंटो काउंटियों में डेंटल केयर के लिए। पृष्ठ 8 पर **तालिका 1** पढ़ें।

यदि आपके बच्चे को कोई सेवा प्राप्त करने या रखने में समस्या हो रही है, आपको लगता है कि उपरोक्त योजनाओं में से किसी एक को कवर करना चाहिए, नीचे पढ़ें। अगर आपके बच्चे के पास कोई योजना नहीं है, तो पृष्ठ 9 पर **सेवा के लिए शुल्क** के बारे में पढ़ें।

यदि आपके बच्चे की देखभाल से इनकार किया जाता है, देरी की जाती है, कम किया जाता है, या प्रबंधित देखभाल में बंद कर दिया जाता है, तो आप क्या कर सकते हैं?

अपने बच्चे की प्रबंधित देखभाल योजना के साथ अपील दर्ज करें

आपको प्रबंधित देखभाल योजना के साथ एक **अपील** दायर करके प्रारंभ करना चाहिए। अपनी योजना खोजने के लिए, www.dhcs.ca.gov/mmchpd पर जाएं। एक अपील के लिए यह आवश्यक है कि आपके बच्चे की किसी भी सेवा इनकार, विलंब, कटौती, या रोक की समीक्षा करने की योजना यह पता लगाने के लिए कि क्या वे आपसे सहमत हैं। स्टेट हियरिंग की मांग करने से पहले आपको अपील फाइल करनी होगी।

- आपके बच्चे को उनकी प्रबंधित देखभाल योजना से कार्रवाई की लिखित सूचना मिलने के बाद, आप अपील दायर कर सकते हैं। अगर आपको कार्रवाई की सूचना **नहीं** मिली है, तो आप अपील भी दायर कर सकते हैं।
- प्रबंधित देखभाल योजना के साथ अपील दायर करने के लिए कार्रवाई की सूचना मिलने के बाद आपके पास **60** कैलेंडर दिन हैं। आप लिखित रूप में, फोन द्वारा या ऑनलाइन योजना के साथ अपील दायर कर सकते हैं। आप पृष्ठ 8 पर **तालिका 1** में संपर्क नंबर प्राप्त कर सकते हैं।
- यदि नोटिस ऑफ एक्शन में कहा गया है कि आपके बच्चे को पहले से मिल रही सेवा बंद हो जाएगी या कम हो जाएगी, तो आप यह भी कह सकते हैं कि अपील के दौरान आपके बच्चे को सेवा मिलती रहे। इसे **लाभों की निरंतरता** कहा जाता है। यह पूछने का तरीका जानने के लिए, इस पृष्ठ पर **बॉक्स 3** पढ़ें।

बॉक्स 3

प्रबंधित देखभाल में लाभों की निरंतरता के लिए कैसे पूछें

अगर नोटिस में कहा गया है कि आपके बच्चे को पहले से मिल रही सेवा बंद हो जाएगी या कम हो जाएगी, तो आप अपील या स्टेट हियरिंग के दौरान अपने बच्चे के लिए **लाभों को जारी रखने** (जिन्हें "सहायता भुगतान लंबित" भी कहा जाता है) की मांग कर सकते हैं।

- सेवा के बंद होने या कम होने से **पहले** आपको स्टेट हियरिंग के लिए अपील करनी चाहिए या अनुरोध करना चाहिए।
- प्रबंधित देखभाल योजना को आपके बच्चे के लिए सेवा बंद करने या कम करने की योजना बनाने से कम से कम **10** कैलेंडर दिन पहले आपको लिखित सूचना देनी चाहिए।

- आपके बच्चे की प्रबंधित देखभाल योजना को अपील मिलने की तारीख से **5** कैलेंडर दिनों के भीतर लिखित में अपील की पावती देनी होगी। योजना में आपको उस व्यक्ति का नाम, फोन नंबर और पता भी बताना चाहिए जो आपको अपील और उसकी स्थिति के बारे में अधिक बता सकता है। अपील अनुरोध के **30** कैलेंडर दिनों के भीतर योजना को आपको एक लिखित निर्णय भेजना होगा। इसे अपील समाधान की सूचना कहा जाता है।
- अगर आपके बच्चे की स्थिति अत्यावश्यक है और 30 दिनों तक प्रतीक्षा करने से उसकी स्थिति और खराब हो जाएगी, तो आप **शीघ्र** (तेज़) निर्णय लेने के लिए कह सकते हैं। यह कैसे करें, इसके लिए इस पृष्ठ पर **बॉक्स 4** पढ़ें।

बॉक्स 4

शीघ्र (तेज़) अपील या स्टेट हियरिंग

यदि आपके बच्चे को **शीघ्र** (तेज़) अपील या स्टेट हियरिंग की आवश्यकता है क्योंकि आपके बच्चे का जीवन, स्वास्थ्य, या कार्य करने की क्षमता खतरे में है, तो **1-800-743-8525** पर कॉल करें।

शीघ्र प्रक्रिया के लिए कैसे पूछें, इस बारे में आप अपनी सदस्य पुस्तिका में अधिक पढ़ सकते हैं।

- आप किसी भी समय अपने बच्चे की अपील के बारे में प्रश्नों के साथ अपने बच्चे की प्रबंधित देखभाल योजना से संपर्क कर सकते हैं। संपर्क नंबरों के लिए, पृष्ठ 8 पर **तालिका 1** पढ़ें।
- आपके बच्चे की प्रबंधित देखभाल योजना में स्वतंत्र चिकित्सा समीक्षा बोर्ड नामक एक प्रक्रिया शामिल हो सकती है। आपके बच्चे का नोटिस ऑफ एक्शन इस प्रक्रिया को समझाएगा। यदि आपके बच्चे की प्रबंधित देखभाल योजना इस प्रक्रिया की पेशकश करती है, तो यह आपके बच्चे की अपील को पूरा करने के बाद होगी। इंडिपेंडेंट मेडिकल रिव्यू बोर्ड के बारे में अधिक जानने के लिए, कैलिफ़ोर्निया डिपार्टमेंट ऑफ़ मैनेज्ड हेल्थ केयर को 1-888-466-2219 (TDD 1-877-688-9891) पर कॉल करें। या, https://bit.ly/IMRCR पर जाएं।

Medi-Cal स्टेट हियरिंग के लिए पूछें

यदि प्रबंधित देखभाल योजना की अपील प्रक्रिया पूरी हो गई है और आप अभी भी योजना के निर्णय से असहमत हैं, तो आप अपने बच्चे के लिए **स्टेट हियरिंग** की मांग कर सकते हैं। यदि आपके बच्चे की प्रबंधित देखभाल योजना अपील करने के आपके बच्चे के अधिकार के बारे में नोटिस नहीं भेजती है या इसे उचित समय में नहीं भेजती है, तो आप स्टेट हियरिंग के लिए भी कह सकते हैं।

स्टेट हियरिंग प्रबंधित देखभाल योजना के उस निर्णय की समीक्षा करने के लिए जज के सामने बोलने का अवसर है जिससे आप असहमत हैं। जज कैलीफ़ोर्निया के सामाजिक सेवा विभाग के लिए काम करते हैं, आपके बच्चे की योजना के लिए नहीं।

- आपको अपने बच्चे की अपील पर प्रबंधित देखभाल योजना का लिखित निर्णय मिलने की तारीख से **120** कैलेंडर दिनों के भीतर स्टेट हियरिंग के लिए अनुरोध करना चाहिए। एक निष्पक्ष न्यायाधीश आपके बच्चे के मामले की समीक्षा करेगा। अगर सुनवाई के लिए आपके द्वारा मांगा गया निर्णय आपके बच्चे को पहले से मिल रही सेवा बंद कर देता है, तो आप अपने बच्चे के लिए लाभों को जारी रखने के लिए भी कह सकते हैं। पेज 5 पर **बॉक्स 3** पढ़ें।
- आप फोन, मेल, फैक्स या ऑनलाइन द्वारा स्टेट हियरिंग के लिए अनुरोध कर सकते हैं। 1-800-743-8525 पर कॉल करें। या, www.cdss.ca.gov/hearing-requests पर जाएं।
- आपके पास अपने बच्चे की स्टेट हियरिंग में अपना प्रतिनिधित्व करने के लिए किसी व्यक्ति को लाने का अधिकार है। आप किसी दोस्त, रिश्तेदार, वकील, या अपनी पसंद के किसी भी व्यक्ति को ला सकते हैं। मुफ़्त कानूनी सहायता कैसे प्राप्त करें, यह जानने के लिए पृष्ठ 4 पर **सहायता कैसे प्राप्त करें** पढ़ें।
- आपको स्टेट हियरिंग के लिए भुगतान करने की आवश्यकता नहीं है। ये मुफ्त है।

- अंतिम निर्णय लेने के लिए स्टेट हियरिंग के लिए आपके बच्चे के अनुरोध की तारीख के बाद राज्य के पास **90** कैलेंडर दिन हैं। अगर आपके बच्चे को तुरंत सेवाओं की आवश्यकता है और 90 दिनों तक प्रतीक्षा करने से उनकी स्थिति और खराब हो जाएगी, तो आप **शीघ्र** (तेज़) निर्णय लेने के लिए कह सकते हैं। पृष्ठ 6 पर **बॉक्स 4** पढ़ें।
- अधिक सहायता के लिए, अपने बच्चे की प्रबंधित देखभाल योजना के नोटिस पढ़ें। या, 1-800-743-8525 पर कॉल करें। या, www.dhcs.ca.gov/fair-hearing पर जाएं।

लोकपाल से संपर्क करें

लोकपाल वह व्यक्ति होता है, जो DHCS (राज्य की Medi-Cal एजेंसी) के लिए काम करता है। उनका काम आपके बच्चे के प्रबंधित देखभाल योजना के साथ काम करने में आपकी और आपके बच्चे की मदद करना है। वे आपके सवाल सुनेंगे और उनका जवाब देने में मदद करेंगे। वे आपके साथ समस्याओं की समीक्षा करेंगे, लाभों के बारे में विस्तार से समझाएंगे और विकल्पों का सुझाव भी देंगे। आप किसी भी समय लोकपाल को कॉल कर सकते हैं। इसमें शामिल है, जब आपके बच्चे को नोटिस मिला हो, अपील दायर की हो, राज्य द्वारा सुनवाई की मांग की हो, या शिकायत प्रस्तुत की हो। लोकपाल केवल एक प्रबंधित देखभाल योजना में नामांकित लोगों के लिए ही है।

आप लोकपाल से संपर्क कर सकते हैं:

- फ़ोन: 1-888-452-8609
- ईमेल: MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov
  - » ईमेल में व्यक्तिगत स्वास्थ्य जानकारी न डालें।

लोकपाल के बारे में अधिक जानने के लिए www.dhcs.ca.gov/ombudsman पर जाएं।

क्या होगा यदि आप प्रबंधित देखभाल में अपने बच्चे की देखभाल, डॉक्टर या स्वास्थ्य देखभाल प्रदाता से खुश नहीं हैं?

शिकायत दर्ज करें

अगर किसी डॉक्टर ने आपके बच्चे के साथ बुरा व्यवहार किया या अशिष्टता की, या आप देखभाल की गुणवत्ता से संतुष्ट नहीं हैं, या आपको कोई डॉक्टर नहीं मिल रहा है, तो आप अपने बच्चे के लिए **शिकायत** जमा कर सकते हैं। अपील या स्टेट हियरिंग में शामिल न होने वाली किसी भी बात पर असहमति के लिए शिकायत है। यह उन मुद्दों या चिंताओं के लिए है जो आपके बच्चे की किसी भी सेवा को अस्वीकार, विलंबित, कम या बंद नहीं करते हैं। आप अपने बच्चे की कवर की गई सेवाओं से संबंधित शिकायतों के लिए अपने बच्चे की प्रबंधित देखभाल योजना में शिकायत भी दर्ज कर सकते हैं, जिसमें देखभाल की गुणवत्ता या पहुंच भी शामिल है।

- आप किसी भी समय अपने बच्चे के लिए शिकायत दर्ज करा सकते हैं। आप इसे फोन द्वारा, या लिखित रूप में ऑनलाइन या मेल द्वारा जमा कर सकते हैं। शिकायत दर्ज करने के लिए, अपने बच्चे की प्रबंधित देखभाल योजना से संपर्क करें। संपर्क नंबरों के लिए, पृष्ठ 8 पर **तालिका 1** पढ़ें।
- आपके बच्चे की प्रबंधित देखभाल योजना को आपकी शिकायत **5** कैलेंडर दिनों के भीतर लिखित में मिलनी चाहिए। इसमें योजना के उस व्यक्ति का नाम, फोन नंबर और पता शामिल होना चाहिए जो आपको आपके बच्चे की शिकायत और उसकी स्थिति के बारे में अधिक बता सके।
- आपके बच्चे की प्रबंधित देखभाल योजना में आपके बच्चे की शिकायत को हल करने के लिए शिकायत जमा करने की तारीख से **30** कैलेंडर दिन होते हैं।

आपको सवालों के साथ किससे संपर्क करना चाहिए?

तालिका 1

प्रबंधित देखभाल प्रणाली अवलोकन और संपर्क जानकारी

Medi-Cal Managed Care (MCMC)

अधिकांश बच्चे इन सेवाओं में से अधिकांश को Medi-Cal Managed Care योजनाओं के माध्यम से प्राप्त करते हैं:

- शारीरिक स्वास्थ्य की ज़रूरतें, जैसे अच्छे बच्चे की जाँच और टीके
- गैर-विशिष्ट मानसिक स्वास्थ्य आवश्यकताएं, जैसे चिकित्सा और दवा
- देखभाल समन्वय

यदि आपके बच्चे को आवश्यक सेवाएं नहीं मिल रही हैं या उसे कोई चिंता है, तो अपने बच्चे के Medi-Cal Managed Care योजना पर कॉल करें। योजना का फ़ोन नंबर आपके बच्चे के योजना आईडी कार्ड पर है। यह योजना की वेबसाइट पर भी है। आप उनका फ़ोन नंबर www.dhcs.ca.gov/mmchpd पर भी प्राप्त कर सकते हैं। या, 916-449-5000 पर कॉल करें।

विशेष मानसिक स्वास्थ्य सेवाएं (SMHS)

कुछ बच्चे जिन्हें विशिष्ट मानसिक स्वास्थ्य सेवाओं की आवश्यकता होती है, जैसे गंभीर मानसिक स्वास्थ्य स्थिति की देखभाल, यह देखभाल विशेष मानसिक स्वास्थ्य सेवाओं के माध्यम से प्राप्त करते हैं। प्रत्येक काउंटी में एक मानसिक स्वास्थ्य योजना है।

यदि आपके बच्चे को आवश्यक सेवाएं नहीं मिल रही हैं या उसे कोई चिंता है, तो अपने बच्चे के काउंटी मानसिक स्वास्थ्य योजना को कॉल करें। आप www.dhcs.ca.gov/CMHP पर फ़ोन नंबर प्राप्त कर सकते हैं।

Drug Medi-Cal Organized Delivery System (DMC-ODS)

जिन बच्चों को नशीले पदार्थों या अल्कोहल उपचार जैसी पदार्थ उपयोग सेवाओं की आवश्यकता होती है, जिसमें परामर्श और अन्य नैदानिक उपचार, जैसे कि रोगी दवा या अल्कोहल आवासीय उपचार, आवश्यक होने पर, Drug Medi-Cal Organized Delivery System के माध्यम से यह देखभाल प्राप्त करते हैं। प्रत्येक काउंटी के पास या तो DMC-ODS योजना है या Drug Medi-Cal में है। Drug Medi-Cal के बारे में अधिक जानने के लिए, पृष्ठ 11 पर **तालिका 2** पढ़ें।

यदि आपके बच्चे को आवश्यक सेवाएं नहीं मिल रही हैं या उसे कोई समस्या है, तो अपने बच्चे की DMC-ODS योजना पर कॉल करें। www.dhcs.ca.gov/sud-cal पर फ़ोन नंबर प्राप्त करें।

Dental Managed Care (डेंटल MC)

कुछ बच्चे जो लॉस एंजिल्स काउंटी या सैक्रामेंटो काउंटी में रहते हैं, डेंटल चिकित्सा देखभाल योजनाओं के माध्यम से डेंटल चिकित्सा जांच और साल में दो बार सफाई और मौखिक स्वास्थ्य देखभाल सहित डेंटल चिकित्सा सेवाएं प्राप्त करते हैं। जो बच्चे अन्य सभी देशों में रहते हैं, वे डेंटल चिकित्सा सेवा के लिए शुल्क (डेंटल FFS) के माध्यम से अपनी डेंटल चिकित्सा देखभाल प्राप्त करते हैं। डेंटल FFS के बारे में अधिक जानने के लिए, पृष्ठ 11 पर **तालिका 2** पढ़ें।

यदि आप लॉस एंजिल्स या सैक्रामेंटो में रहते हैं और आपके बच्चे को आवश्यक सेवाएं नहीं मिल रही हैं या उसे कोई समस्या है, तो अपने बच्चे के डेंटल MC प्लान को कॉल करें। फोन नंबर आपके बच्चे के डेंटल MC आईडी कार्ड पर है। यह आपके बच्चे के डेंटल MC प्लान की वेबसाइट पर भी है। या, 1-800-322-6384 पर कॉल करें। आप योजना का फ़ोन नंबर https://bit.ly/DMC-Contact पर भी प्राप्त कर सकते हैं।

आपके बच्चे के सेवा के लिए Medi-Cal शुल्क में क्या अधिकार हैं?

पृष्ठ 9-11 पर दी गई निम्नलिखित जानकारी Medi-Cal Fee For Service (FFS) पर लागू होती है। Medi-Cal में नामांकित कुछ बच्चे FFS के माध्यम से अपनी देखभाल प्राप्त करते हैं। FFS को "नियमित" Medi-Cal भी कहा जाता है। FFS में बच्चे DHCS (स्टेट Medi-Cal एजेंसी) के माध्यम से अपनी देखभाल प्राप्त करते हैं। कोई प्रबंधित देखभाल योजना शामिल नहीं है। FFS में शारीरिक स्वास्थ्य सेवाओं के लिए Medi-Cal FFS और "गैर-विशिष्ट मानसिक स्वास्थ्य सेवाएं" नामक मानसिक स्वास्थ्य सेवाओं का एक सीमित सेट, ड्रग और अल्कोहल उपचार सेवाओं के लिए Drug Medi-Cal, डेंटल चिकित्सा देखभाल के लिए डेंटल चिकित्सा FFS,* और दवाओं के लिए Medi-Cal Rx शामिल हैं। अधिक जानने के लिए, पृष्ठ 11 पर **तालिका 2** पढ़ें।

यदि आपके बच्चे को ऐसी सेवा प्राप्त करने या रखने में समस्या हो रही है जो आपको लगता है कि DHCS को कवर करनी चाहिए, तो नीचे पढ़ें। यहां तक कि अगर आपका बच्चा प्रबंधित देखभाल योजना में नहीं है, अगर आपके बच्चे को गंभीर मानसिक स्वास्थ्य स्थिति के लिए देखभाल की आवश्यकता है, तो उन्हें विशेष मानसिक स्वास्थ्य सेवा मानसिक स्वास्थ्य योजना के माध्यम से यह देखभाल मिलेगी। अधिक जानने के लिए और यह पता लगाने के लिए कि काउंटी की मानसिक स्वास्थ्य योजना से सहायता के लिए कहां कॉल करें, पृष्ठ 8 पर **तालिका 1** पढ़ें।

यदि FFS में आपके बच्चे की देखभाल में देरी होती है, मना किया जाता है, कम किया जाता है, या बंद कर दिया जाता है, तो आप क्या कर सकते हैं?

Medi-Cal स्टेट हियरिंग के लिए पूछें

एक **स्टेट हियरिंग** DHCS के उस फैसले की समीक्षा करने के लिए जज के सामने बोलने का मौका है जिससे आप असहमत हैं। इसमें कोई भी सेवा खंडन, विलंब, कमी या रोक शामिल है। जज कैलीफोर्निया डिपार्टमेंट ऑफ सोशल सर्विसेज के लिए काम करता है, DHCS के लिए नहीं।

- आपके बच्चे को DHCS से कार्रवाई की सूचना मिलने के बाद, आप स्टेट हियरिंग की माँग कर सकते हैं। यदि आपको कार्रवाई का नोटिस नहीं मिला है तो आप स्टेट हियरिंग की मांग भी कर सकते हैं।
- आपको DHCS द्वारा कार्रवाई की लिखित सूचना प्राप्त होने की तारीख से **90** कैलेंडर दिनों के भीतर स्टेट हियरिंग के लिए अनुरोध करना चाहिए। एक निष्पक्ष न्यायाधीश आपके बच्चे के मामले की समीक्षा करेगा। आप कार्रवाई की सूचना के बिना किसी भी समय स्टेट हियरिंग की मांग कर सकते हैं। अगर सुनवाई के लिए आपके द्वारा मांगे गए निर्णय से आपके बच्चे को पहले से मिल रही सेवा बंद हो जाती है, तो आप अपने बच्चे के लिए लाभों को जारी रखने के लिए कह सकते हैं। इस पृष्ठ पर **बॉक्स 5** पढ़ें।
- आप फोन, मेल, फैक्स या ऑनलाइन द्वारा स्टेट हियरिंग के लिए अनुरोध कर सकते हैं। 1-800-743-8525 पर कॉल करें। या, www.cdss.ca.gov/hearing-requests पर जाएं।
- आपको सुनवाई में अपना प्रतिनिधित्व करने के लिए किसी व्यक्ति को लाने का अधिकार है। आप एक मित्र, रिश्तेदार, वकील, या अपनी पसंद के किसी भी व्यक्ति को ला सकते हैं। मुफ्त कानूनी सहायता के लिए, पृष्ठ 4 पर **सहायता कैसे प्राप्त करें** पढ़ें।

बॉक्स 5

सेवा के शुल्क में लाभों की निरंतरता के लिए कैसे पूछें

अगर नोटिस में कहा गया है कि आपके बच्चे को पहले से मिल रही सेवा बंद हो जाएगी या कम हो जाएगी, तो आप स्टेट हियरिंग के दौरान **लाभों को जारी रखने** (जिन्हें "सहायता भुगतान लंबित" भी कहा जाता है) की मांग कर सकते हैं।

- सेवा के बंद होने या कम होने से **पहले** आपको स्टेट हियरिंग के लिए अनुरोध करना चाहिए।
- आपके बच्चे के लिए सेवा बंद करने या कम करने की योजना बनाने से पहले DHCS को आपको कम से कम **10** कैलेंडर दिनों में लिखित नोटिस देना चाहिए।

*कुछ सदस्य केवल आपातकालीन दंत चिकित्सा सेवाओं के लिए ही पात्र हो सकते हैं।

- आपको स्टेट हियरिंग के लिए भुगतान करने की आवश्यकता नहीं है। ये मुफ्त है।
- अंतिम निर्णय लेने के लिए स्टेट हियरिंग के लिए आपके बच्चे के अनुरोध की तारीख के बाद राज्य के पास **90** कैलेंडर दिन हैं। अगर आपके बच्चे को तुरंत सेवाओं की आवश्यकता है और 90 दिनों तक प्रतीक्षा करने से उनकी स्थिति और खराब हो जाएगी, तो आप **शीघ्र** (तेज़) निर्णय लेने के लिए कह सकते हैं। इस पृष्ठ पर **बॉक्स 6** पढ़ें।
- अधिक सहायता के लिए, आपके बच्चे को DHCS से मिले नोटिस पढ़ें। या, 1-800-743-8525 पर कॉल करें। या, www.dhcs.ca.gov/fair-hearing पर जाएं।

बॉक्स 6

शीघ्र (तेज़) अपील या स्टेट हियरिंग

यदि आपके बच्चे को **शीघ्र** (तेज) स्टेट हियरिंग की आवश्यकता है क्योंकि आपके बच्चे का जीवन, स्वास्थ्य, या कार्य करने की क्षमता खतरे में है, तो 1-800-743-8525 पर कॉल करें।

क्या होगा यदि आप FFS में अपने बच्चे की देखभाल, डॉक्टर, या स्वास्थ्य देखभाल प्रदाता से खुश नहीं हैं?

शिकायत दर्ज करें

यदि किसी डॉक्टर ने आपके बच्चे के साथ खराब या अशिष्ट व्यवहार किया है, या आप देखभाल की गुणवत्ता से संतुष्ट नहीं हैं, या आपको कोई डॉक्टर नहीं मिल रहा है, तो आप अपने बच्चे के लिए **शिकायत** जमा कर सकते हैं। शिकायत किसी भी बात पर असहमति के लिए होती है जिसे स्टेट हियरिंग में शामिल नहीं किया जाता है। यह उन मुद्दों या चिंताओं के लिए है जो आपके बच्चे की किसी भी सेवा को अस्वीकार, विलंबित, कम या बंद **नहीं** करते हैं।

- आप अपने बच्चे के लिए Drug Medi-Cal, चिकित्सकीय FFS, या Medi-Cal Rx के लिए किसी भी समय शिकायत दर्ज कर सकते हैं। आप इसे फोन द्वारा, या लिखित रूप में ऑनलाइन या मेल द्वारा जमा कर सकते हैं। शिकायत दर्ज करने के लिए Drug Medi-Cal, डेंटल FFS, या Medi-Cal Rx से संपर्क करें। संपर्क नंबरों के लिए, पृष्ठ 11 पर **तालिका 2** पढ़ें। शारीरिक स्वास्थ्य सेवाओं और गैर-विशिष्ट मानसिक स्वास्थ्य सेवाओं के लिए Medi-Cal FFS के लिए कोई शिकायत प्रक्रिया **नहीं** है।
- DHCS को आपकी शिकायत मिलने की तारीख से **5** कैलेंडर दिनों के भीतर लिखित रूप में उसकी पावती देनी चाहिए। इसमें DHCS में उस व्यक्ति का नाम, फोन नंबर और पता शामिल होना चाहिए जो आपको आपके बच्चे की शिकायत और उसकी स्थिति के बारे में अधिक बता सके।
- डेंटल FFS और Medi-Cal Rx के लिए अपने बच्चे की शिकायत को हल करने के लिए DHCS के पास आपके द्वारा शिकायत दर्ज करने की तारीख से **30** कैलेंडर दिन हैं। आपके बच्चे की शिकायत को हल करने के लिए Drug Medi-Cal के पास **90** कैलेंडर दिन हैं।

आपको सवालों के साथ किससे संपर्क करना चाहिए?

तालिका 2

सेवा अवलोकन और संपर्क जानकारी के लिए शुल्क

सेवा के लिए Medi-Cal शुल्क (Medi-Cal FFS)

कुछ बच्चे, जैसे पालक देखभाल में कुछ बच्चे, Medi-Cal FFS के माध्यम से अपनी शारीरिक स्वास्थ्य सेवाएँ प्राप्त करते हैं।

अगर आपके बच्चे को ये सेवाएं नहीं मिल रही हैं या उसे कोई चिंता है, तो 1-800-541-5555 (TDD 1-800-430-7077) पर कॉल करें।

Drug Medi-Cal (DMC)

जिन बच्चों को नशीली दवाओं या अल्कोहल उपचार जैसी पदार्थ उपयोग सेवाओं की आवश्यकता होती है, जिसमें परामर्श और अन्य नैदानिक उपचार, जैसे कि रोगी दवा या अल्कोहल आवासीय उपचार, जब आवश्यक हो, Drug Medi-Cal के माध्यम से यह देखभाल प्राप्त करते हैं। प्रत्येक काउंटी के पास या तो DMC-ODS योजना है या DMC में है। DMC-ODS पर अधिक जानने के लिए, पृष्ठ 8 पर **तालिका 1** पढ़ें।

यदि आपके बच्चे को ये सेवाएँ नहीं मिल रही हैं या उसे कोई चिंता है, तो अपने बच्चे के DMC कार्यक्रम में कॉल करें। फ़ोन नंबर ढूंढने के लिए, www.dhcs.ca.gov/sud-cal पर जाएं।

सेवा के लिए डेंटल शुल्क (डेंटल FFS)*

अधिकांश बच्चे डेंटल FFS के माध्यम से अपनी Medi-Cal डेंटल चिकित्सा सेवाएं प्राप्त करते हैं। इसमें दांतों की जांच और साल में दो बार सफाई और मुंह की स्वास्थ्य देखभाल शामिल है।

अगर आपके बच्चे को ये सेवाएं नहीं मिल रही हैं या उसे कोई चिंता है, तो 1-800-322-6384 पर कॉल करें। ज़्यादा जानने के लिए, smilecalifornia.org पर जाएं।

Medi-Cal Rx

बच्चे Medi-Cal Rx के माध्यम से अपनी Medi-Cal फ़ार्मेसी सेवाएँ प्राप्त करते हैं। इनमें प्रिस्क्रिप्शन और ओवर-द-काउंटर आउट पेशेंट दवाएं, एंटरल न्यूट्रिशन उत्पाद जैसे कि फीडिंग ट्यूब और मेडिकल सप्लाई शामिल हैं।

अगर आपके बच्चे को ये सेवाएं नहीं मिल रही हैं या उसे कोई चिंता है, तो 1-800-977-2273 पर कॉल करें। https://bit.ly/3D1rQFV पर अधिक जानें।

*कुछ सदस्य केवल आपातकालीन दंत चिकित्सा सेवाओं के लिए ही पात्र हो सकते हैं।