



on LOK® | PACE
जहाँ बुज़ूरग खुश रहें

सदस्य नामांकन समझौता

नयिम और शर्तें

फ़ोन: 1-888-996-6565

TTY: 711

www.onlok.org/PACE

सुबह 8:00 बजे स शाम 4:30 बजे तक

सोमवार से शुक्रवार



on LOK® | PACE

जहाँ बुज़ूरग खुश रहें

सदस्य नामांकन समझौता

नियम और शर्तें
15 फरवरी 2022 से प्रभावी

संयुक्त सर्टीफिकेट ऑफ कवरेज और प्रकटीकरण फ़ॉर्म

On Lok PACE
1333 Bush Street
San Francisco, CA 94109

टेलीफ़ोन: 415-292-8888
TTY: 711

www.onlok.org/PACE
काम के घंटे:

सोमवार से शुक्रवार, सुबह 08:00 बजे - शाम 4:30 बजे तक

यह पुस्तिका इनसे संबंधित है: _____

PACE केंद्र: _____

टेलीफ़ोन नम्बर: _____

पता: _____

कार्यक्रम मैनेजर: _____

मुख्य देखभाल प्रदाता: _____

सामाजिक कार्यकर्ता: _____

24 घंटे की आपातकालीन सेवाओं के लिए

उपलब्ध डॉक्टर: _____

किसी आपातकालीन स्थिति में: 9-1-1 पर कॉल करें

भेदभाव करना कानून के खिलाफ है

On Lok PACE लागू होने वाले संघीय और राज्य नागरिक अधिकार कानूनों का अनुपालन करता है और जाति के आधार पर, और जाति, धर्म, रंग, राष्ट्रीय मूल, वंश, धर्म, लिंग, वास्तविक या माने गए कथित लिंग (लिंग पहचान, लिंग अभिव्यक्ति और ट्रांसजेंडर सहित) आयु, यौन अभिविन्यास, वैवाहिक स्थिति, पंजीकृत घरेलू साथी की स्थिति, सैन्य स्थिति, मानसिक या शारीरिक विकलांगता, चिकित्सा हालत के साथ ऐतिहासिक रूप से जुड़े लक्षणों, आनुवंशिक जानकारी या भुगतान के स्रोत के आधार पर भेदभाव नहीं करता है। On Lok PACE जाति के आधार पर, और जाति, धर्म, रंग, राष्ट्रीय मूल, वंश, धर्म, लिंग, वास्तविक या माने गए कथित लिंग (लिंग पहचान, लिंग अभिव्यक्ति और ट्रांसजेंडर सहित) आयु, यौन अभिविन्यास, वैवाहिक स्थिति, पंजीकृत घरेलू साथी की स्थिति, सैन्य स्थिति, मानसिक या शारीरिक विकलांगता, चिकित्सा हालत के साथ ऐतिहासिक रूप से जुड़े लक्षणों, आनुवंशिक जानकारी या भुगतान के स्रोत के कारण लोगों को बाहर नहीं रखता या उनसे अलग व्यवहार नहीं करता है।

खास तौर पर, On Lok PACE:

- हमारे साथ प्रभावी रूप से बातचीत करने के लिए विकलांग लोगों को मुफ्त सहायता एवं सेवाएँ उपलब्ध कराता है, जैसे कि:
 - योग्य संकेत भाषा दुभाषिये
 - अन्य प्रारूपों में लिखित जानकारी (बड़े प्रिंट, ऑडियो, पहुंच योग्य इलेक्ट्रॉनिक प्रारूप, अन्य प्रारूप)
- उन लोगों को मुफ्त भाषा सेवाएँ प्रदान करना जिनकी मुख्य भाषा अंग्रेज़ी नहीं है, जैसे कि:
 - योग्य दुभाषिये
 - अन्य भाषाओं में लिखित जानकारी

यदि आपको इन सेवाओं की जरूरत है, तो On Lok Health Plan Services Department (स्वास्थ्य प्लैन सर्विसेज डिपार्टमेंट) से 1-888-996-6565 (TTY: 711) पर, 415-292-8745 पर फैक्स से, या memberservices@onlok.org पर ई-मेल द्वारा सम्पर्क करें।

यदि आपका मानना है कि On Lok PACE जाति, धर्म, रंग, राष्ट्रीय मूल, वंश, धर्म, लिंग, वास्तविक या माने गए कथित लिंग (लिंग पहचान, लिंग अभिव्यक्ति और ट्रांसजेंडर सहित) आयु, यौन अभिविन्यास, वैवाहिक स्थिति, पंजीकृत घरेलू साथी की स्थिति, सैन्य स्थिति, मानसिक या शारीरिक विकलांगता, चिकित्सा हालत के साथ ऐतिहासिक रूप से जुड़े लक्षणों, आनुवंशिक जानकारी या भुगतान के स्रोत के आधार पर इन सेवाओं को प्रदान करने में विफल रहा है या किसी अन्य तरह से भेदभाव किया है, आप निम्न के पास एक शिकायत दायर कर सकते हैं: On Lok Health Plan Services Department, 1333 Bush Street, San Francisco, California 94109, 1-888-996-6565 (TTY: 711) पर, 415-292-8745 पर फैक्स से, या memberservices@onlok.org पर ई-मेल द्वारा सम्पर्क कर सकते हैं। आप शिकायत स्वयं जाकर या डाक, फैक्स या ई-मेल द्वारा फाइल कर सकते हैं। यदि आपको कोई शिकायत फाइल करने में सहायता की जरूरत है, तो On Lok PACE स्टॉफ का कोई सदस्य या On Lok स्वास्थ्य प्लैन सर्विसेज डिपार्टमेंट आपकी मदद करने के लिए उपलब्ध है।

आप अमेरिकी स्वास्थ्य और मानव सेवा विभाग (U.S. Department of Health and Human Services), नागरिक अधिकारों के कार्यालय (Office for Civil Rights) के पास भी एक शिकायत फाइल कर सकते हैं, इलेक्ट्रॉनिक रूप से नागरिक अधिकार शिकायत पोर्टल के कार्यालय के पास, <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> पर उपलब्ध नागरिक अधिकार शिकायत पोर्टल द्वारा, या डाक या फोन द्वारा निम्नलिखित पर:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

शिकायत फॉर्म यहाँ उपलब्ध हैं <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

भाषा सहायता (Language Assistance)

English	ATTENTION: If you speak [insert language], language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-888-996-6565 (TTY: 711).
Spanish	ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-888-996-6565 (TTY: 711).
Chinese	注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-888-996-6565 (TTY: 711)。
Vietnamese	CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-888-996-6565 (TTY: 711).
Tagalog	PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-888-996-6565 (TTY: 711).
Korean	주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-888-996-6565 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.
Armenian	Ուշադրություն: Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Ջանգահարեք 1-888-996-6565 (TTY (հեռախոս)՝ 711):
Persian/ Farsi	توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با 1-888-996-6565 (TTY: 711) تماس بگیرید.
Russian	ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-888-996-6565 (телетайп: 711).
Japanese	注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-888-996-6565 (TTY: 711) まで、お電話にてご連絡ください。
Arabic	ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-888-996-6565 (رقم هاتف الصم والبكم: 711).
Punjabi	ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। 1-888-996-6565 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।
Mon-Khmer/ Cambodian	ប្រយ័ត្ន: បើសិនជាអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសាដោយមិនគិតល្អិតគឺអាចមានសំរាប់អ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 1-888-996-6565 (TTY: 711)។
Hmong	LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau 1-888-996-6565 (TTY: 711).
Hindi	ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-888-996-6565 (TTY: 711) पर कॉल करें।
Thai	เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร 1-888-996-6565 (TTY: 711).
Lao	ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ແຈ້ງຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-888-996-6565 (TTY: 711).

विषय-सूची

विषय-सूची	पृष्ठ
अध्याय एक - On Lok PACE में आपका स्वागत है	8
अध्याय दो - On Lok PACE की खास विशेषताएँ	13
अध्याय तीन - पात्रता	18
अध्याय चार - मुख्य लाभ और कवरेज	19
मैं क्या करूँ यदि मुझे देखभाल की जरूरत है?	19
केंद्र और समुदाय में सेवाएँ	19
घरेलू सेवाएँ	21
अस्पताल इन-पेशेंट देखभाल	22
योग्यता प्राप्त नर्सिंग सुविधा	23
जीवन की समाप्ति वाली देखभाल	23
अध्याय पाँच - आपातकालीन सेवाएँ और तत्काल देखभाल	24
On Lok PACE के सेवा क्षेत्र से बाहर जाने के लिए तैयारी	25
आपात स्थिति और तत्काल देखभाल जब आप सेवा क्षेत्र से बाहर होते हैं	25
अध्याय छह - लाभों पर मुख्य अपवर्जन और पाबंदियाँ	28
अध्याय सात - आपके अधिकार और उत्तरदायित्व	30
अध्याय आठ - सदस्यों की शिकायतें, सेवा निर्धारण, अनुरोध, और अपील प्रक्रिया	36

<u>विषय-सूची</u>	<u>पृष्ठ</u>
अध्याय नौ - मासिक फीस	50
अध्याय दस - कवरेज और फायदों की समाप्ति की प्रभावी तिथियाँ	53
अध्याय ग्यारह - नवीनीकरण प्रावधान	56
अध्याय बारह - सामान्य प्रावधान	57
अध्याय तेरह - परिभाषाएँ	65
परिशिष्ट - स्वास्थ्य देखभाल संबंधी निर्णय लेने के लिए आपके अधिकार	70

अध्याय एक: On Lok PACE में आपका स्वागत है

On Lok PACE एक संयुक्त स्वास्थ्य देखभाल सेवा प्लान और PACE कार्यक्रम है, जो कि 55 वर्ष से अधिक ऐसे लोगों के लिए तैयार किया गया है जिनकी लगातार चलने वाली, जटिल स्वास्थ्य देखभाल संबंधी ज़रूरतें हैं। एक **सदस्य** के तौर पर हमें आपका स्वागत करते हुए बहुत खुशी होगी। क्योंकि हम केवल अकेले व्यक्ति का नामांकन करते हैं, इसलिए आपके नामांकन करने पर आप पर आश्रित व्यक्ति कवर्ड नहीं होते हैं।

कृपया इस पुस्तिका को अपने पास रखें। अगर आप हमारे प्लान में नामांकन करने का फैसला करते हैं, तो इन नियमों और शर्तों के साथ On Lok PACE नामांकन समझौता फॉर्म की आपकी हस्ताक्षरित प्रति आपका नामांकन समझौता होगी, जो On Lok PACE प्लान ("प्लान") में आपकी सदस्यता के संबंध में आपके और On Lok PACE के बीच कानूनी रूप से बाध्यकारी अनुबंध होगा। यह दस्तावेज़ कवरेज और प्रकटीकरण फॉर्म के संयुक्त साक्ष्य के रूप में भी काम करता है जिसे आप नॉक्स-कीने हेल्थ केयर सर्विस प्लान अधिनियम (Knox-Keene Health Care Service Plan Act) के तहत प्राप्त करने के हकदार हैं।

इस दस्तावेज़ को ध्यान से और पूरी तरह से पढ़ा जाना चाहिए। विशेष स्वास्थ्य देखभाल आवश्यकता वाले व्यक्तियों को उन वर्गों को ध्यान से पढ़ना चाहिए जो उन पर लागू होते हैं। आप इस अध्याय के अंत में प्लान के प्रमुख प्रावधानों से युक्त एक समान स्वास्थ्य प्लान लाभ और कवरेज मैट्रिक्स देख सकते हैं। On Lok PACE मेडीकेयर एंड मेडिकेड सेवाओं के केंद्र (Centers for Medicare and Medicaid Services, CMS) और कैलिफोर्निया का स्वास्थ्य देखभाल सेवा विभाग (California Department of Health Care Services, DHCS) के साथ एक समझौता है, जो समय-समय पर नवीनीकरण के अधीन होता है। यदि समझौतों को नवीनीकृत नहीं किया जाता है, तो यह कार्यक्रम समाप्त कर दिया जाएगा।

यदि आपको On Lok PACE के प्लान के लाभों के बारे में और जानकारी चाहिए तो हम से 1-888-996-6565 (TTY: 711). इस समझौते में, On Lok PACE को कई बार "हम" और आपको कई बार "सदस्य" या "प्रतिभागी" के तौर पर संबोधित किया गया है। *हो सकता है कि इस दस्तावेज़ में इस्तेमाल किए गए कुछ शब्द आपको समझ न आए। इस्तेमाल किये गये विभिन्न शब्दों के विवरण के लिए पीछे दिये गये "परिभाषाएँ" अनुभाग (अध्याय तेरह) का संदर्भ लें।*

On Lok PACE में हमारा दर्शनशास्त्र आपको अपने समुदाय और घर पर रहने के लिए यथासंभव स्वतंत्र रहने में मदद करना है। हम स्वास्थ्य और स्वास्थ्य से संबंधित सेवाओं का एक पूरा कार्यक्रम प्रदान करते हैं और आपकी भलाई को बनाए रखने के लिए निवारक उपायों पर ध्यान केंद्रित करते हैं।

1970 के शुरुआती दशक से ही On Lok स्वास्थ्य देखभाल नेता रहा है। हमने देश में सबसे पहले वयस्क दिवस स्वास्थ्य कार्यक्रमों में से एक के रूप में शुरू किया और अब हम दीर्घकालिक देखभाल और चिकित्सा सेवाओं की आवश्यकता में बुजुर्ग व्यक्तियों के लिए विशेष रूप से एक व्यापक स्वास्थ्य प्लान प्रदान करते हैं। On Lok PACE “बुजुर्गों के लिए अखिल समावेशी देखभाल का कार्यक्रम” या PACE का मॉडल है। अगस्त 1997 में, PACE मेडीकेयर प्रोग्राम का एक स्थायी हिस्सा बन गया।

On Lok PACE की एक विशिष्ट विशेषता हमारी स्वास्थ्य देखभाल और सेवाओं की ओर हमारा निजी दृष्टिकोण है। हम यह सुनिश्चित करते हैं कि आप, आपके प्रियजन और हमारे स्वास्थ्य देखभाल कर्मचारी एक-दूसरे को अच्छी तरह से जानते हैं, इसलिए हम आपकी ओर से प्रभावी रूप से एक साथ काम कर सकते हैं। हम आपके परिवार और दोस्तों की देखभाल की जगह नहीं लेना चाहते हैं। इसके बजाय, हम आशा करते हैं कि हम आप, आपके परिवार और आपके दोस्तों के साथ आपकी देखभाल की आवश्यकता को पूरा करने के लिए सहयोग करेंगे। आपके सुझावों और टिप्पणियों को हमेशा प्रोत्साहित और उनका स्वागत किया जाता है।

हमारे सदस्यों की कई दीर्घकालिक स्वास्थ्य समस्याओं का इलाज करने के लिए, हमारे स्वास्थ्य देखभाल पेशेवर परिवर्तनों का आकलन और मूल्यांकन करते हैं, समय पर हस्तक्षेप प्रदान करते हैं, और सदस्यों को स्वयं उनकी मदद करने के लिए प्रोत्साहित करते हैं। आपकी ज़रूरतों के आधार पर, हम आपको चिकित्सा प्रदान करेंगे; नर्सिंग और पोषण सेवाएँ; पुनर्वास चिकित्सा; घर पर दी जाने वाली सेवाएँ और प्रशिक्षण; दवाइयाँ; पाद-चिकित्सा; ऑडियोलॉजी; दृष्टि, दंत चिकित्सा और मानसिक स्वास्थ्य सेवाएँ; और अंतःविषय टीम द्वारा अनुमोदित कोई अन्य सेवा। इन-पेशेंट आधार पर, हम अनुबंधित सुविधा-स्थलों में तीव्र और कुशल नर्सिंग देखभाल प्रदान करते हैं। *(कवर किए जाने वाले लाभों के अधिक विस्तृत विवरण के लिए अध्याय चार देखें।)*

कृपया नामांकन समझौते की ध्यान से जांच करें। On Lok PACE में नामांकन करवाना आपकी अपनी इच्छा पर निर्भर करता है। अगर आप हमारे कार्यक्रम में नामांकन नहीं करवाना चाहते हैं, तो आप हमें यह नामांकन समझौता बिना हस्ताक्षर किए लौटा सकते हैं। अगर आप नामांकन समझौते पर हस्ताक्षर करते हैं और हमारे साथ नामांकन करते हैं, तो On Lok PACE के अंतर्गत आपके लाभ अनिश्चितकाल तक जारी रहेंगे, जब तक कि आप कार्यक्रम से नामांकन रद्द नहीं कर देते या जबकि आप अब नामांकन की शर्तों को पूरा नहीं करेंगे। *(लाभों की समाप्ति पर जानकारी के लिए अध्याय दस देखें।)*

On Lok PACE में हस्ताक्षर करने और नामांकन करने पर, आपको निम्नलिखित चीजें प्राप्त होंगी:

- नामांकन समझौते की एक प्रति।
- On Lok PACE सदस्य नामांकन समझौते के नियम और शर्तें (इस दस्तावेज़) की एक कॉपी।
- On Lok PACE सदस्यता कार्ड।
- आपके घर में पोस्ट करने के लिए हमारे आपातकालीन टेलीफोन नंबरों वाला एक स्टिकर।

बाध्यकारी निष्पक्ष मध्यस्थता

अगर हम किसी समझौते पर नहीं पहुँच पाते हैं, तो एक मध्यस्थता प्रक्रिया जिसे "बाध्यकारी निष्पक्ष मध्यस्थता" कहा जाता है, का इस्तेमाल उस विवाद, असहमति या दावे को निपटाने के लिए किया जाएगा, जो आपका On Lok PACE द्वारा प्रदान किए गए लाभों या देखभाल के संबंध में हो सकता है।

जबकि आप On Lok PACE की देखभाल के तहत हैं आप सहमत होते/ती हैं कि इस पुस्तिका में वर्णित Medicare अपील प्रक्रिया के अधीन विवादों के अतिरिक्त, इस विषय से संबंधित किसी भी विवाद, असहमति, या दावे, जो आपके On Lok PACE के साथ हो सकते हैं, जिसमें मेडिकल दुरुपयोग से संबंधित कोई विवाद शामिल हैं (अर्थात्, क्या इस नामांकन समझौते के तहत प्रदान की गई चिकित्सा सेवाएँ अनावश्यक या अनधिकृत थीं या अनुचित या लापरवाही से या अक्षमता पूर्वक प्रदान की गई थीं), का निर्धारण कैलिफ़ोर्निया कानून द्वारा प्रदत्त मध्यस्थ के समक्ष प्रस्तुत करने के द्वारा किया जाएगा, और मुकद्दमे या अदालत की कार्यवाही का सहारा नहीं लिया जाएगा, जब तक कि कैलिफ़ोर्निया कानून में मध्यस्थता कार्यवाही की न्यायिक समीक्षा का प्रावधान प्रदान न किया गया हो।

इस समझौते के दोनों पक्ष, इस समझौते में प्रवेश करके, ऐसे किसी भी विवाद को एक जूरी के समक्ष न्यायिक अदालत में निपटाए जाने के अपने संवैधानिक अधिकार का त्याग करते हैं, और इसके बजाय, मध्यस्थता कार्यवाही का इस्तेमाल किए जाने की स्वीकृति देते हैं। (अधिक जानकारी के लिए, अध्याय बारह, "मध्यस्थता" के अंतर्गत देखें।)

समरूप स्वास्थ्य प्लान के लाभ और कवरेज मैट्रिक्स

इस मैट्रिक्स का इस्तेमाल कवरेज लाभों की तुलना करने में सहायता लेने के लिए किया जा सकता है और केवल एक सारांश है। कृपया इस पूरी पुस्तिका को पढ़ लें, जो कवरेज के साक्ष्य और नामांकन समझौते का गठन करती है, और जिसमें आपके कवरेज संबंधी लाभों और सीमाओं का विस्तृत विवरण दिया गया है।

PACE सेवाओं के लिए कोई सह-भुगतान नहीं लिया जाता है। सेवाओं का पूर्व-अनुमोदित होना ज़रूरी है या निर्दिष्ट डॉक्टरों, अस्पतालों, फार्मेशियों और अन्य स्वास्थ्य देखभाल प्रदाताओं से प्राप्त किया जाना ज़रूरी है जिन्होंने On Lok PACE के साथ अनुबंध किया हुआ है। हालांकि, आपातकालीन, निवारक या संवेदनशील सेवाओं के लिए पूर्व प्राधिकरण की आवश्यकता नहीं है। सभी On Lok PACE प्रतिभागी आवश्यकतानुसार आपातकालीन, निवारक और संवेदनशील सेवाएँ प्राप्त कर सकते हैं। कृपया अध्याय चार, मुख्य लाभ और कवरेज देखें।

श्रेणी	सेवाएँ और सीमाएँ
कटौती राशियाँ	कोई नहीं

श्रेणी	सेवाएँ और सीमाएँ
जीवनकाल के लिए अधिकतम	कोई नहीं
व्यवसायी सेवाएँ	<ul style="list-style-type: none"> • प्राथमिक देखभाल प्रदाता और चिकित्सा विशेषज्ञ, नियमित शारीरिक, निवारक स्वास्थ्य मूल्यांकन और देखभाल, संवेदनशील सेवाएँ, आउट पेशेंट सर्जिकल सेवाएँ और आउट पेशेंट मानसिक स्वास्थ्य सहित चिकित्सक सेवाएँ। • बेसिक डेंटल कवरेज (जांच, एक्स-रे, और क्लीनिंग सहित रूटीन, निवारक सेवाएँ)। कॉस्मेटिक डेंटिस्ट्री (सौंदर्य-प्रसाधन के लिए दंत चिकित्सा) शामिल नहीं है। • दृष्टि संबंधी देखभाल मोतियाबिंद सर्जरी के बाद प्रिस्क्रिप्शन चश्मा और दोषनिवारक लेंस। • ऑडियोलॉजी सेवाएँ। श्रवण जांचें और श्रवण सहायता यंत्र। • सामान्य पाद चिकित्सा जांच। • मेडिकल सोशल सेवाएँ/केस मैनेजमेंट। • पुनर्वासिक चिकित्सा। जिसमें शारीरिक, व्यावसायिक और वाक चिकित्साएँ शामिल हैं।
आउट-पेशेंट सेवा	सर्जिकल सेवाओं, मानसिक स्वास्थ्य, नैदानिक एक्स-रे और प्रयोगशाला सेवा के लिए कवरेज।
अस्पताल में भर्ती होने संबंधी सेवाएँ	सेमी प्राइवेट रूम और बोर्ड और सभी चिकित्सकीय आवश्यक सेवाओं, जिसमें सामान्य चिकित्सा और नर्सिंग सेवाएँ, मनोरोग सेवाएँ, ऑपरेटिंग कमरे की फीस, नैदानिक या चिकित्सीय सेवाएँ, प्रयोगशाला सेवाएँ, एक्स-रे, ड्रेसिंग, कास्ट, बेहोश करना, रक्त और रक्त उत्पाद, ड्रग्स और जैविक शामिल हैं, के लिए कवरेज। प्राइवेट रूम या प्राइवेट ड्यूटी नर्सिंग, जब तक चिकित्सा के तौर पर जरूरी न हो, और गैर-चिकित्सीय आइटमों को कवर नहीं किया जाता है।
आपातकालीन स्वास्थ्य कवरेज	आपातकालीन सेवाओं के लिए कवरेज। On Lok PACE कनाडा या मैक्सिको में अस्पताल में भर्ती होने की आवश्यकता वाली आपातकालीन सेवाओं को छोड़कर संयुक्त राज्य अमेरिका और उसके क्षेत्रों के बाहर प्रदान की गई कोई भी सेवाओं को कवर नहीं करता है।
एम्बुलेंस सेवाएँ	
प्रिस्क्रिप्शन दवाओं के लिए कवरेज	उन दवाओं के लिए कवरेज जब वे किसी डॉक्टर द्वारा निर्धारित की गई हों।
टिकाऊ चिकित्सा उपकरण	
मानसिक स्वास्थ्य सेवाएँ	

श्रेणी	सेवाएँ और सीमाएँ
रासायनिक निर्भरता सेवाएँ	
होम स्वास्थ्य सेवाएँ	
कुशल नर्सिंग सुविधा सेवाएँ	मेडीकेयर द्वारा कवर्ड कुशल नर्सिंग सुविधा-स्थल। केवल सेमी प्राइवेट रूम के लिए कवरेज प्रदान की जाती है।
दीर्घकालिक सेवाएँ और सहायताएँ	<ul style="list-style-type: none"> • होम केयर सेवाएँ। • डे सेंटर सर्विसेज (पोषण, गर्म भोजन, अनुरक्षक और परिवहन सहित)। • नर्सिंग होम में देखभाल।
अन्य	<ul style="list-style-type: none"> • मधुमेह मेलिटस के प्रबंधन के लिए आवश्यक सामग्री, आपूर्ति और सेवाएँ। • जीवन के अंत के समय देखभाल।

कृपया ध्यान दें: सभी सेवाओं और लाभों को अंतःविषय टीम के समझ बोध पर देखभाल योजना (या ट्रीटमेंट प्लान) के माध्यम से निर्धारित किया जाता है।

अध्याय दो

On Lok PACE की विशेषताएँ

हमारी स्वास्थ्य देखभाल सेवाओं की योजना में कई अनूठी विशेषताएँ हैं:

1. देखभाल करने में विशेषज्ञता

1972 से, On Lok ने गंभीर स्वास्थ्य समस्याओं वाले बुजुर्ग लोगों की देखभाल करने में विशेषज्ञता हासिल की है। हमारा सफल दृष्टिकोण प्रत्येक सदस्य के लिए विशिष्ट स्वास्थ्य और स्वास्थ्य से संबंधित समस्याओं को खत्म करने वाले अनुकूलित देखभाल प्लैनों को विकसित करने पर केंद्रित है। हमारे समर्पित, उच्च कुशल प्रदाता दोनों योजना बनाते हैं और देखभाल प्रदान करते हैं, इसलिए आपको प्राप्त होने वाली देखभाल व्यापक और समन्वित होती है।

2. अंतःविषय टीम

आपकी देखभाल प्लैन विशेषज्ञों की टीम, जो आपके साथ मिलकर काम कर रही है, द्वारा बनाई जाती है और प्रदान की जाती है। आपकी टीम में प्राथमिक देखभाल प्रदाता (एक चिकित्सक और संभवतः एक नर्स अभ्यासकर्ता), पंजीकृत नर्स, घर पर देखभाल प्रदान करने वाला समन्वयक, सामाजिक कार्यकर्ता, फिजिकल थेरेपिस्ट, व्यावसायिक थेरेपिस्ट, एक्टिविटी थेरेपिस्ट, आहार विशेषज्ञ, और अन्य जो आपकी सहायता करते हैं, जैसे व्यक्तिगत देखभाल सहायक और हमारे वैन ड्राइवर, शामिल होते हैं। प्रत्येक टीम के सदस्य की विशेष विशेषज्ञता आपकी चिकित्सा, कार्यात्मक और मनोसामाजिक स्थिति का आकलन करने और देखभाल प्लैन विकसित करने के लिए कार्यरत है जो आवश्यक सेवाओं की पहचान करती है। इस टीम द्वारा कई सेवाएँ प्रदान की जाती हैं और निगरानी की जाती है और एक प्रोग्राम मैनेजर द्वारा सुविधा प्रदान की जाती है। आपके द्वारा प्राप्त सभी सेवाएँ आपके प्राथमिक देखभाल प्रदाता या टीम पर अन्य योग्य नैदानिक पेशेवरों द्वारा अधिकृत होनी चाहिए।

On Lok PACE में नामांकन होने पर, आपकी टीम एक शुरुआती मूल्यांकन के लिए समय निर्धारित करेगी और उसे पूरा करेगी, जिसका इस्तेमाल आपके लिए एक देखभाल योजना बनाने के लिए किया जाएगा। आपकी आवश्यकताओं का टीम द्वारा समय-समय पर पुनर्मूल्यांकन किया जाएगा और आपकी देखभाल योजना में बदलाव किए जा सकते हैं। अगर आवश्यक हो तो अन्य कर्मचारियों को भी बुलाया जा सकता है।

3. सेवा क्षेत्र

हमारे सेवा क्षेत्र में सैन फ्रांसिस्को काउंटी, सैंटा क्लारा काउंटी और एलामीडा काउंटी में फ्रीमोंट, नेवार्क और यूनियन सिटी शामिल हैं। यदि आप हमारे सेवा क्षेत्र में कहीं भी रहते हैं और यदि आप अन्य पात्रता आवश्यकताओं को पूरा करते हैं तो हम आपकी सेवा करने में सक्षम हैं। यदि आप सेवा क्षेत्र से बाहर चले जाते हैं, तो आपको हमारे प्रोग्राम से हटा दिया जाएगा।

4. सुविधाएँ

संभवतः आपको हमारे PACE केंद्रों में से एक में आपकी स्वास्थ्य देखभाल सेवाएँ प्राप्त होंगी - जहाँ आपकी टीम होगी। हमारे PACE केंद्रों में गतिविधियों, भोजन और सामाजिक सेवाओं के लिए जगह वाले प्राथमिक देखभाल क्लीनिक और एडल्ट डे हेल्थ केयर सेंटर शामिल हैं।

हमारी टीमों और PACE केंद्र निम्नलिखित पतों पर स्थित हैं:

San Francisco काउंटी

225 30th Street, San Francisco, CA 94131

1333 Bush Street, San Francisco, CA 94109

3575 Geary Boulevard, San Francisco, CA 94118

1441 Powell Street, San Francisco, CA 94133

Santa Clara काउंटी

299 Stockton Avenue, San Jose, CA 95126

130 North Jackson Avenue, San Jose, CA 95116

Alameda काउंटी

3683 Peralta Boulevard, Fremont, CA 94536

हमारे PACE केंद्रों के अलावा, आप वैकल्पिक देखभाल सेटिंग्स नामक अन्य स्थानों पर भी सेवाएँ प्राप्त कर सकते हैं। ये सेटिंग्स आपके घर के समीप स्थित हो सकती हैं या इनमें आपकी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए विशेष सेवाएँ हो सकती हैं। वैकल्पिक देखभाल सेटिंग्स PACE केंद्र नहीं हैं। वे PACE केंद्रों की तुलना में अधिक सीमित सेवाएँ प्रदान करती हैं। यदि आप किसी ऐसी देखभाल सेटिंग में भाग लेते हैं, तो भी आपकी देखभाल जरूरतों के आकलन और समन्वय और आपको सीधे देखभाल प्रदान करने के लिए हमारी टीम उत्तरदायी होगी।

आपकी प्राथमिकता, आपके घर के स्थान, आपकी विशेष आवश्यकताओं, हमारी टीमों की क्षमताओं और परिवहन और स्थान की उपलब्धता, सहित कई कारक निर्धारित करेंगे कि आप कहां जाएंगे। यदि आपको केंद्र में आने के लिए परिवहन की आवश्यकता है, तो हम इसे प्रदान करेंगे। आप कितनी बार केंद्र में आएंगे यह आपके देखभाल प्लान पर निर्भर करेगा।

हम आपको वर्ष के सारे 365 दिनों के 24 घंटे हमारे प्राथमिक देखभाल प्रदाताओं के माध्यम से चिकित्सा देखभाल तक पहुंच प्रदान करते हैं। अगर आपकी प्राथमिक भाषा अंग्रेजी नहीं है, तो आपकी सहायता करने के लिए एक दुभाषिया मुफ्त में उपलब्ध करवाया जाएगा।

5. चिकित्सकों और प्रदाताओं का चुनाव

कृपया निम्नलिखित जानकारी पढ़ें इससे आप जान पाएंगे कि आप देखभाल सेवाएँ किससे या प्रदाताओं के किस समूह से प्राप्त कर सकेंगे। क्योंकि On Lok PACE में देखभाल अंतःविषय टीम के माध्यम से प्रदान की जाती है, आपका चयनित प्राथमिक देखभाल प्रदाता आपकी अंतःविषय टीम का सदस्य होगा। आपको टीम पर अन्य प्रदाता भी निर्दिष्ट किए जाएंगे। आपका प्राथमिक देखभाल प्रदाता आपकी सभी प्राथमिक स्वास्थ्य देखभाल आवश्यकताओं के लिए ज़िम्मेदार होगा और आपकी अंतःविषय टीम की सहायता से, अन्य चिकित्सा सेवाओं की व्यवस्था करेगा, जिनकी आपको आवश्यकता हो सकती है। (कुछ सदस्यों के पास नर्स व्यवसायी भी होती है, जो On Lok PACE चिकित्सक के परामर्श से प्राथमिक चिकित्सा आवश्यकताओं का प्रबंधन करता/ती है।)

आप अपने प्राथमिक देखभाल प्रदाता को किसी भी समय बदलने के लिए अनुरोध कर सकते हैं। आप अपना अनुरोध किसी On Lok PACE स्टॉफ सदस्य के पास सबमिट कर सकते हैं, जो आपकी देखभाल को किसी अन्य प्राथमिक देखभाल प्रदाता पर स्थानांतरित करने के लिए अंतःविषय टीम के साथ मिलकर काम करेगा।

सदस्यों के पास, भाग लेने वाले एक स्त्री रोग विशेषज्ञ से सीधे तौर पर स्त्री रोग विशेषज्ञ सेवा लेने का विकल्प होता है।

जब आवश्यक हो, तो सेवाएँ आपके घर, अस्पताल, नर्सिंग होम या अन्य स्थान पर प्रदान की जा सकती हैं। हमारे चिकित्सा विशेषज्ञों (जैसे कि कार्डियोलॉजिस्ट, यूरोलॉजिस्ट और आर्थोपीडिस्ट), फार्मसियों, प्रयोगशालाओं और एक्स-रे सेवाओं के साथ-साथ अस्पतालों और नर्सिंग होम के साथ भी अनुबंध हैं। यदि आपको इस तरह की देखभाल की आवश्यकता हो, तो आपकी टीम इन सेवाओं, आपके स्वास्थ्य और आपकी चल रही आवश्यकताओं की निगरानी करने के लिए आपके साथ काम करना जारी रखेगी।

अगर आप हमारे अनुबंधित अस्पतालों, नर्सिंग होम और अन्य प्रदाताओं के नाम, स्थान, और काम के घंटों के बारे में जानना चाहते हैं, तो आप On Lok स्वास्थ्य प्लैन सेवा विभाग से 1-888-996-

6565 (TTY: 711) पर कॉल करके या memberservices@onlok.org पर ईमेल लिखकर इस जानकारी के लिए अनुरोध कर सकते हैं।

6. प्राधिकरण और देखभाल का प्रबंधन

आपको अपनी टीम के प्रत्येक सदस्य के बारे में अच्छी तरह से पता होगा, और वे सभी आपके साथ मिलकर नजदीकी से काम करेंगे ताकि आप यथासंभव स्वस्थ और स्वतंत्र रहें। इससे पहले कि आप On Lok PACE से अधिकांश सेवाओं को प्राप्त कर पाएँ या रोक पाएँ, आपकी टीम के पेशेवरों को सेवा को मंजूरी देनी होनी। हालांकि, आपातकालीन, निवारक या संवेदनशील सेवाओं के लिए पूर्व प्राधिकरण की आवश्यकता नहीं है।

कम से कम हर छह महीने में—अगर आपकी स्वास्थ्य देखभाल ज़रूरतों में बदलाव होता है तो अधिक बार—आपकी टीम आपकी ज़रूरतों का पुनःमूल्यांकन करेगी और ज़रूरत पड़ने पर सेवाओं को समायोजित करेगी। आप और/या आपका परिवार पुनःमूल्यांकन करने का अनुरोध भी कर सकते हैं। इस प्रक्रिया में आपकी राय और आपके परिवार की राय ज़रूरी है। यदि आपकी स्थिति में किसी भी समय बदलाव आता है, तो टीम आपकी बदलती हुई ज़रूरतों और उनके नैदानिक निर्णय के आधार पर आपकी सेवाओं को समायोजित करेगी।

7. मेडीकेयर/मेडी-कैल संबंध

इस नामांकन समझौते के तहत लाभ दिए गए On Lok PACE के एक समझौते के माध्यम से संभव करवाए गये हैं जो कि मेडीकेयर (यू.एस. विभाग के स्वास्थ्य और मानव सेवा विभाग के मेडीकेयर और मेडिकेड सेवाओं के लिए केंद्र) और मेडी-कैल (कैलिफोर्निया स्वास्थ्य देखभाल सेवा विभाग) के साथ है। जब आप इस नामांकन समझौते पर हस्ताक्षर करते हैं, तो आप सामान्य मेडीकेयर और मेडी-कैल लाभों के स्थान पर On Lok PACE से लाभ स्वीकार करने के लिए सहमत हो रहे हैं। On Lok PACE में आपकी आवश्यकताओं के आधार पर सेवाएँ प्रदान की जाएंगी (जैसा कि आपके प्राथमिक देखभाल प्रदाता और अंतःअनुशासनात्मक टीम द्वारा निर्धारित किया गया है) - संभावित रूप से वही लाभ जिनके लिए आप मेडीकेयर और मेडी-कैल के तहत हकदार हैं और बहुत कुछ के भी हकदार हैं।

मेडीकेयर-कवर्ड लाभों से संबंधित अतिरिक्त जानकारी के लिए, स्वास्थ्य बीमा परामर्श और प्रतिपालन कार्यक्रम (HICAP) से संपर्क करें। HICAP कैलिफ़ोर्निया के वरिष्ठ नागरिकों के लिए स्वास्थ्य बीमा परामर्श प्रदान करता है। अपने स्थानीय HICAP कार्यालय के लिए रेफ़रल हेतु HICAP टोल-फ़्री टेलीफोन नम्बर, 1-800-434-0222 पर कॉल करें। HICAP कैलिफ़ोर्निया राज्य द्वारा मुफ़्त प्रदान की जाने वाली एक सेवा है।

8. देखभाल के लिए कोई पूर्व-निर्धारित सीमा नहीं

हम आपको उचित देखभाल प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध हैं, और हमारी सेवा के लिए कोई पूर्व-निर्धारित सीमा नहीं है। उदाहरण के लिए, अस्पताल या नर्सिंग होम के दिनों की संख्या पर कोई प्रतिबंध नहीं है जो कि कवर किए जाते हैं यदि आपका On Lok PACE प्राथमिक देखभाल प्रदाता निर्धारित करता है कि ये चिकित्सकीय रूप से आवश्यक हैं। टीम के नैदानिक विशेषज्ञों द्वारा आपकी आवश्यकताओं के मूल्यांकन के आधार पर घर पर दी जाने देखभाल को अधिकृत किया जाता है और आपको एक आवृत्ति और अवधि पर वह प्रदान की जाती है।

9. "लॉक-इन" प्रावधान

एक बार On Lok PACE के साथ नामांकित होने के बाद, हम आपके एकमात्र सेवा प्रदाता होंगे और आप **अनन्यतः रूप से** हमारे संगठन से सेवाएँ प्राप्त करने के लिए सहमत हैं, एक आपातकालीन स्थिति, तत्काल देखभाल (गुर्दे संबंधी डायलिसिस सेवाएँ शामिल हैं, पर इन्हीं तक सीमित नहीं हैं), संवेदनशील सेवाओं और नेटवर्क से बाहर कवर किए जाने वाली पोस्ट-स्थिरीकरण देखभाल के मामलों को छोड़कर। आपके पास हमारे स्टाफ के माध्यम से या अनुबंध प्रदाताओं के साथ On Lok PACE द्वारा की जाने वाली व्यवस्था के माध्यम से देखभाल तक पहुंच होगी, लेकिन **आप पारंपरिक फी-फॉर-सर्विस मेडीकेयर और मेडी-कैल प्रणाली के तहत अन्य चिकित्सकों या चिकित्सा प्रदाताओं से सेवाएँ प्राप्त नहीं कर पाएंगे।** किसी अन्य मेडीकेयर या मेडी-कैल पहले से भुगतान प्लान या वैकल्पिक लाभ से On Lok PACE में नामांकन का परिणाम अनामांकन होता है।

On Lok PACE में नामांकन के बाद, किसी अन्य मेडीकेयर या मेडी-कैल पहले से भुगतान प्लान या वैकल्पिक लाभ, जिसमें मेडीकेयर प्रोग्राम से हॉस्पिस लाभ शामिल हो, में नामांकन करने का चुनाव करना एक स्वैच्छिक अनामांकन माना जाता है। (कृपया ध्यान दें कि नामांकन की प्रभावी तिथि से पहले आप जिन भी सेवाओं का उपयोग करते हैं, उसका भुगतान On Lok PACE द्वारा नहीं किया जाएगा, जब तक कि वे विशेष रूप से अधिकृत न हों।)

अध्याय तीन

पात्रता

आप On Lok PACE में नामांकन के लिए पात्र हैं यदि आप:

- सैन फ्रांसिस्को काउंटी, सैंटा क्लारा काउंटी, या एलामीडा काउंटी में फ्रीमॉन्ट, नेवार्क या यूनियन सिटी के शहर में रहते हैं।
- 55 साल या उससे अधिक की आयु के हैं।
- हमारी अंतःविषय टीम द्वारा मूल्यांकन के अनुसार राज्य के नर्सिंग सुविधा स्तर की देखभाल की आवश्यकता है। SNF का अर्थ है "कुशल नर्सिंग सुविधा," कुशल नर्सिंग की निरंतर 24 घंटे की उपलब्धता की आवश्यकता का एक स्तरीय देखभाल पदनाम। ICF का अर्थ है "इंटरमीडिएट केयर फैसिलिटी," गैर-कुशल कर्मियों द्वारा 24-घंटे की निगरानी वाली देखभाल की आवश्यकता के स्तर की देखभाल और कार्यदिवसों के दौरान कुशल नर्सिंग देखभाल की सामान्य उपलब्धता।
- अपने और दूसरों के स्वास्थ्य और सुरक्षा को खतरे में डाले बिना समुदाय में रहने में सक्षम हैं।

आपका यह भी होना ज़रूरी है:

- इन स्तरीय देखभाल आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए स्वास्थ्य देखभाल सेवाओं के कैलिफोर्निया विभाग द्वारा प्रमाणित। क्योंकि On Lok PACE केवल उन वृद्ध व्यक्तियों की सेवा करता है जो नर्सिंग सुविधा सेवाओं के कवरेज के लिए कैलिफोर्निया के स्वास्थ्य देखभाल सेवा विभाग के देखभाल के स्तरीय आवश्यकताओं की पूर्ति करते हैं, तो एक बाहरी समीक्षा से यह पुष्टि होनी चाहिए कि आपकी स्वास्थ्य स्थिति, वास्तव में, आपको हमारी देखभाल के लिए योग्य बनाती है।
- कैलिफोर्निया डिपार्टमेंट ऑफ़ हेल्थ केयर सर्विसेज आपको यह समीक्षा प्रदान करता है इससे पहले कि आप अंतःविषय टीम जिन्होंने आपके स्वास्थ्य का आकलन किया है, उनके सदस्यों द्वारा तैयार किए गए दस्तावेज़ों की समीक्षा के आधार पर On Lok PACE नामांकन समझौते पर हस्ताक्षर करें।

अध्याय चार प्रमुख लाभ और कवरेज

अगर आपको एक चिकित्सा आपातकालीन या देखभाल के लिए अन्य तत्काल आवश्यकता है, तो देखभाल प्राप्त करने का तरीका जानने के लिए, कृपया अध्याय पाँच देखें।

मैं क्या करूँ यदि मुझे देखभाल की जरूरत है?

आपको बस किसी भी समय इस पुस्तिका के फ्रंट कवर के अंदर सूचीबद्ध किए गए अपने केंद्र को कॉल करने की आवश्यकता है।

हमारा प्लैन केवल उन वृद्ध लोगों की सेवा करती है जिन्हें निरंतर देखभाल की आवश्यकता होती है। हम आपको पेशेवरों की पूरी श्रृंखला और स्वास्थ्य देखभाल सेवाओं तक आसान पहुंच प्रदान करते हैं। नामांकन होने पर, आपको पता चलेगा कि आपका प्राथमिक देखभाल प्रदाता कौन है, साथ ही वह केंद्र भी जहाँ आपको अपनी जरूरत की कई सेवाएँ प्राप्त होंगी (और जहाँ आपकी अंतःविषय टीम के अन्य सदस्य आपको देखेंगे)।

सभी लाभ पूरी तरह से On Lok PACE द्वारा कवर किए जाते हैं और आपकी मेडिकल, शारीरिक, भावनात्मक और सामाजिक आवश्यकताओं के अनुसार प्रदान किए जाएंगे, जैसा कि पेशेवर-मान्यता प्राप्त मानकों के अनुसार आपकी अंतःविषय टीम के नैदानिक विशेषज्ञों द्वारा आकलन किया गया है। अगर आप इस बारे में अधिक जानकारी चाहते हैं कि हम स्वास्थ्य देखभाल सेवाओं को कैसे अधिकृत करते या अस्वीकृत करते हैं, तो कृपया अपने सामाजिक कार्यकर्ता से इसके लिए अनुरोध करें।

लाभों में शामिल हैं:

केंद्र और समुदाय में सेवाएँ

- On Lok PACE चिकित्सक, नर्स व्यवसायी, और/या नर्स के साथ प्राथमिक देखभाल क्लिनिक मुलाकातें
- नियमित शारीरिक और निवारक स्वास्थ्य मूल्यांकन और देखभाल (पैप स्मीयर, मैमोग्राम, सभी आम तौर पर स्वीकृत कैंसर स्क्रीनिंग परीक्षण और टीकाकरण सहित)। इन सेवाओं को पूर्व प्राधिकरण की आवश्यकता नहीं है।

- अगले पृष्ठ पर जारी है -

- संवेदनशील सेवाएँ, जो यौन संचारित रोगों और एचआईवी परीक्षण से संबंधित सेवाएँ हैं। इन सेवाओं को पूर्व प्राधिकरण की आवश्यकता नहीं है।
- चिकित्सा विशेषज्ञों के साथ परामर्श
- किडनी डायलिसिस
- आउट-पेशेंट सर्जिकल सेवाएँ
- आउट-पेशेंट मानसिक स्वास्थ्य
- मेडिकल सामाजिक सेवाएँ/केस मैनेजमेंट
- स्वास्थ्य शिक्षा और परामर्श
- पुनर्वास चिकित्सा (शारीरिक, व्यावसायिक और स्पीच)
- निजी देखभाल
- कार्यकलाप चिकित्सा (जैसे कला, संगीत और मनोरंजक कार्यक्रम)
- सामाजिक, सांस्कृतिक और अंतःक्रियात्मक कार्यकलाप
- पोषण संबंधी परामर्श और गर्म भोजन
- परिवहन, अनुरक्षक (एस्कॉर्ट) सहित
- एम्बुलेंस सेवाएँ
- एक्स-रेज़
- प्रयोगशाला कार्यविधियाँ
- संयुक्त राज्य अमेरिका और उसके प्रदेशों में कहीं भी आपातकालीन व्याप्ति (कवरेज)
- टिकाऊ चिकित्सा उपकरण
- प्रोस्थेटिक और ऑर्थोटिक उपकरण
- सामान्य पाद चिकित्सा
- परामर्श की गई दवाइयाँ और औषधियाँ
- दृष्टि देखभाल (मोतियाबिंद सर्जरी के बाद प्रिस्क्रिप्शन चश्मा और दोषनिवारक लेंस)
- श्रवण जांचें और श्रवण सहायता यंत्र
- On Lok PACE दंत चिकित्सक से चिकित्सकीय देखभाल, उस स्थिति में सदस्य के मुंह के काम को बहाल करने के लक्ष्य के साथ जो इष्टतम पोषण और स्वास्थ्य की स्थिति बनाए रखने में मदद करेगा। दंत चिकित्सा सेवाओं में निवारक देखभाल (प्रारंभिक और वार्षिक परीक्षण, रेडियोग्राफ, प्रोफिलैक्सिस, और मुंह की स्वच्छता के लिए निर्देश) शामिल हैं; बुनियादी देखभाल (फिलिंग और निष्कर्षण); और प्रमुख देखभाल (उपचार जो मुंह की स्थिति से निर्धारित होता है, उदाहरण के लिए शेष सहायक हड्डी की मात्रा, अनुदेश का पालन करने की सदस्य की क्षमता, और मौखिक स्वास्थ्य

देखभाल को बनाए रखने के लिए सदस्य की प्रेरणा)। प्रमुख देखभाल में अस्थायी क्राउन, पूर्ण या आंशिक डेन्चर, और रूट कैनाल शामिल हैं। दंत चिकित्सा देखभाल में कॉस्मेटिक दंत चिकित्सा शामिल नहीं है।

- पुरुष स्तंभन दोष का निदान और उपचार, बशर्ते कि देखभाल On Lok PACE चिकित्सक या चिकित्सा विशेषज्ञ से अनुबंध पर On Lok PACE से ही हो और ऐसी देखभाल को चिकित्सकीय रूप से आवश्यक माना जाता है। योजना में वे उपचार शामिल नहीं हैं, जिसमें औषधि-उपचार, उपकरण और सर्जरी भी शामिल है, जो सदस्य के लिए हानिकारक माना जाता है या जिसे कॉस्मेटिक या मनोरंजक उद्देश्यों के लिए समझा जाता है और वह चिकित्सकीय रूप से आवश्यक नहीं है।
- मैस्टेक्टॉमीज़ (शल्य क्रिया से वक्ष हटाना) और लिम्फ नोड विच्छेदन के लिए, इन प्रक्रियाओं से जुड़े अस्पताल में रहने की अवधि मजबूत चिकित्सक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं के अनुरूप, उपस्थित चिकित्सक और सर्जन द्वारा आपके साथ परामर्श से निर्धारित की जाएगी। योजना में प्रोस्थेटिक उपकरण या पुनर्निर्माण सर्जरी शामिल हैं, साथ ही मैस्टेक्टॉमीज़ के रोगी की सममिति को बहाल करने तथा उसे प्राप्त करने के लिए उपकरण या सर्जरी भी शामिल है, और स्वस्थ स्तनों के लिए प्रोस्थेटिक उपकरण और पुनर्निर्माण सर्जरी भी, यदि उपस्थित चिकित्सक और सर्जन की राय में, यह सर्जरी एक सामान्य सममित दिखाव प्राप्त करने के लिए आवश्यक है। योजना में लिम्फेडेमा सहित मैस्टेक्टॉमी की सभी जटिलताओं को शामिल किया गया है।
- मधुमेह मेलिटस के प्रबंधन के लिए आवश्यक सामग्री, आपूर्ति और सेवाएँ
- एक्रायर्ड इम्यून डैफिसिएंसी सिंड्रोम (एड्स) के लिए वैक्सीन हेतु कवरेज जब इसे संघीय खाद्य और औषधि प्रशासन द्वारा विपणन के लिए स्वीकृत किया जाता है और संयुक्त राज्य अमेरिका की सार्वजनिक स्वास्थ्य सेवा द्वारा इसकी सिफारिश की जाती है
- यदि आपको कैंसर होने का पता चलता है और आपको चरण I, चरण II, चरण III, या चरण IV के कैंसर के नैदानिक परीक्षण में स्वीकृत किया जाता है, तो आप नैदानिक परीक्षण से संबंधित सभी नियमित रोगी देखभाल लागतों के लिए पात्र हैं, यदि आपका प्राथमिक देखभाल प्रदाता यह सुनिश्चित कर नैदानिक परीक्षण में भागीदारी की सिफारिश करता है कि चिकित्सीय परीक्षण में चिकित्सकीय प्रभाव के लिए एक सार्थक क्षमता है।
- सर्वाइकल कैंसर के उपचार या सर्जरी में आपके प्राथमिक देखभाल प्रदाता के रेफरल पर एक वार्षिक सर्वाइकल स्क्रीनिंग परीक्षण के लिए कवरेज शामिल है। एक वार्षिक स्क्रीनिंग परीक्षण की कवरेज में पारंपरिक पैप परीक्षण, मानव पैपिलोमावायरस (एचपीवी) स्क्रीनिंग परीक्षण शामिल होता है जिसे संघीय खाद्य और औषधि प्रशासन (एफडीए) द्वारा स्वीकृत किया जाता है, और इसमें संघीय एफडीए द्वारा स्वीकृत किसी भी सर्वाइकल कैंसर-स्क्रीनिंग परीक्षण का विकल्प शामिल है।

घरेलू सेवाएँ

- घरेलू देखभाल

- व्यक्तिगत देखभाल (यानी, ग्रूमिंग, ड्रेसिंग, बाथरूम का उपयोग करने में सहायता)

- होममेकर/घर की देखभाल संबंधी सेवाएँ
- पुनर्वास रखरखाव
- घर के वातावरण का मूल्यांकन
- घरेलू स्वास्थ्य
 - कुशल नर्सिंग सेवाएँ
 - चिकित्सक के पास दौरे (चिकित्सक के विवेक पर)
 - चिकित्सा सामाजिक सेवाएँ
 - घरेलू स्वास्थ्य सहयोगी सेवाएँ

अस्पताल इन-पेशेंट देखभाल

- सैमी-प्राइवेट कमरा और बोर्ड
- सामान्य चिकित्सा और नर्सिंग सेवाएँ
- मनोरोग सेवाएँ
- भोजन
- परामर्श की गई दवाइयाँ, औषधि और जैव घटक
- नैदानिक या चिकित्सकीय वस्तुएं और सेवाएँ
- प्रयोगशाला परीक्षण, एक्स-रे, और अन्य नैदानिक कार्यविधियां
- आवश्यक रूप में चिकित्सा/सर्जिकल, गहन देखभाल, कोरोनरी केयर यूनिट
- किडनी डायलिसिस
- ड्रेसिंग, कास्ट, और आपूर्तियां
- ऑपरेटिंग और बहाली कक्ष
- ऑक्सीजन और बेहोशी की दवा
- अंग और अस्थि मज्जा प्रत्यारोपण (गैर प्रयोगात्मक और गैर-जांचकारी)
- व्हीलचेयर जैसे उपकरणों का उपयोग
- पुनर्वास सेवाएँ, जैसे कि शारीरिक, व्यावसायिक, संवाद और श्वसन चिकित्सा
- रेडिएशन थेरेपी
- रक्त, रक्त प्लाज्मा, रक्त कारक और रक्त डेरिवेटिव्स (व्युत्पन्न उत्पाद)
- चिकित्सा सामाजिक सेवाएँ और डिस्चार्ज योजना

- निजी कमरा और निजी ड्यूटी नर्सिंग, अस्पताल की देखभाल के तहत शामिल नहीं हैं, जब तक कि चिकित्सकीय रूप से आवश्यक न हों, और गैर-चिकित्सा वस्तुएं जिसके लिए एक अतिरिक्त शुल्क है, जैसे टेलीफोन शुल्क और रेडियो या टेलीविजन के लिए किराया।

योग्यता प्राप्त नर्सिंग सुविधा

- सैमी-प्राइवेट कमरा और बोर्ड
- चिकित्सक और नर्सिंग सेवाएँ
- अभिरक्षण संबंधी देखभाल
- सभी भोजन
- व्यक्तिगत देखभाल और सहायता
- प्रिस्क्रिप्शन वाली दवाइयाँ, औषधि और जैव घटक
- आवश्यक चिकित्सा आपूर्तियाँ और उपकरण, जैसे कि व्हीलचेयर
- शारीरिक, व्यावसायिक, स्पीच और श्वसन चिकित्साएँ
- चिकित्सा सामाजिक सेवाएँ

जीवन की समाप्ति वाली देखभाल

On Lok PACE कम्फर्ट केयर प्रोग्राम अंतिम छोर पर खड़े बीमार व्यक्तियों की देखभाल के लिए उपलब्ध है। यदि आवश्यक हो, तो आपके प्राथमिक देखभाल प्रदाता और आपकी अंतःविषय टीम के अन्य नैदानिक विशेषज्ञ आपके और आपके परिवार के साथ सीधे तौर पर या स्थानीय हॉस्पिस प्रदाताओं के साथ अनुबंध के माध्यम से इन सेवाओं को प्रदान करने के लिए काम करेंगे। यदि आप मेडीकेयर प्रोग्राम से हॉस्पिस का लाभ प्राप्त करना चाहते हैं, तो आपको मेडीकेयर-प्रमाणित हॉस्पिस प्रदाता के साथ नामांकन करने के लिए हमारे कार्यक्रम से अनामांकित होना होगा।

अध्याय पाँच

आपातकालीन सेवाएँ और तत्काल देखभाल

On Lok PACE 24 घंटे प्रति दिन, 7 दिन प्रति सप्ताह, 365 दिन प्रति वर्ष आपातकालीन देखभाल प्रदान करता है। एक **आपातकालीन चिकित्सा स्थिति** का अर्थ है एक ऐसी स्थिति जिसमें पर्याप्त गंभीरता (गंभीर दर्द सहित) के तीव्र लक्षण प्रकट होते हैं जैसे कि एक विवेकपूर्ण व्यक्ति, स्वास्थ्य और चिकित्सा के औसत ज्ञान के साथ, तत्काल चिकित्सीय देखभाल की अनुपस्थिति की अपेक्षा कर सकता है जिससे निम्नलिखित परिणाम होंगे:

- (1) आपके स्वास्थ्य के लिए गंभीर खतरा।
- (2) शारीरिक कार्यों में गंभीर क्षति।
- (3) शरीर के किसी अंग या भाग में गंभीर खराबी।

एक मनोरोग वाली आपातकालीन चिकित्सा स्थिति का अर्थ है एक मानसिक विकार जो स्वयं तीव्र लक्षणों से प्रकट होता है जो आपको अपने या दूसरों के लिए तत्काल खतरा बना देता है, या आप मानसिक विकार के कारण तुरंत भोजन, आश्रय या वस्त्र प्राप्त करने, या उनके उपभोग के लिए सक्षम नहीं होते।

आपातकालीन सेवाओं में आपातकालीन चिकित्सा स्थिति या मनोरोगी आपातकालीन चिकित्सा स्थिति की वजह से सेवा क्षेत्र के अन्दर या बाहर तुरंत सुसज्जित इन-पेशेंट या आउट-पेशेंट सेवाएँ शामिल हैं। एक मनोरोग वाली आपातकालीन चिकित्सा स्थिति के लिए, आपातकालीन सेवाओं में मनोरोग की जांच, परीक्षण, मूल्यांकन और उपचार भी शामिल होता है, जो कि एक चिकित्सक या अन्य कर्मियों द्वारा लागू कानून द्वारा अनुमत सीमा तक और उसके लाइसेंस और विशेषाधिकारों के दायरे में होता है। एक सुविधा की क्षमता के भीतर मनोरोग वाली आपातकालीन चिकित्सा स्थिति को राहत देने या समाप्त करने के लिए आवश्यक देखभाल और उपचार के लिए कवरेज प्रदान किया जाता है।

"911" आपातकालीन प्रतिक्रिया प्रणाली को कॉल करें यदि आप उचित रूप से मानते हैं कि आपको एक आपातकालीन चिकित्सा स्थिति है जिसके लिए आपातकालीन प्रतिक्रिया और/या एम्बुलेंस परिवहन सेवाओं की आवश्यकता होगी। सदमा, बेहोशी, सांस लेने में कठिनाई, दिल का दौरा पड़ने के लक्षण, गंभीर रक्तस्राव, गंभीर दर्द, या गंभीर रूप से गिरना, यह सभी आपातकालीन चिकित्सा स्थितियों के उदाहरण हैं जिनके लिए आपातकालीन प्रतिक्रिया की आवश्यकता होती है।

आपके द्वारा "911" आपातकालीन प्रतिक्रिया प्रणाली का उपयोग करने के बाद, आपको या आपके परिवार को आपकी चिकित्सा देखभाल की निरंतरता को अधिकतम करने के लिए जितनी जल्दी हो सके On Lok PACE पर सूचित करना चाहिए। On Lok PACE प्राथमिक देखभाल प्रदाता जो आपके

चिकित्सा इतिहास से परिचित हैं, आपकी सेवा के दौरान आपातकालीन सेवा प्रदाताओं के साथ काम करेंगे और आपकी चिकित्सा हालत स्थिर होने पर आपकी देखभाल को On Lok PACE अनुबंधित प्रदाता को हस्तांतरित करेंगे।

On Lok PACE के सेवा क्षेत्र से बाहर जाने के लिए तैयारी

शहर से बाहर जाते वक्त On Lok PACE सेवा क्षेत्र को छोड़ने से पहले, कृपया अपने सामाजिक कार्यकर्ता के माध्यम से अपनी अंतःविषय टीम को सूचित करें। आपका सामाजिक कार्यकर्ता बताएगा कि यदि आप अपने On Lok PACE प्राथमिक देखभाल प्रदाता से दूर रहते वक्त बीमार होते हैं तो आपको क्या करना है। सुनिश्चित करें कि आप अपने On Lok PACE सदस्यता कार्ड को हर समय अपने साथ रखते हैं, खासकर सेवा क्षेत्र से बाहर जाते समय। आपका कार्ड आपको एक On Lok PACE सदस्य के रूप में पहचान प्रदान करवाता है और यदि आवश्यक हो, तो आपके स्वास्थ्य देखभाल कवरेज के बारे में देखभाल प्रदाताओं (आपातकालीन कक्ष और अस्पतालों) को जानकारी प्रदान करता है और हम तक कैसे पहुंचना है, वह दर्शाता है।

आपात स्थिति और तत्काल देखभाल जब आप सेवा क्षेत्र से बाहर होते हैं

जब आप हमारे सेवा क्षेत्र से अस्थायी रूप से बाहर होते हैं, लेकिन आप अभी भी संयुक्त राज्य अमेरिका और इसके क्षेत्रों के भीतर हैं, तो On Lok PACE आपातकालीन सेवाओं और तत्काल देखभाल दोनों को कवर करता है। तत्काल देखभाल में इन पेशेंट या आउट पेशेंट सेवाएँ शामिल हैं, जो एक अप्रत्याशित बीमारी या चोट के परिणामस्वरूप आपके स्वास्थ्य की गंभीर गिरावट को रोकने के लिए आवश्यक हैं, जिसके लिए उपचार में देरी नहीं की जा सकती है जब तक कि आप हमारे सेवा क्षेत्र में वापस नहीं आते हैं।

यदि आप आपातकालीन सेवाओं या तत्काल देखभाल का उपयोग करते हैं, जब आप अस्थायी रूप से सेवा क्षेत्र से बाहर होते हैं (उदाहरण के लिए, एम्बुलेंस या इन पेशेंट सेवाएँ), तो आपको 48 घंटों के भीतर या यथोचित रूप से जल्द से जल्द On Lok PACE को सूचित करना होगा। यदि आप अस्पताल में भर्ती हैं, तो हमारे पास On Lok PACE अनुबंधित अस्पताल या हमारे द्वारा नामित किसी अन्य अस्पताल में, जब आपकी चिकित्सा स्थिति स्थिर हो, तो हस्तांतरण की व्यवस्था करने का अधिकार है। हम आपकी देखभाल को On Lok PACE प्राथमिक देखभाल प्रदाता को भी हस्तांतरित कर सकते हैं।

On Lok PACE एक सदस्य को प्रदान की जाने वाली सभी चिकित्सकीय स्वास्थ्य सेवाओं के लिए भुगतान करेगा जो कि सदस्य की स्थिर स्थिति को बनाए रखने के लिए आवश्यक हैं तब तक के लिए जब तक On Lok PACE सदस्य के हस्तांतरण की व्यवस्था करता है या सदस्य को छुट्टी दे दी जाती है।

जब आप सेवा क्षेत्र से बाहर होते हैं, तो On Lok PACE को किसी भी नियमित चिकित्सा सेवाओं (यानी, चिकित्सा सेवाएँ जिन्हें चिकित्सा आपात काल या देखभाल की अन्य तत्काल आवश्यकता नहीं होती हैं) को मंजूरी देनी होगी। किसी भी गैर-आपातस्थिति, क्षेत्र से बाहर की सेवाओं के प्राधिकरण के लिए, आपका On Lok PACE को कॉल करना और नर्स या अपने सामाजिक कार्यकर्ता से बात करना ज़रूरी होता है।

प्रतिपूर्ति के प्रावधान

यदि आपने आपातकालीन सेवाओं या आपको प्राप्त होने वाली तत्काल देखभाल के लिए भुगतान किया है, जब आप हमारे सेवा क्षेत्र से बाहर थे, लेकिन फिर भी संयुक्त राज्य अमेरिका और इसके क्षेत्रों के भीतर थे तो On Lok PACE आपको प्रतिपूर्ति करेगा। आपके द्वारा भुगतान किए गए समय में उपलब्ध सुविधा-स्थल या चिकित्सक से एक रसीद का अनुरोध करें। इस रसीद में चिकित्सक का नाम, आपकी स्वास्थ्य समस्या, उपचार की और छुट्टी पाने की तारीख और साथ-साथ शुल्क भी दिखाया जाना ज़रूरी है। कृपया इस रसीद की एक प्रति 30 कार्य दिवसों के भीतर अपने On Lok PACE सामाजिक कार्यकर्ता को भेजें।

हालांकि, यदि आपको संयुक्त राज्य अमेरिका और उसके क्षेत्रों के बाहर इस पुस्तिका में वर्णित कोई भी चिकित्सा देखभाल या कवर सेवाएँ प्राप्त होती हैं, तो शुल्क के लिए On Lok PACE जिम्मेदार नहीं होगा।

आपके सन्दर्भ के लिए:

On Lok PACE आपातकालीन प्लैन

किसी सुविधाजनक स्थान में लगाएँ

तारीख: _____

प्रतिभागी का नाम: _____

On Lok PACE केंद्र का समय: _____

On Lok PACE प्राथमिक देखभाल प्रदाता: _____

स्वास्थ्य देखभाल की शुभकामनाएँ: डीएनआर (DNR) बीएलएस (BLS)
 पूरा कोड

पहले और बाद के व्यावसायिक घंटे (समय) और सप्ताहांत और छुट्टियों पर:

On Lok PACE काम के घंटों के बाद के ऑपरेटर से _____
(TTY: 711) पर संपर्क करें। यह कहें कि आप एक On Lok PACE प्रतिभागी हैं और आपको ऑन-कॉल नर्स की आवश्यकता है:

आपातकालीन स्थिति में "911" पर कॉल करें।

याद रखें, एक **आपातकालीन** को वर्णित किया गया है "एक चिकित्सा स्थिति के रूप में जो पर्याप्त गंभीरता (गंभीर दर्द सहित) के लक्षणों के साथ प्रकट होती है जो कि स्वास्थ्य और चिकित्सा के औसत ज्ञान के साथ एक विवेकशील व्यक्ति यथोचित उम्मीद कर सकता है कि तत्काल चिकित्सा देखभाल की अनुपस्थिति से स्वास्थ्य को गंभीर खतरा होगा, शारीरिक कार्यों की गंभीर क्षति या किसी अंग या शरीर के हिस्से की गंभीर शिथिलता होगी।" आपात स्थिति के उदाहरणों में बेहोशी, गंभीर रक्तस्राव, और/या छाती में अत्यधिक दर्द को समाविष्ट किया गया है जिस से आपकी सामान्य दवाओं द्वारा राहत नहीं मिल सकती।

अध्याय छह मुख्य अपवाद और लाभ पर सीमाएँ

यदि आपको कोई आपातकालीन चिकित्सा या अन्य तत्काल देखभाल की आवश्यकता है तो देखभाल कैसे प्राप्त करें यह जानने के लिए कृपया अध्याय पाँच देखें। हमारे सेवा क्षेत्र के बाहर प्राप्त की गई आपातकालीन सेवाओं और तत्काल देखभाल, और निवारक तथा संवेदनशील सेवाओं को छोड़कर, सभी देखभाल के लिए अंतःविषय टीम के उपयुक्त सदस्य द्वारा अग्रिम रूप से प्राधिकरण की आवश्यकता होती है।

निम्नलिखित सामान्य और विशिष्ट अपवाद, विशेष लाभ के लिए अध्याय चार में वर्णित किसी भी अपवाद या सीमाओं के अलावा हैं।

कवर किए गए लाभों में शामिल नहीं हैं:

- कॉस्मेटिक सर्जरी, जब तक कि आपकी अंतःविषय टीम पर मौजूद चिकित्सक यह निर्धारित नहीं करता/ती है कि यह बेहतर रूप से कार्य करने या आकस्मिक चोट, आघात, संक्रमण, ट्यूमर, या बीमारी के परिणामस्वरूप शरीर के विकृत हुए हिस्से को ठीक करने के लिए, या मैस्टोक्टॉमी के बाद सममिति को बहाल करने और प्राप्त करने के लिए चिकित्सकीय रूप से आवश्यक है।
- प्रायोगिक या जांच संबंधी नुस्खे, चिकित्सा, शल्य चिकित्सा या अन्य स्वास्थ्य कार्यविधियाँ। एक सेवा या कार्यविधि प्रयोगात्मक है या जांच योग्य है, इस निर्धारण के लिए एक स्वतंत्र चिकित्सा समीक्षा का अनुरोध करने के लिए क्या आपके पास अतिरिक्त अधिकार हैं, यह जानने के लिए कृपया अध्याय आठ देखें।
- लिंग परिवर्तन प्रक्रियाएँ, मेडी-कैल प्रोग्राम द्वारा अनुमत के अलावा।
- यौन या स्तंभन दोष के उपचार के लिए उपयोग की जाने वाली दवाएँ, जब तक कि ऐसी दवा का उपयोग यौन या स्तंभन दोष के अलावा किसी अन्य स्थिति के इलाज के लिए नहीं किया जाता है, और खाद्य और औषधि प्रशासन द्वारा स्वीकृत नहीं किया जाता है।
- परिवार नियोजन, नसबंदी ऑपरेशन या कार्यविधियों सहित।
- मातृत्व सेवाएँ और वेल-बेबी देखभाल।

- आपातकालीन सेवाओं और तत्काल देखभाल को छोड़कर, एक सरकारी अस्पताल (VA, संघीय/राज्य अस्पतालों) में देखभाल।
- क्षय रोग या चिरकालिक चिकित्सकीय रूप से गैर जटिल दवा निर्भरता या शराब के उपचार के लिए किसी भी काउंटी अस्पताल में सेवाएँ।
- शॉर्ट-डॉयल/मेडी-कैल सेवाएँ।
- कनाडा और मैक्सिको में अस्पताल में भर्ती होने की आवश्यकता वाली आपातकालीन सेवाओं को छोड़कर, संयुक्त राज्य अमेरिका और उसके क्षेत्रों के बाहर प्रदान की गई कोई भी सेवाएँ।
- श्रम और सामग्रियों की लागत आपके घर के वातावरण को संशोधित करने के लिए, जब तक कि व्यावसायिक चिकित्सक और आपकी अंतःविषय टीम पर प्राथमिक देखभाल प्रदाता द्वारा अधिकृत न की गई हो।

यदि आप 30 से अधिक दिनों के लिए On Lok PACE सेवा क्षेत्र से बाहर हैं, तो On Lok PACE आपको तब तक अनामांकित कर सकती है, जब तक कि अंतःविषय टीम की सिफारिश पर, मुख्य चिकित्सा अधिकारी द्वारा अन्य पूर्व व्यवस्थाओं को मंजूरी नहीं दी जाती है।

On Lok PACE केंद्रों पर एक सकुशल और सुरक्षित वातावरण प्रदान करने के लिए हर उचित प्रयास करेगा। हालांकि, हम सदस्यों और उनके परिवारों को घर पर मूल्यवान सामान छोड़ने की दृढ़ता से सलाह देते हैं। On Lok PACE व्यक्तिगत सामान की सुरक्षा के लिए ज़िम्मेदार नहीं है।

अध्याय सात आपके अधिकार और जिम्मेदारियाँ सदस्य के रूप में

On Lok PACE प्रतिभागी के अधिकारों का लेखा पत्र

On Lok PACE, गुणवत्ता स्वास्थ्य देखभाल सेवाओं को उपलब्ध कराने के लिए समर्पित है, ताकि आप अधिक से अधिक स्वतंत्र रह सकें। हमारे कर्मचारी निम्नलिखित अधिकारों को सुनिश्चित करके प्रत्येक PACE प्रतिभागी की गरिमा और हक की पुष्टि करना चाहते हैं:

सम्मान और गैर-भेदभाव

आपके पास हर समय गरिमा तथा सम्मान के साथ व्यवहार किए जाने, आपकी सभी देखभाल को गोपनीय रखे जाने और सहानुभूतिशील, विचारशील देखभाल पाने का अधिकार है।

आपके पास अधिकार हैं:

- ऐसे सम्मानजनक तरीके से व्यवहार किए जाने, जिससे आपकी गरिमा और गोपनीयता का सम्मान होता हो।
- व्यावसायिक रूप से प्रशिक्षित कर्मचारी से देखभाल प्राप्त करने।
- आपकी देखभाल प्राप्त करने वाले लोगों के नाम जिम्मेदारियों के बारे में जानकारी होने।
- यह जानकारी प्राप्त करने कि आपकी देखभाल के बारे में निर्णय नैतिक रूप से।
- सुरक्षित और स्वच्छ वातावरण में और सुलभ तरीके से व्यापक स्वास्थ्य देखभाल प्राप्त करने।
- अनावश्यक शारीरिक या रासायनिक अंकुश या अलगाव, अत्यधिक दवा, शारीरिक या मानसिक दुरुपयोग या उपेक्षा और खतरनाक प्रक्रियाओं सहित नुकसान से मुक्त रहने।
- PACE कार्यक्रम में अपने अधिकारों का उपयोग करने के लिए प्रोत्साहित किए जाने।
- गोपनीय कॉल करने और प्राप्त करने, या यदि आवश्यक हो तो आपके लिए ऐसी कॉल करने के लिए, केंद्र में एक टेलीफोन तक उचित पहुंच प्राप्त करने।
- On Lok PACE के लिए काम या सेवाएँ न देने।
- PACE सेवाओं को दिए जाने पर जाति के आधार पर भेदभाव न किए जाने, और जाति, धर्म, रंग, राष्ट्रीय मूल, वंश, धर्म, लिंग, वास्तविक या माने गए कथित लिंग (लिंग पहचान, लिंग अभिव्यक्ति और

ट्रांसजेंडर सहित) आयु, यौन अभिविन्यास, वैवाहिक स्थिति, पंजीकृत घरेलू साथी की स्थिति, सैन्य स्थिति, मानसिक या शारीरिक विकलांगता, चिकित्सा हालत के साथ ऐतिहासिक रूप से जुड़े लक्षणों, आनुवंशिक जानकारी या भुगतान के स्रोत के कारण भेदभाव न किए जाने का अधिकार है।

जानकारी का प्रकटीकरण

आपके पास सूचित स्वास्थ्य देखभाल निर्णय लेने के लिए सटीक, सही, समझने में आसान जानकारी और आपको किसी की मदद प्राप्त करने का अधिकार है।

आपके पास अधिकार हैं:

- On Lok PACE में भाग लेने के लिए शासित किए जाने वाले आपके अधिकारों और ज़िम्मेदारियों तथा सभी नियमों और विनियमों को पूरी तरह से लिखित में सूचित किए जाने का।
- On Lok PACE कर्मचारियों की बजाय ठेकेदारों द्वारा उपलब्ध कराई गई सेवाओं सहित On Lok PACE, द्वारा की पेशकश की जाने वाली सेवाओं के लिए पूरी तरह से लिखित में सूचित किए जाना चाहिए। आपको यह जानकारी नामांकन किये जाने से पहले, नामांकन किये जाने पर और ऐसी जानकारी के प्रकटीकरण और वितरण आपके लिए आवश्यक होने पर आपके द्वारा सूचित किए जाने के चुनाव के समय दी जानी चाहिए।
- On Lok PACE के नामांकन अनुबंध तथा इस पर चर्चा करने के लिए अवसर का पूर्ण विवरण प्राप्त करने का।
- अगर आपकी प्राथमिक भाषा अंग्रेजी नहीं है, तो जानकारी को किसी दूसरी भाषा में लिखवाए जाने और एक दुभाषिया या कोई द्विभाषी प्रदाता उपलब्ध करवाए जाने का।
- प्रभावी संचार के लिए आपको सहायता और सेवाएं प्रदान करवाए जाने, जिसमें योग्य सांकेतिक भाषा दुभाषिए और अन्य प्रारूपों में लिखित जानकारी, जैसे बड़े प्रिंट, ऑडियो, ब्रेल और सुलभ इलेक्ट्रॉनिक प्रारूप शामिल हैं।
- On Lok PACE की सबसे हाल की संघीय या राज्य समीक्षा के परिणामों के लिए On Lok PACE प्लैनों की जांच करने, या यथोचित अनुरोध करने पर जांच करने के लिए सहायता प्राप्त करने और निरीक्षण में पाई गई समस्याओं को सही करने के लिए On Lok PACE प्लैनों से अनुरोध करने।
- जानकारी और सहायता के लिए 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) पर सम्पर्क करें।

गोपनीयता

आपके पास स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं के साथ निजी तौर पर बात करने और राज्य और संघीय कानून के तहत संरक्षित अपनी व्यक्तिगत स्वास्थ्य जानकारी को गोपनीय रखने का अधिकार है।

आपके पास अधिकार हैं:

- स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं के साथ निजी तौर पर बात करने और आवश्यक नियमों के भीतर आपकी देखभाल से संबंधित कागज़ और इलेक्ट्रॉनिक दोनों तरह से अपनी सभी जानकारी को गोपनीय रखने।
- इस बात से आश्वस्त होने कि कानून के तहत अधिकृत किए गए व्यक्तियों के अलावा किसी अन्य व्यक्ति के सामने आपकी लिखित सहमति के बिना चिकित्सा या व्यक्तिगत जानकारी फ़ोटो या छवियों को जारी नहीं किया जाएगा। आपके पास यह सीमित करने का अधिकार है कि कौन सी जानकारी जारी की गई है और किसे जारी की गई है।
- इस बात से आश्वस्त रहने का अधिकार कि आपका स्वास्थ्य रिकार्ड गोपनीय रहेगा।
- अपने चिकित्सा रिकॉर्ड की समीक्षा करने और प्रतिलिपि बनाने तथा उन रिकॉर्ड में संशोधन का अनुरोध करने और उन्हें आपको समझाने।
- यौन संचारित बीमारी (STD) और HIV परीक्षण जैसी संवेदनशील सेवाओं, तक पहुँचने पर गोपनीयता से आश्वस्त होने।

अगर आपके कोई भी प्रश्न हैं, तो आप नागरिक अधिकार कार्यलय को 1-800-368-1019 पर निःशुल्क कॉल कर सकते/सकती हैं। TTY उपयोगकर्ताओं को 1-800-537-7697 पर कॉल करना चाहिए।

अपने प्रदाता को चुनना

आपके पास अधिकार हैं:

- अपने स्वयं के प्राथमिक स्वास्थ्य देखभाल प्रदाता और On Lok PACE प्रदाता पैनल से विशेषज्ञों को चुनने का।
- महिलाओं की स्वास्थ्य सेवाओं या महिलाओं की निवारक स्वास्थ्य सेवाओं के लिए विशेषज्ञ का अनुरोध करने का।
- अपने स्वास्थ्य की स्थिति के अनुसार और वर्तमान नैदानिक अभ्यास के दिशानिर्देशों के अनुरूप विशेषज्ञों के पास उचित और समयानुसार पहुंच प्राप्त करना।
- सभी देखभाल सेटिंग्स में ज़रूरी देखभाल प्राप्त करना, जिसमें किसी दीर्घकालिक देखभाल सुविधा में प्लेसमेंट तक और इसके सहित शामिल है, जब On Lok PACE अब आपको समुदाय में सुरक्षित रूप से बनाए नहीं रख सकता है।

आपातकालीन देखभाल

आपके पास अधिकार हैं:

- On Lok PACE की अंतःविषयक टीम की पूर्व स्वीकृति के बिना किसी आपात स्थिति में स्वास्थ्य देखभाल सेवाओं को प्राप्त करने का।

उपचार संबंधी निर्णय

आपके पास अधिकार हैं:

- देखभाल के आपके प्लैन विकास और के कार्यान्वयन में भाग लेने का। अगर आप अपने उपचार के निर्णय में पूरी तरह से भाग नहीं ले सकते/सकती हैं, तो आप अपनी ओर से कार्रवाई करने के लिए एक स्वास्थ्य प्रवक्ता या प्रतिनिधि को नामांकित कर सकते/सकती हैं।
- आपको समझ आने वाली भाषा में सभी उपचार के विकल्पों को समझाए जाने और लिखित रूप में इस स्पष्टीकरण को स्वीकार करने का।
- आपके स्वास्थ्य की स्थिति के बारे में पूरी तरह से सूचित किए जाने और अपनी स्वयं की स्वास्थ्य देखभाल का निर्णय लेने का।
- उपचार या दवाएँ लेने से मना करने और आपके स्वास्थ्य पर उसके संभावित प्रभावित के बारे में सूचित किए जाने का।
- अपने स्वास्थ्य और कार्यात्मक स्थिति के बारे में अनुरोध करने और On Lok PACE की अंतःविषय टीम द्वारा पूरी जानकारी प्राप्त करने का।
- किसी भी समय On Lok PACE की अंतःविषय टीम द्वारा पुनर्मूल्यांकन का अनुरोध करने का।
- आपको चिकित्सा कारणों से या अपने कल्याण या अन्य प्रतिभागियों के कल्याण के लिए किसी और देखभाल की स्थापना में स्थानांतरित किए जाने पर लिखित रूप में उचित अग्रिम नोटिस प्राप्त करने का। ऐसी कोई भी कार्रवाई आपके स्वास्थ्य रिकार्ड में दर्ज हो जाएगी।
- हमारे कर्मचारी द्वारा आपको अग्रिम सुझावों को समझाने और आपकी इच्छा होने पर आपकी ओर से कोई सुझाव जोड़े जाने का।

अपने अधिकारों का प्रयोग करना

आपके पास अधिकार हैं:

- On Lok PACE की शिकायत प्रक्रिया, Medi-Cal निष्पक्ष सुनवाई की प्रक्रिया, और Medicare और Medi-Cal की अपील प्रक्रियाओं सहित आपके नागरिक, कानूनी और प्रतिभागी अधिकार का इस्तेमाल करने में सहायता प्राप्त करने का।
- हमारे कर्मचारी और अपनी पसंद के बाहरी प्रतिनिधियों को अपनी शिकायत बोलकर बताने और नीतियों एवं सेवाओं में परिवर्तन की सिफारिश करने का। ऐसा करने पर हमारे कर्मचारियों द्वारा कोई अंकुश, हस्तक्षेप, जबरदस्ती, भेदभाव, या प्रतिशोध नहीं लिया जाएगा।

- हमारे अपील की प्रक्रिया के माध्यम से किसी भी उपचार को On Lok PACE या हमारे ठेकेदारों द्वारा किए गए निर्णय की अपील करने और किसी राज्य की निष्पक्ष सुनवाई का अनुरोध करने के लिए।
- किसी भी समय पर इस कार्यक्रम से अनामांकित किए जाने और उस तारीख के बाद के महीने की पहली तारीख को इस तरह का अनामांकित किया जाना प्रभावी हो सकती है जबकि On Lok PACE स्वैच्छिक अनामांकित किए जाने की आपकी सूचना प्राप्त करता है।

अगर आपको लगता है कि आपके किसी भी अधिकार का उल्लंघन किया गया है या आप असंतुष्ट हैं और कोई शिकायत या अपील दायर करना चाहते हैं, तो तुरंत अपने सामाजिक कार्यकर्ता को रिपोर्ट करें या कृपया नियमित व्यावसायिक घंटे के दौरान हमारे कार्यालय में 415-292-8895 पर अथवा हमारे निःशुल्क टेलीफोन नंबर 1-888-996-6565 (TTY: 711) पर कॉल करें।

अगर आप On Lok PACE से बाहर के किसी व्यक्ति से अपनी चिंताओं के बारे में बात करना चाहते/चाहती हैं, जिसमें देखभाल की गुणवत्ता या किसी सेवा को दिए जाने संबंधी शिकायत शामिल है, तो आप 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) या 1-888-452-8609 (कैलिफोर्निया के स्वास्थ्य देखभाल सेवा विभाग के लोकपाल कार्यालय) से संपर्क कर सकते/सकती हैं।

कृपया अपने एकमात्र प्रदाता के रूप में On Lok PACE; On Lok PACE सेवाओं के विवरण और उन्हें प्राप्त करने का तरीका, आपके द्वारा On Lok PACE के नेटवर्क के बाहर आपातकालीन सेवाएँ और तत्काल देखभाल प्राप्त कर सकने का तरीका; शिकायत और अपीलों की प्रक्रिया; अनामांकन और प्रीमियम का विवरण, यदि कोई है, इनके भुगतान के बारे में विवरण के लिए अपने On Lok PACE सदस्य नामांकन अनुबंध के नियमों और शर्तों के अन्य अनुभागों को देखें।

प्रतिभागी की ज़िम्मेदारियाँ

हम मानते हैं कि आप और आपके देखभालकर्ता आपकी देखभाल के वितरण में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। जितना संभव हो, आपके स्वस्थ और स्वतंत्र रहने की सुनिश्चितता के लिए कृपया आपकी देखभाल में भाग लेने वाले व्यक्तियों के साथ मुक्त लाइन संचार स्थापित करें और निम्नलिखित ज़िम्मेदारियों के लिए जवाबदेह बनें:

आप निम्नलिखित के लिए उत्तरदायी हैं:

- आपकी देखभाल की प्लैन को लागू करने में अंतःविषय टीम के साथ सहयोग करें।
- अंतःविषय टीम द्वारा अनुशंसित उपचार के लिए मना करने के परिणामों को स्वीकार करें।
- अंतःविषय टीम को पूर्ण और सही चिकित्सा इतिहास प्रदान करें।

- केवल On Lok PACE द्वारा अधिकृत सेवाओं का उपयोग करें (आपातकालीन सेवाएं और सेवा क्षेत्र के बाहर अत्यावश्यक देखभाल प्राप्त करने के सिवाए)।
- निर्देश अनुसार सभी प्रिस्क्राइब की गई दवाएँ लें।
- किसी भी आपात स्थिति में निर्देश के लिए On Lok PACE चिकित्सक को कॉल करें।
- यथोचित जैसा संभव हो, आपातकालीन सेवाओं या सेवा क्षेत्र से बाहर होने पर तत्काल देखभाल आवश्यकता पड़ने पर On Lok PACE को 48 घंटे के भीतर सूचित करें।
- अनामांकन प्रक्रिया शुरू करने की इच्छा होने पर, On Lok PACE को लिखित में सूचित करें।
- हमारे सेवा क्षेत्र के बाहर जाने या लंबे समय तक प्रवास करने पर On Lok PACE को सूचित करें।
- उचित रूप से आवश्यक मासिक शुल्क का भुगतान करें।
- हमारे कर्मचारी से सम्मानजनक और आदरपूर्ण व्यवहार करें।
- कर्मचारियों को PACE या एजेंसी विनियमनों द्वारा प्रतिबंधित किए गए कार्य करने के लिए न कहें।
- आपकी देखभाल में होने वाली किसी भी असंतुष्टि को स्पष्ट बताएँ।

अध्याय आठ

सदस्य की शिकायतें, सेवा निर्धारण अनुरोध, और अपील की प्रक्रियाएँ

On Lok PACE में हम सभी आपकी देखभाल और आपके द्वारा प्राप्त सेवाओं से आपकी संतुष्टि के लिए ज़िम्मेदारी साझा करते हैं। हमारी शिकायत प्रक्रियाएँ आपको या आपके प्रतिनिधि को आपकी किसी भी चिंता या असंतुष्टि को व्यक्त करने में सक्षम बनाने के लिए तैयार की गई है, ताकि हम उनका समयानुसार और कुशल तरीके से समाधान कर सकें। आपको अपनी शुरुआती देखभाल योजना के शुरू होने के बाद किसी सेवा को शुरू करने, संशोधित करने या जारी रखने के लिए सेवा निर्धारण का अनुरोध करने का अधिकार है। आपको हमारे द्वारा अनुमोदित करने, व्यवस्था करने या वैसी सेवाओं को जारी रखने में, जिन्हें आप कवर की गई सेवाएँ मानते हैं या सेवाओं के लिए भुगतान न कर पाने, जिनके लिए आप मानते हैं कि हमें भुगतान करना चाहिए, में हमारी नाकामी के बारे में किसी भी निर्णय के खिलाफ अपील करने का अधिकार प्राप्त है।

इस अध्याय में दी गई जानकारी हमारी शिकायत, सेवा निर्धारण का अनुरोध और अपील की हमारी प्रक्रियाओं का वर्णन करती है। जब आप पंजीकरण करते हैं और उसके बाद हर साल शिकायत करने, सेवा निर्धारण का अनुरोध करने और अपील की प्रक्रियाओं के बारे में लिखित जानकारी प्राप्त करेंगे। किसी भी समय, अगर आप कोई शिकायत, सेवा निर्धारण का अनुरोध या कोई अपील दर्ज करना चाहते हैं, तो हम आपकी मदद करने के लिए मौजूद हैं। अगर अंग्रेजी आपकी प्रमुख भाषा नहीं है, तो कोई द्विभाषी स्टाफ सदस्य या दुभाषिण की या अनुवाद सेवाएँ आपकी मदद के लिए उपलब्ध कराई जाएगी।

अगर आपने कोई शिकायत या अपील दर्ज कराई है, तो इस आधार पर On Lok PACE स्टाफ आपसे भेदभाव नहीं करेगा। On Lok PACE स्टाफ शिकायत या अपील प्रक्रिया के दौरान आपको हर आवश्यक सेवाएँ उपलब्ध कराना जारी रखेगा। On Lok PACE पूरी शिकायत या अपील प्रक्रियाओं के दौरान आपकी शिकायत या अपील की गोपनीयता को बरकरार रखेगा और सिर्फ अधिकृत व्यक्तियों को जानकारी निर्गमित करेगा।

शिकायत प्रक्रिया

परिभाषा: किसी शिकायत को फरियाद के रूप में परिभाषित किया जाता है जो या तो लिखित या मौखिक रूप से उपलब्ध कराई गई सेवा या आपकी देखभाल की गुणवत्ता के खिलाफ असंतोष व्यक्त करता है। कोई शिकायत शामिल हो सकती है, लेकिन निम्न तक सीमित नहीं है:

- अपने घर पर, अपने On Lok PACE सेंटर में, या इलाज हेतु भर्ती के बाद प्रवास के दौरान (जैसे, अस्पताल या कुशल नर्सिंग सेंटर में) आपके द्वारा प्राप्त सेवाओं की गुणवत्ता;
- टेलीफोन पर इंतजार का समय, प्रतीक्षालय में या परीक्षण कक्ष में;
- किसी भी देखभाल प्रदाता या प्रोग्राम स्टाफ का व्यवहार;
- केन्द्र की सुविधाओं की पर्याप्तता;
- उपलब्ध कराए गए भोजन की गुणवत्ता;
- परिवहन सेवाएँ; और
- सहभागी के अधिकारों का उल्लंघन।

शिकायत दर्ज करना

नीचे दी गई जानकारी में आपके या आपके प्रतिनिधि द्वारा शिकायत दायर करने की इच्छा होने पर आपके या आपके प्रतिनिधि द्वारा फॉलो की जाने वाली प्रक्रिया का वर्णन किया गया है। वह घटना या कार्रवाई जो असंतोष का विषय है, के होने के 180 कैलेंडर दिनों के भीतर आप खुद शिकायत दर्ज कर सकते हैं या आपकी ओर से आपका प्रतिनिधि शिकायत दर्ज कर सकता है।

1. आप अपने सेवा प्रदाता केंद्र की अंतःविषय टीम के किसी भी सदस्य के साथ अपनी शिकायत पर या तो व्यक्तिगत रूप से या टेलीफोन पर मौखिक रूप से चर्चा कर सकते हैं। यह स्टाफ व्यक्ति सुनिश्चित करेगा कि शिकायत प्रक्रिया पर आपको लिखित सूचना प्राप्त हो और यह कि आपकी शिकायत को शिकायत रिपोर्ट फ़ॉर्म पर दर्ज किया गया हो। संपूर्ण जानकारी देना सुनिश्चित करें ताकि उपयुक्त स्टाफ समयबद्ध तरीके से आपकी शिकायत दूर करने में मदद कर सके। अगर आप अपनी शिकायत लिखित में देना चाहते हैं तो कृपया इस पते पर लिखें:

On Lok PACE
Health Plan Services Department
1333 Bush Street
San Francisco, CA 94109

आप हमारे हेल्थ प्लान सर्विसेज डिपार्टमेंट से **415-292-8895**, या हमारे टोल-फ्री टेलीफोन नम्बर **1-888-996-6565 (TTY: 711)** पर संपर्क करते हुए, शिकायत रिपोर्ट फ़ॉर्म के लिए अनुरोध कर सकते हैं तथा शिकायत दर्ज करने में मदद प्राप्त कर सकते हैं। हमारा स्वास्थ्य प्लान सेवाओं के विभाग आपको शिकायत प्रक्रिया पर लिखित जानकारी उपलब्ध कराएगा। शिकायत दायर करने या हमारी शिकायत प्रक्रिया के बारे में जानकारी प्राप्त करने के लिए आप हमारी वेबसाइट **www.onlok.org/PACE** पर जा सकते हैं।

2. आपकी शिकायत को प्राप्त करने वाला स्टाफ सदस्य आपकी शिकायत को (अगर शिकायत पहले से लिखित रूप में नहीं है) लिखित रूप में दर्ज करने तथा जाँच और कार्रवाई का समन्वय करने में आपकी मदद करेगा। जाँच के दौरान प्राप्त सभी जानकारियों को गोपनीय रखा जाएगा।
3. आपकी शिकायत दर्ज करने के पाँच (5) कैलेंडर दिनों के भीतर आपको प्राप्ति की लिखित पुष्टि भेज दी जाएगी। हम जाँच करेंगे, हल निकालेंगे और समुचित कदम उठाएँगे।
4. स्टाफ सदस्य आपकी शिकायत पाने के तीस (30) कैलेंडर दिनों के भीतर आपकी शिकायत का समाधान खोजने का हर संभव प्रयास करेगा। अगर आप उस समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो आपको और/या आपके प्रतिनिधि को आगे की कार्रवाई करने का अधिकार है।
5. तीस (30) कैलेंडर दिनों के भीतर अगर समाधान नहीं निकलता है तो आपको या आपके प्रतिनिधि को शिकायत समाधान की स्थिति और इसके पूरे होने की संभावित तिथि के बारे में लिखित रूप से सूचित किया जाएगा।

शिकायतों की शीघ्र समीक्षा

अगर आपकी शिकायत में आपके स्वास्थ्य को आसन्न और गंभीर खतरा शामिल है, जिनमें अग्रांकित शामिल हैं लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं है, जीवन, अंग या प्रमुख शारीरिक कार्यात्मकता को संभावित नुकसान, भयंकर दर्द या आपकी प्रतिभागिता के अधिकारों का उल्लंघन होता हो तो हम आपकी लिखित शिकायत प्राप्त होने के 72 घंटे के भीतर निर्णय लेने के लिए समीक्षा प्रक्रिया को तेज करेंगे। आप शीघ्र समीक्षा के लिए अनुरोध कर सकते हैं, या On Lok PACE शीघ्र समीक्षा की आवश्यकता का निर्धारण कर सकता है। शीघ्र समीक्षा के मामले में आपको तत्काल टेलीफोन से निम्न जानकारी दी जाएगी: (a) शीघ्र समीक्षा के लिए आपके अनुरोध की प्राप्ति; और (b) राज्य निष्पक्ष सुनवाई प्रक्रिया और शिकायत के कैलिफोर्निया डिपार्टमेंट ऑफ मैनेज्ड हेल्थ केयर के माध्यम से कैलिफोर्निया डिपार्टमेंट ऑफ सोशल सर्विसेज को सूचित करने का अधिकार।

शिकायतों का समाधान

जाँच पूरी होने और आपकी शिकायत के अंतिम समाधान तक पहुँचने पर, यदि आप अभी भी असंतुष्ट हों, तो मुख्य चिकित्सा अधिकारी, या स्वास्थ्य प्लान सेवाओं का वरिष्ठ निदेशक समस्या के समाधान, समाधान के आधार और समीक्षा प्रक्रिया का वर्णन करते हुए आपको रिपोर्ट भेजेंगे।

शिकायत की समीक्षा के विकल्प

अगर आप या आपका प्रतिनिधि शिकायत प्रक्रिया पूरी होने या कम से कम तीस (30) दिनों तक प्रक्रिया में भागीदारी के बाद भी असंतुष्ट हैं, तो आप या आपका प्रतिनिधि निम्न वर्णित कोई भी विकल्प आगे बढ़ा

सकता है। (ध्यान दें: अगर स्थिति ऐसी है, जिसमें आपके स्वास्थ्य को आसन्न और गंभीर खतरा शामिल है, तो आपको संपूर्ण शिकायत प्रक्रिया को पूरा करने और तीस (30) कैलेंडर दिनों तक प्रतीक्षा करने की आवश्यकता नहीं है।) आपकी शिकायत समीक्षा के विकल्प इस प्रकार हैं:

1. अगर आप केवल मेडी-कैल या मेडी-कैल और मेडीकेयर द्वारा कवर किए जाते हैं, तो आप निम्न से संपर्क करके कैलिफ़ोर्निया डिपार्टमेंट ऑफ़ हेल्थ केयर सर्विसेज के पास अपनी शिकायत को आगे बढ़ाने के हकदार हैं:

California Department of Health Care Services
Medi-Cal Managed Care Division
Office of the Ombudsman
टेलीफ़ोन: 1-888-452-8609
TTY: 1-800-735-2922

2. आप इस पते पर कैलिफ़ोर्निया के प्रबंधित स्वास्थ्य देखभाल विभाग से भी संपर्क कर सकते हैं:

California Department of Managed Health Care
Help Center
980 Ninth Street, Suite 500
Sacramento, CA 95814-2725
टेलीफ़ोन: 1-888-466-2219
फैक्स: 916-255-5241
TDD: 1-877-688-9891

चूँकि On Lok PACE स्वास्थ्य देखभाल सेवा प्लैन है, कैलिफ़ोर्निया का प्रबंधित स्वास्थ्य देखभाल विभाग चाहता है कि आपको निम्न जानकारी हो:

“कैलिफ़ोर्निया के प्रबंधित स्वास्थ्य देखभाल विभाग स्वास्थ्य देखभाल सेवा प्लैन को विनियमित करने के लिए ज़िम्मेदार है। अगर आपको अपने स्वास्थ्य प्लैन से कोई शिकायत है तो आपको सबसे पहले अपने स्वास्थ्य प्लैन को **415-292-8895** या **1-888-996-6565** पर टेलीफ़ोन करना चाहिए और विभाग से संपर्क कर उसके समक्ष अपने स्वास्थ्य प्लैन की शिकायत प्रक्रिया का उपयोग करना चाहिए। इस शिकायत प्रक्रिया का उपयोग करने से आपको उपलब्ध किसी भी संभावित कानूनी अधिकार या उपचार को प्रतिबंधित नहीं करता है। अगर आपको ऐसी शिकायत जो आपात स्थिति से संबद्ध हो, ऐसी शिकायत जिसका समाधान आपके स्वास्थ्य प्लैन द्वारा संतोषजनक रूप से नहीं किया गया है या ऐसी शिकायत जो 30 दिनों से अधिक समय तक अनसुलझी पड़ी है, में मदद चाहिए, तो आप मदद के लिए विभाग को कॉल कर सकते हैं। आप स्वतंत्र चिकित्सा समीक्षा (Independent Medical Review, IMR) के लिए भी पात्र हो सकते हैं। अगर आप IMR के लिए पात्र हैं, तो IMR प्रक्रिया प्रस्तावित सेवा या चिकित्सा की मेडिकल आवश्यकता, ऐसी चिकित्सा के लिए कवरेज निर्णय जो प्रकृति में प्रायोगिक या जाँच योग्य हो और आपातकालीन या तत्काल चिकित्सा सेवाओं के लिए भुगतान विवाद से संबंधित किसी स्वास्थ्य प्लैन

द्वारा लिए गए मेडिकल निर्णयों की निष्पक्ष जाँच उपलब्ध कराएगी। विभाग के पास बोलने और सुनने में अक्षम लोगों के लिए भी एक टोल फ्री टेलीफोन नम्बर (1-888-466-2219) और एक TDD लाइन (1-877-688-9891) भी है। विभाग के इंटरनेट वेबसाइट <http://www.dmhc.ca.gov> में शिकायत फॉर्म, IMR आवेदन फॉर्म तथा निर्देशावली ऑनलाइन मौजूद हैं।"

राज्य निष्पक्ष सुनवाई प्रक्रिया: शिकायत प्रक्रिया के दौरान किसी भी समय, कैलिफोर्निया राज्य कानून के अनुसार, आप निम्न से संपर्क करके या लिखित रूप में देकर कैलिफोर्निया डिपार्टमेंट ऑफ सोशल सर्विसेज से 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
टेलीफोन: 1-800-952-5253
फैक्स: 833-281-0905
TDD: 1-800-952-8349

अगर आप राज्य निष्पक्ष सुनवाई चाहते हैं, तो आपको समाधित शिकायत के लिए पत्र प्राप्त करने की तारीख से नब्बे (90) दिनों के भीतर इसके लिए मांग करनी होगी। आप या आपका प्रतिनिधि राज्य निष्पक्ष सुनवाई में बोल सकता है या आपकी ओर से कोई भी व्यक्ति, जिसमें रिश्तेदार, मित्र, या वकील शामिल है, बोल सकता है। आप निःशुल्क कानूनी सहायता भी प्राप्त कर सकते हैं। हम आपको या आपके प्रतिनिधि को उस काउंटी में कानूनी सेवाओं की एक सूची प्रदान करेंगे, जहाँ आप शिकायत दर्ज करने के समय रहते हैं।

Medicare शिकायत प्रक्रिया: अगर आपको On Lok PACE से प्राप्त देखभाल की गुणवत्ता या सेवाओं को पहुंचाए जाने के बारे में कोई शिकायत करना चाहते हैं, तो आप 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) पर दिन के 24 घंटे, सप्ताह के सातों दिन कॉल कर सकते हैं। TTY उपयोगकर्ताओं को 1-877-486-2048 पर कॉल करना चाहिए।

होम स्वास्थ्य हॉटलाइन: अगर आपको On Lok PACE घर पर ही स्वास्थ्य देखभाल संबंधी सेवाओं को लेकर कोई सवाल हो या कोई चिंता हो, तो हम सिफारिश करते हैं कि सबसे पहले आप अपनी हेल्थ होम नर्स, सामाजिक कार्यकर्ता या कार्यक्रम प्रबंधक से चर्चा करें। हालाँकि, कृपया जानकारी रखें कि कैलिफोर्निया राज्य ने घर पर ही स्वास्थ्य देखभाल संबंधी सेवाओं के बारे में प्रश्न या शिकायत प्राप्त करने के लिए एक गोपनीय, टोल-फ्री टेलीफोन नंबर स्थापित किया हुआ है। टेलीफोन नम्बर **1-800-554-0353** है और यह सोमवार से शुक्रवार तक सुबह 9:00 बजे से शाम 5:00 बजे के बीच उपलब्ध है।

अन्य विवाद: चिकित्सा कदाचार—अर्थात क्या आपको कोई चिकित्सा सेवा अनुचित ढंग से, लापरवाही से या अक्षमतापूर्वक प्रदान की गई है, के विवाद समेत शिकायत और अपील प्रक्रिया जिसे आपने On

Lok PACE से पूरा करने के बाद Medicare अपील प्रक्रिया के अधीन विवादों को छोड़कर, कोई भी अन्य विवाद, असहमति, या दावा, जो आपने On Lok PACE के साथ किया है—का फैसला On Lok PACE मध्यस्थता प्लान के अनुरूप मध्यस्थता को प्रस्तुत करने से किया जाएगा।

सेवा निर्धारण के अनुरोध संबंधी की प्रक्रिया

परिभाषा: सेवा निर्धारण का अनुरोध एक ऐसा अनुरोध है जो शुरुआती देखभाल योजना के अनुमोदन के बाद किया जाता है, ताकि: (1) किसी सेवा की शुरुआत की जा सके, (2) किसी मौजूदा सेवा को संशोधित किया जा सके, या (3) किसी सेवा का कवरेज जारी रखा जाए जिसके लिए अंतःविषय टीम अनुशंसा कर रही है कि इसे बंद या कम किया जाए।

सेवा निर्धारण का अनुरोध करना

नीचे दी गई जानकारी में आपके या आपके प्रतिनिधि द्वारा सेवा निर्धारण का अनुरोध करने की इच्छा होने पर आपके या आपके प्रतिनिधि द्वारा फॉलो की जाने वाली प्रक्रिया का वर्णन किया गया है।

1. आप या आपका प्रतिनिधि मौखिक रूप से या लिखित रूप में किसी भी प्रदाता या अंतःविषय टीम के सदस्य के पास सेवा निर्धारण का अनुरोध कर सकते हैं जो PACE केंद्र में, आपके घर में या परिवहन के दौरान सेवाएं प्रदान करता है।
2. सेवा निर्धारण का अनुरोध प्राप्त करने वाले स्टाफ सदस्य अंतःविषय टीम के साथ समीक्षा प्रक्रिया का समन्वय करेंगे जबकि अगर वे अनुरोध के समय पूर्ण स्वीकृति देने में सक्षम नहीं हैं। अंतःविषय टीम किसी भी पुनर्मूल्यांकन के निष्कर्षों और परिणामों सहित उपलब्ध सभी प्रासंगिक सूचनाओं की समीक्षा करेगी, और अगर अधिक जानकारी की आवश्यकता है तो उसे नोट करेगी।
3. अंतःविषय टीम आपको आपके सेवा निर्धारण के अनुरोध के निर्णय के बारे में जितनी जल्दी हो सके सूचित करेगी और पूरी अंतःविषय टीम को अनुरोध प्राप्त होने के बाद तीन (3) कैलेंडर दिनों के अंदर-अंदर।
4. अगर आप या आपका प्रतिनिधि समय बढ़ाए जाने का अनुरोध करता है या अगर अंतःविषय टीम अधिक जानकारी एकत्र करने के लिए अतिरिक्त समय का अनुरोध करती है, और यह आपके सर्वोत्तम हित में है, तो हम आपको निर्णय प्रदान करने से पहले पांच (5) अतिरिक्त कैलेंडर दिन का समय लेंगे। हम आपको समय बढ़ाए जाने और देरी के कारण के बारे में लिखित रूप में जल्द से जल्द और अंतःविषय टीम द्वारा समय बढ़ाने का निर्णय लेने के बाद 24 घंटे के अंदर-अंदर सूचित करेंगे।

आपके सेवा निर्धारण के अनुरोध पर निर्णय

अगर हम सेवा निर्धारण के अनुरोध के लिए *आपके पक्ष में पूरी तरह से निर्णय लेते हैं*, तो हम मौखिक रूप से आपको अनुमोदन के बारे में और जब आप सेवा प्राप्त करने की उम्मीद कर सकते हैं, इस बारे में सूचित करेंगे। आपकी स्वास्थ्य स्थिति की आवश्यकता के अनुसार जितनी जल्दी हो सके सेवाएँ प्रदान की जाएंगी।

अगर हम सेवा निर्धारण के अनुरोध के लिए *आपके पक्ष में पूरी तरह से निर्णय नहीं लेते हैं*, तो हम आपको मौखिक रूप से और लिखित रूप में अपने निर्णय और निर्णय के खिलाफ अपील करने के आपके अधिकार के बारे में सूचित करेंगे। आपको और/या आपके प्रतिनिधि को "सेवा या भुगतान अनुरोध पर कार्रवाई का नोटिस" (Notice of Action for Service or Payment Request, NOA) लिखित रूप से उपलब्ध करवाया जाएगा जिसमें आपके सेवा अनुरोध को ठुकराने, टालने या संशोधन करने का कारण बताया जाएगा। आपको अपील प्रक्रिया के बारे में भी जानकारी प्राप्त होगी (**अपील प्रक्रिया नीचे देखें**)।

अपील प्रक्रिया

परिभाषा: एक अपील सेवाओं को अस्वीकार करने, कम करने या समाप्त करने समेत किसी सेवा को कवर नहीं करने, या किसी सेवा का भुगतान नहीं करने के हमारे संगठन के निर्णय के संदर्भ में प्रतिभागी द्वारा की जाने वाली कार्रवाई है।

जब आप पंजीकरण करते हैं और उसके बाद वार्षिक रूप से और इसके साथ ही जब कभी On Lok PACE कोई सेवा या भुगतान करने का अनुरोध ठुकराता है, तो आपको अपील की प्रक्रिया के बारे में लिखित सूचना दी जाएगी। अगर हम किसी सेवा देने या सेवा के लिए भुगतान करने का आपका अनुरोध ठुकराते हैं, टाल देते हैं, या संशोधित करते हैं तो आपको अपील करने का अधिकार है। आप मौखिक या लिखित रूप से अपनी अपील दर्ज कर सकते हैं। हमारे निर्णय पर वैसे व्यक्ति(व्यक्तियों) द्वारा पुनर्विचार किया जाएगा जो निर्णय लेने की प्रारंभिक प्रक्रिया में शामिल नहीं थे। हम सुनिश्चित करेंगे कि यह व्यक्ति (व्यक्तिगण) इस मसले पर सेवाओं की आवश्यकता के संदर्भ में निर्णय लेने के लिए निष्पक्ष और समुचित रूप से प्रामाणिक दोनों है। आप या आपका प्रतिनिधि व्यक्तिगत रूप से या लिखित रूप से हमें समीक्षा के लिए प्रासंगिक तथ्य और/या प्रमाण प्रस्तुत कर सकते हैं या जमा कर सकते हैं।

मानक और त्वरित अपील की प्रक्रियाएँ: अपील प्रक्रियाएँ दो प्रकार की होती हैं: मानक और त्वरित अपील की प्रक्रियाएँ। हम नीचे दोनों प्रक्रियाओं का वर्णन करते हैं।

अगर आप **मानक अपील** का अनुरोध करते हैं, जब आपके किसी सेवा या भुगतान के अनुरोध को अस्वीकार किया जाता है, टाला जाता है या संशोधित किया जाता है, तो उसके एक सौ अस्सी (180) कैलेंडर दिनों के भीतर आपको अपील दर्ज करनी होगी। यह वह तिथि है जो "सेवा या भुगतान के अनुरोध

के लिए कार्रवाई के नोटिस” (Notice of Action for Service or Payment Request, NOA) पर दिखाई देती है। (समुचित कारण के लिए 180 दिनों की अवधि की सीमा बढ़ाई जा सकती है।) आपकी अपील प्राप्त होने के पाँच कैलेंडर दिनों के भीतर, On Lok PACE लिखित रूप से सूचित करेगा कि अपील प्राप्त हो गई है। आपके स्वास्थ्य की आवश्यकता के अनुसार यथाशीघ्र हम आपकी अपील पर निर्णय जारी करेंगे, लेकिन यह आपकी अपील प्राप्त होने के तीस (30) कैलेंडर दिनों से अधिक नहीं होगा।

अगर आप मानते हैं कि आप जो सेवा चाहते हैं, उसके बिना आपका जीवन, स्वास्थ्य या ठीक होने की क्षमता खतरे में है, तो आप या कोई भी प्राथमिक देखभाल प्रदाता **त्वरित अपील** के लिए कह सकता है। अगर कोई प्राथमिक देखभाल प्रदाता आपके लिए त्वरित अपील के लिए माँग करता है या त्वरित अपील की आपकी माँग का समर्थन करता है, तो हम आपके स्वास्थ्य की आवश्यकताओं को देखते हुए यथाशीघ्र स्वतः कोई निर्णय लेंगे, लेकिन यह अपील के लिए हमें आपका अनुरोध मिलने के बहत्तर (72) घंटे से अधिक नहीं होगा। अगर आप अतिरिक्त समय चाहते हैं या हम कैलिफोर्निया के स्वास्थ्य देखभाल सेवा विभाग को आश्चस्त कर सकते हैं कि हमें अधिक जानकारी की आवश्यकता है और कैसे देरी होने से आपको लाभ होगा, तो हम इस समय सीमा को चौदह (14) दिनों तक बढ़ा सकते हैं।

अगर आप इलाज करने वाले किसी प्राथमिक देखभाल प्रदाता के समर्थन के बिना **त्वरित अपील** के लिए कहते हैं तो हम यह तय करेंगे कि क्या आपके स्वास्थ्य की स्थिति को देखते हुए हमें त्वरित आधार पर निर्णय लेने की आवश्यकता है या नहीं। अगर हम आपको **त्वरित अपील** से इनकार करने का निर्णय लेते हैं, तो हम आपको बहत्तर (72) घंटों के भीतर सूचित कर देंगे। ऐसी स्थिति में, आपकी अपील को मानक अपील समझा जाएगा।

ध्यान दें: अगर आप अपील प्रक्रिया पूरी होने तक सेवा(सेवाएँ) प्राप्त करना जारी रखना चाहते हैं तो On Lok PACE विवादित सेवा प्रदान करता रहेगा। अगर सेवाओं को कवर नहीं करने या कम नहीं करने का हमारा प्रारंभिक निर्णय बरकरार रहता है, तो आप अपील प्रक्रिया के दौरान प्रदान की गई विवादित सेवा(सेवाओं) के भुगतान के लिए वित्तीय रूप से ज़िम्मेदार हो सकते हैं।

अगर आप या आपका प्रतिनिधि अपील दर्ज करना चाहते हैं तो नीचे दी गई जानकारी आपके या आपके प्रतिनिधि के लिए अपील की प्रक्रिया का वर्णन करती है:

1. अगर आपने या आपके प्रतिनिधि ने किसी सेवा के लिए सेवा प्रदान करने या भुगतान करने का अनुरोध किया है और On Lok PACE इस अनुरोध को अस्वीकृत करता है, टाल देता है या संशोधित करता है, तो आप निर्णय के खिलाफ अपील कर सकते हैं। आपको और/या आपके प्रतिनिधि को “सेवा या भुगतान अनुरोध पर कार्रवाई का नोटिस” (Notice of Action for Service or Payment Request, NOA) लिखित रूप से उपलब्ध करवाया जाएगा जिसमें आपके सेवा अनुरोध या भुगतान अनुरोध को ठुकराने, टालने या संशोधन करने का कारण बताया जाएगा।

2. आप अपने प्रदाता के केंद्र की अंतःविषय टीम के किसी भी सदस्य से, लिखित में, या तो व्यक्तिगत रूप से या टेलीफोन पर मौखिक रूप से कर सकते हैं। कर्मचारी सुनिश्चित करेगा कि अपील प्रक्रिया पर आपको लिखित जानकारी उपलब्ध कराई गई है और कि समुचित फ़ॉर्म में आपकी अपील को लिखा गया है। आपको अपनी अपील की पूरी जानकारी देनी होगी ताकि उपयुक्त कर्मचारी आपकी अपील को समय पर और कुशल तरीके से हल करने में मदद कर सके। आप या आपका प्रतिनिधि व्यक्तिगत रूप से अथवा निम्नलिखित पते पर हमें लिखित रूप से समीक्षा के लिए प्रासंगिक तथ्य और/या प्रमाण प्रस्तुत कर सकते हैं या जमा कर सकते हैं। अगर अधिक जानकारी की आवश्यकता हो, तो हमारे स्वास्थ्य प्लान सेवाओं के विभाग या आपके सेवा प्रदाता केंद्र की अंतःविषय टीम का कोई सदस्य आपसे संपर्क करेगा जो कि छूटी हुई जानकारी प्राप्त करने में आपकी सहायता करेगा।
3. अगर आप टेलीफ़ोन से अपील करना चाहते हैं, आप हमारे हेल्थ प्लान सर्विसेज डिपार्टमेंट में **415-292-8895** पर, या टोल-फ़्री टेलीफ़ोन नम्बर **1-888-996-6565 (TTY: 711)** पर, अपील प्रपत्र और/या अपील दर्ज करने में सहायता प्राप्त करने के अनुरोध कर सकते हैं।
4. अगर आप लिखित रूप से अपनी अपील जमा करना चाहते हैं, तो किसी कर्मचारी से अपील फ़ॉर्म माँग लीजिए। कृपया अपनी लिखित अपील इस पते पर भेजें:

On Lok PACE
Health Plan Services Department
1333 Bush Street
San Francisco, CA 94109

5. मानक अपील के लिए पाँच (5) कार्यदिवसों के भीतर आपकी अपील की प्राप्ति की लिखित सूचना आपको भेज दी जाएगी। त्वरित अपील के लिए हम आपको या आपके प्रतिनिधि को एक (1) कार्यदिवस के भीतर टेलीफ़ोन से या व्यक्तिगत रूप से अधिसूचित कर देंगे कि त्वरित अपील का अनुरोध प्राप्त हो चुका है।
6. On Lok PACE के फैसले पर पुनर्विचार अंतःविषय टीम के परामर्श से ऐसे व्यक्ति द्वारा किया जाएगा जो निर्णय लेने की प्रारंभिक प्रक्रिया में शामिल नहीं था। हम सुनिश्चित करेंगे कि यह व्यक्ति (व्यक्तिगण) आपके द्वारा जिन सेवाओं का अनुरोध किया गया है, उनकी आवश्यकता के संदर्भ में निर्णय लेने के लिए निष्पक्ष और समुचित रूप से प्रामाणिक दोनों हैं।
7. On Lok PACE द्वारा आपकी अपील की समीक्षा पूरी किए जाने के बाद, आपको या आपके प्रतिनिधि को आपकी अपील पर निर्णय के बारे में लिखित रूप से अधिसूचित कर दिया जाएगा। जैसा भी आवश्यक है और निर्णय के परिणाम पर निर्भर करता है, अगर निर्णय आपके पक्ष में नहीं है तो On Lok PACE आपको और/या आपके प्रतिनिधि को अपील के अन्य अधिकारों के बारे में सूचित करेगा। कृपया निम्न वर्णित जानकारी देखें।

आपकी अपील पर निर्णय:

अगर हम **सेवा** के अनुरोध के लिए किसी **मानक अपील** पर **पूरी तरह से आपके पक्ष में निर्णय लेते हैं**, तो हमें आपके स्वास्थ्य की स्थिति के अनुसार यथाशीघ्र सेवाओं को प्रदान करना होता है या उसकी व्यवस्था करनी होती है, लेकिन यह अपील के लिए हमें आपका अनुरोध प्राप्त होने से तीस (30) कैलेंडर दिनों से अधिक नहीं होना चाहिए। अगर हम **भुगतान** के अनुरोध के लिए **पूरी तरह से आपके पक्ष में निर्णय लेते हैं**, तो हमें आपकी अपील प्राप्त होने से साठ (60) कैलेंडर दिनों के भीतर अनुरोध की राशि का भुगतान करना होगा।

अगर हम किसी **मानक अपील पर आपके पक्ष में पूरी तरह से निर्णय नहीं लेते हैं** या अगर हम आपको तीस (30) दिनों के भीतर निर्णय देने में असफल रहते हैं, तो आपको मेडिकेयर या मेडी-कैल कार्यक्रम के माध्यम से बाहरी अपील को आगे बढ़ाने का अधिकार है। **(नीचे अतिरिक्त अपील अधिकार दिए गए हैं)**। जैसे ही हम कोई ऐसा निर्णय लेते हैं, जो पूरी तरह से आपके पक्ष में नहीं होता है, और फ़ेडरल सेंटर फ़ॉर मेडिकेयर एंड मेडिकेड सर्विसेज और कैलिफ़ोर्निया डिपार्टमेंट ऑफ़ हेल्थ केयर सर्विसेस को अधिसूचित करने के साथ-साथ हमें आपको अधिसूचित करना भी आवश्यक है। हम आपको Medicare या Medi-Cal प्रबंधित देखभाल, या दोनों के तहत आपके अपील अधिकारों के बारे में सूचित करेंगे। अगर दोनों लागू हैं तो किसे आगे बढ़ाना चाहिए, इस मामले में हम आपकी मदद करेंगे। हम आपकी अपील को समुचित समीक्षा के लिए भी भेजेंगे।

अगर हम किसी **त्वरित अपील** पर **पूरी तरह से आपके पक्ष में निर्णय लेते हैं**, तो हमें आपके स्वास्थ्य की स्थिति के अनुसार यथाशीघ्र आपको सेवा पाने के लिए अनुमति देनी होगी या आपको सेवा प्रदान करनी होगी, लेकिन यह हमें प्राप्त आपकी अपील के अनुरोध से बहत्तर (72) घंटे से अधिक नहीं होना चाहिए।

अगर हम किसी **त्वरित अपील** पर **पूरी तरह से आपके पक्ष में निर्णय नहीं लेते हैं** या आपको बहत्तर (72) घंटे के भीतर सूचित नहीं करते हैं, तो आपको Medicare या Medi-Cal कार्यक्रम के माध्यम से बाहरी अपील को आगे बढ़ाने का अधिकार है **(नीचे अतिरिक्त अपील अधिकार देखें)**। जैसे ही हम कोई ऐसा निर्णय लेते हैं, जो पूरी तरह से आपके पक्ष में नहीं होता है, और Medicare और Medicaid सेवाओं के संघीय केंद्र और कैलिफ़ोर्निया के स्वास्थ्य देखभाल सेवा विभाग को अधिसूचित करने के साथ-साथ हमें आपको अधिसूचित करना भी आवश्यक है। हम आपको Medicare या Medi-Cal प्रबंधित देखभाल, या दोनों के तहत आपके अपील अधिकारों के बारे में सूचित करेंगे। अगर दोनों लागू हैं तो किसे आगे बढ़ाना चाहिए, इस मामले में हम आपकी मदद करेंगे। हम आपकी अपील को समुचित समीक्षा के लिए भी भेजेंगे।

Medi-Cal, Medicare या कैलिफ़ोर्निया के प्रबंधित स्वास्थ्य देखभाल विभाग (DMHC) के तहत अतिरिक्त अपील अधिकार

अगर हमने आपके पक्ष में फैसला नहीं लिया या आपको आवश्यक समय सीमा के भीतर निर्णय नहीं

बताया तो आपके पास अतिरिक्त अपील अधिकार होंगे। बाहरी अपील दायर करने संबंधी आपका अनुरोध मौखिक या लिखित रूप से किया जा सकता है। अपील के अगले स्तर में या तो Medicare या Medi-Cal कार्यक्रम, या दोनों, या कैलिफोर्निया के प्रबंधित स्वास्थ्य देखभाल विभाग के माध्यम से आपकी अपील के अनुरोध की एक नई और निष्पक्ष समीक्षा शामिल है।

Medicare कार्यक्रम किसी "स्वतंत्र समीक्षा संगठन" के साथ अनुबंध करता है, जिसमें PACE कार्यक्रमों से संबंधित अपील पर बाहरी समीक्षा प्रदान की जाती है। यह समीक्षा संगठन हमारे PACE संगठन से पूरी तरह स्वतंत्र है।

Medi-Cal कार्यक्रम स्टेट की निष्पक्ष सुनवाई प्रक्रिया के माध्यम से अपील का अपना अगला स्तर आयोजित करता है। अगर आप Medi-Cal में नामांकित हैं, आपके द्वारा अनुरोध की गई सेवा या सेवा के लिए भुगतान अस्वीकृत, स्थगित, संशोधित, विलंबित, कम किया, या रोका गया है, तो आप अपील कर सकते हैं। जब तक आप कोई अंतिम निर्णय नहीं प्राप्त करते हैं, तब तक आप इन सेवाओं को प्राप्त करना जारी रख सकते हैं। हालाँकि अगर निर्णय आपके पक्ष में नहीं होता है, तो आपको इन सेवाओं के लिए भुगतान करना पड़ सकता है।

अगर आप **Medicare और Medi-Cal** दोनों में नामांकित हैं, तो हम आपको यह चुनने में मदद करेंगे कि आपको कौन सी अपील प्रक्रिया का पालन करना चाहिए। हमारे लिए आपकी अपील को समुचित समीक्षा के लिए भेजना आवश्यक है।

अगर आपको पक्का पता नहीं है कि आप Medicare या Medi-Cal किसमें या दोनों में नामांकित हैं, हमसे पूछ सकते हैं। Medicare और Medi-Cal बाहरी अपील प्रक्रियाओं का विवरण नीचे दिया गया है।

Medi-Cal बाहरी अपील प्रक्रिया

अगर आप Medi-Cal तथा Medicare दोनों में अथवा केवल Medi-Cal में नामांकित हैं, और Medi-Cal की बाहरी समीक्षा प्रक्रिया का उपयोग करते हुए हमारे निर्णय की अपील का चयन करते हैं, तो हम आपकी अपील को कैलिफोर्निया के सामाजिक सेवाओं के विभाग के पास भेज देंगे। आप फैसले की तिथि से नब्बे (90) दिनों तक अपील प्रक्रिया के दौरान किसी भी समय निम्न के माध्यम से 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
टेलीफ़ोन: 1-800-952-5253
फैक्स: 833-281-0905
TTY: 1-800-952-8349

अगर आप राज्य की निष्पक्ष सुनवाई का अनुरोध करना चाहते हैं, तो आपको On Lok PACE से सेवा या भुगतान के अनुरोध के लिए कार्रवाई नोटिस (Notice of Action for Service or Payment Request, NOA) प्राप्त करने की तारीख से नब्बे (90) दिनों के भीतर इसके लिए कहना होगा।

आप राज्य की सुनवाई में बोल सकते हैं या आपकी ओर से कोई अन्य व्यक्ति बोल सकता है जैसे कि कोई रिश्तेदार, दोस्त या वकील सहित ऐसा कोई जिसे आप जानते हैं। आप निःशुल्क कानूनी सहायता भी प्राप्त कर सकते हैं। हम आपको या आपके प्रतिनिधि को काउंटी में कानूनी सेवा कार्यालयों की सूची देंगे, जहाँ आप शिकायत दर्ज करने के समय रहते हैं और जिस समय हम कोई सेवा या सेवा का भुगतान करने से इनकार करते हैं, संशोधित करते हैं, या स्थगित करते हैं।

अगर प्रशासनिक कानून जज (Administrative Law Judge, ALJ) का निर्णय आपकी अपील के पक्ष में है, तो On Lok PACE न्यायाधीश के निर्देशों का पालन करेगा, जो कि मानक या त्वरित अपील के मामले में सेवा उपलब्ध कराने या सेवा का भुगतान के लिए आपके द्वारा किए गए अनुरोध के लिए समय सीमा के अनुसार होगा।

अगर ALJ का निर्णय मानक या त्वरित अपील के मामले में आपकी अपील के पक्ष में नहीं है, तो अपील का अगला स्तर भी उपलब्ध है, और हम आपकी अपील को आगे बढ़ाने में आपकी मदद करेंगे।

Medicare बाहरी अपील प्रक्रिया

अगर आप **Medicare और Medi-Cal, दोनों में या केवल Medicare** में नामांकित हैं, आप Medicare की बाहरी अपील प्रक्रिया का इस्तेमाल करते हुए अपील करने का चुनाव कर सकते हैं। हम आपकी केस फाइल आपके लिए Medicare के उपयुक्त स्वतंत्र समीक्षा संगठन के पास भेज देंगे। फिलहाल Medicare हमारे जैसे PACE कार्यक्रमों से संबंधित अपीलों की निष्पक्ष समीक्षा करने के लिए C2C Innovative Solutions, Inc. और Maximus Federal Services के साथ अनुबंध करता है। Medicare का स्वतंत्र समीक्षा संगठन उनकी समीक्षा के परिणामों के बारे में सूचित करने के लिए हमसे सम्पर्क करेगा। Medicare का स्वतंत्र समीक्षा संगठन या तो हमारा मूल निर्णय बरकरार रखेगा या आपके पक्ष में हमारा निर्णय बदल देगा।

आप निम्नलिखित पते पर C2C Innovative Solutions, Inc. से Medicare पार्ट D दवाओं संबंधी अपीलों के लिए सम्पर्क कर सकते हैं:

C2C Innovative Solutions, Inc.
P.O. Box 45309
Jacksonville, FL 32232-5309
टेलीफ़ोन: 833-919-0198
फैक्स: 833-710-0580

आप बाकी सभी PACE सेवाओं संबंधी अपीलों के लिए निम्नलिखित पते पर Maximus Federal Services से सम्पर्क कर सकते हैं:

Maximus Federal Services
PACE Appeal Project
3750 Monroe Avenue, Suite 702
Pittsford, NY 14534-1302
टेलीफ़ोन: 585-348-3300
फैक्स: 585-425-5292

मानक बाहरी अपील

अगर हम किसी गैर-अत्यावश्यक सेवा के लिए आपके अनुरोध को अस्वीकार करते हैं या किसी सेवा के लिए भुगतान नहीं करते हैं, तो आप एक **मानक बाहरी अपील** के लिए अनुरोध कर सकते हैं। एक मानक बाहरी अपील के लिए, आपको अपनी अपील पर निम्नलिखित समय सीमा के भीतर निर्णय प्राप्त होगा:

- Medicare स्वतंत्र समीक्षा संगठन को Medicare पार्ट डी दवा के लिए आपकी अपील प्राप्त होने के सात (7) कैलेंडर दिनों के बाद, या Medicare स्वतंत्र समीक्षा संगठन द्वारा ऐसी सेवा के लिए आपकी अपील प्राप्त करने के तीस (30) कैलेंडर दिनों के बाद जो Medicare पार्ट D दवा नहीं है।
- Medicare स्वतंत्र समीक्षा संगठन को Medicare पार्ट D दवा के भुगतान के लिए आपकी अपील प्राप्त होने के चौदह (14) कैलेंडर दिन बाद, या Medicare स्वतंत्र समीक्षा संगठन द्वारा ऐसी सेवा के भुगतान के लिए आपकी अपील प्राप्त करने के साठ (60) कैलेंडर दिनों के बाद जो Medicare पार्ट D दवा नहीं है।

Medicare स्वतंत्र समीक्षा संगठन ऐसी सेवा के लिए अपील की समीक्षा करने के लिए अधिक समय मांग सकता है जो Medicare पार्ट D दवा नहीं है, लेकिन उन्हें चौदह (14) कैलेंडर दिनों के भीतर हमें अपना निर्णय देना होगा।

अगर Medicare स्वतंत्र समीक्षा संगठन का निर्णय मानक अपील के लिए आपके पक्ष में होता है:

अगर आपने किसी ऐसी सेवा का अनुरोध किया है जो आपको प्राप्त नहीं हुई है, तो हमें आपकी स्वास्थ्य स्थिति के लिए जितनी जल्दी हो सके सेवा प्रदान करनी होगी लेकिन इसके बाद नहीं: (a) Medicare पार्ट D दवा के लिए निर्णय प्राप्त करने के बहत्तर (72) घंटे बाद, या (b) चौदह (14) कैलेंडर दिनों के बाद, जब हम किसी ऐसी सेवा के लिए निर्णय प्राप्त करते हैं जो Medicare पार्ट D दवा नहीं है।

या

अगर आपने किसी ऐसी सेवा के लिए भुगतान का अनुरोध किया है जो आपको पहले ही प्राप्त हो चुकी है, तो हमें निर्णय प्राप्त होने के बाद तीस (30) कैलेंडर दिनों के भीतर सेवा के लिए भुगतान करना होगा।

त्वरित बाहरी अपील

अगर आपको लगता है कि किसी विशिष्ट सेवा को प्राप्त न करने से आपका स्वास्थ्य खतरे में पड़ जाएगा, तो आप **त्वरित बाहरी अपील** के लिए अनुरोध कर सकते हैं। एक त्वरित बाहरी अपील में, हम आपके मामले की फाइल Medicare स्वतंत्र समीक्षा संगठन को उतनी जल्दी भेज देंगे जितनी जल्दी आपके स्वास्थ्य की आवश्यकता होगी। Medicare स्वतंत्र समीक्षा संगठन को अपील प्राप्त होने के बाद बहत्तर (72) घंटों के भीतर हमें एक निर्णय देना होगा। Medicare स्वतंत्र समीक्षा संगठन ऐसी सेवा के लिए अपील की समीक्षा करने के लिए अधिक समय मांग सकता है जो Medicare पार्ट D दवा नहीं है, लेकिन उन्हें चौदह (14) कैलेंडर दिनों के भीतर हमें अपना निर्णय देना होगा।

अगर Medicare स्वतंत्र समीक्षा संगठन का निर्णय त्वरित अपील के लिए आपके पक्ष में होता है:

हमें आपकी स्वास्थ्य स्थिति के लिए जितनी जल्दी से जल्दी हो सके सेवा प्रदान करनी होगी या आपको सेवा प्राप्त करने की व्यवस्था करनी होगी, लेकिन इसके बाद नहीं: (a) Medicare पार्ट D दवा के लिए निर्णय प्राप्त करने के चौबीस (24) घंटे बाद, या (b) जब हम किसी ऐसी सेवा के लिए निर्णय प्राप्त करते हैं जो Medicare पार्ट D दवा नहीं है, तो बहत्तर (72) घंटे के बाद।

अगर Medicare स्वतंत्र समीक्षा संगठन का निर्णय मानक या त्वरित अपील के मामले में आपकी अपील के पक्ष में नहीं है, तो अपील के अगले स्तर भी उपलब्ध है, और हम आपकी अपील को आगे बढ़ाने में आपकी मदद करेंगे।

कैलिफोर्निया के प्रबंधित स्वास्थ्य देखभाल विभाग (California Department of Managed Health Care) स्वतंत्र चिकित्सा समीक्षा (IMR) प्रक्रिया

कैलिफोर्निया के प्रबंधित स्वास्थ्य देखभाल विभाग उन स्वास्थ्य देखभाल सेवा प्लैन नामांकित व्यक्तियों के लिए एक स्वतंत्र चिकित्सा समीक्षा ("IMR") प्रक्रिया संचालित करता है जो Medicare में नामांकित नहीं हैं (कोई "Medicare में नामांकित" है अगर कोई Medicare और Medi-Cal दोनों में नामांकित है या केवल Medicare में नामांकित है)। अगर आप IMR के लिए पात्र हैं, On Lok PACE इस कार्यक्रम के तहत आपके अधिकारों का पृथक लिखित विवरण उपलब्ध कराएगा।

अध्याय नौ मासिक शुल्क

On Lok PACE वार्षिक आधार पर अपना मासिक शुल्क निर्धारित करता है और उसके पास 30 दिन की लिखित सूचना देकर अपना शुल्क बदलने का अधिकार है।

अग्रिम भुगतान शुल्क

आपकी भुगतान ज़िम्मेदारी Medicare, Medi-Cal, और Medi-Cal के सिर्फ़ चिकित्सकीय रूप से ज़रूरतमंद (Medically Needy Only, MNO) कार्यक्रमों के लिए आपकी पात्रता पर निर्भर करेगी:

1. अगर आप Medi-Cal या Medi-Cal और Medicare दोनों के संयोजन के लिए पात्र हैं, तो आप प्रिस्क्रिप्शन दवाओं सहित अध्याय चार में परिभाषित लाभ और सेवाओं के लिए On Lok PACE को कोई भुगतान नहीं करेंगे।
2. अगर आप Medicare और Medi-Cal के सिर्फ़ चिकित्सकीय रूप से ज़रूरतमंद (MNO) कार्यक्रम के लिए योग्य हैं, तो आप कोई भी निजी भुगतान प्रीमियम के लिए ज़िम्मेदार नहीं होंगे, लेकिन आप On Lok PACE पर भुगतान करने के लिए ज़िम्मेदार होंगे जो आपके MNO की लागत का हिस्सा है और जिसे राज्य द्वारा निर्धारित किया जाता है।
3. अगर आप केवल Medicare के लिए पात्र हैं, तो आपको मासिक निजी भुगतान प्रीमियम देना होगा जो इस वर्ग के लिए Medi-Cal दर के समान होगा। क्योंकि इस प्रीमियम में Medicare प्रिस्क्रिप्शन दवाओं की कवरेज की लागत शामिल नहीं है, आप Medicare पार्ट डी प्रिस्क्रिप्शन दवाओं की कवरेज के लिए अतिरिक्त मासिक प्रीमियम के लिए ज़िम्मेदार होंगे। अगर आप कम आय वाली राजसहायता के लिए अर्हता प्राप्त करते हैं तो यह मासिक पार्ट डी प्रीमियम घटाया जा सकता है।
4. अगर आप Medi-Cal या Medicare के लिए पात्र नहीं हैं, तो आपको मासिक निजी वेतन प्रीमियम देना होगा जो इस वर्ग के लिए Medi-Cal दर के समान होगा। इस प्रीमियम में प्रिस्क्रिप्शन दवाओं की लागत शामिल होगी।

अगर आपके पास प्रिस्क्रिप्शन दवाओं की कवरेज के लिए निजी भुगतान प्रीमियम और/या Medicare पार्ट डी प्रीमियम के भुगतान की मासिक ज़िम्मेदारी है या अगर आपके पास MNO की लागत का हिस्सा हो सकता है तो नामांकन प्रतिनिधि आपको यह समझा देगा। हम नामांकन सम्मेलन में आपकी भुगतान ज़िम्मेदारी के बारे में भी आपके साथ चर्चा करेंगे और हस्ताक्षर करने के लिए कहने से पहले आपके

नामांकन समझौते पर राशि लिख देंगे। आपसे जो राशि ली जाएगी, उसके लिए कृपया अपने हस्ताक्षरित नामांकन समझौते को देखें।

अगर आपसे निजी भुगतान और Medicare पार्ट डी का प्रीमियम लिया जाता है तो आप इन प्रीमियमों का भुगतान एक साथ कर सकते हैं या आप अतिरिक्त भुगतान विकल्पों के लिए अपने सामाजिक कार्यकर्ता से संपर्क कर सकते हैं। हम आपको किसी भी तरह के परिवर्तन को प्रभावी करने से कम से कम तीस (30) दिन पहले आपके मासिक प्रीमियम में किसी भी बदलाव के बारे में सूचित कर देंगे। प्रीमियम यथानुपातिक नहीं हैं और वापस नहीं किए जाते हैं।

आपका सामान्य मासिक Medicare पार्ट बी प्रीमियम आपकी सामाजिक सुरक्षा चेक से लिया जाना जारी रहेगा।

अगर आपका कोई MNO शेयर है और उस राशि में किसी तरह का परिवर्तन होता है, तो राज्य आपको सूचित करेगा। राज्य द्वारा उपलब्ध कराई गई प्रभावी तिथि के अनुसार On Lok PACE आपको बिल भेजेगा।

Medicare पार्ट डी प्रिस्क्रिप्शन दवाओं की कवरेज विलंब नामांकन दंड

कृपया ध्यान दें कि अगर आप Medicare पार्ट डी प्रिस्क्रिप्शन दवाओं की कवरेज के लिए पात्र हैं और बिना Medicare प्रिस्क्रिप्शन दवाओं की कवरेज या ऐसी कवरेज के लिए On Lok PACE में नामांकन करवा रहे हैं, जो कम से कम 63 या उससे अधिक दिनों के लिए Medicare दवा कवरेज के रूप में अच्छा था, तो आपको Medicare प्रिस्क्रिप्शन दवाओं की कवरेज के लिए उच्च मासिक राशि का भुगतान करना पड़ सकता है। क्या यह आप पर लागू होता है या नहीं, इस बारे में अधिक जानकारी के लिए आप अपने On Lok PACE सामाजिक कार्यकर्ता से संपर्क कर सकते हैं।

बीजक बनाना (इनवॉइस बनाना)

अगर आपको मासिक निजी भुगतान प्रीमियम, Medicare पार्ट डी प्रीमियम, या कोई MNO शेयर की लागत का भुगतान करना है, तो On Lok PACE से आप इनवॉइस प्राप्त करेंगे। आपको नामांकन समझौते पर हस्ताक्षर करने के बाद महीने के हर पहले दिन और जो तदुपरांत हर महीने के पहले दिन से अधिक न हो, इस इनवॉइस राशि का भुगतान करना होगा। राशियाँ यथानुपातिक नहीं हैं और वापस नहीं की जाती हैं। भुगतान चेक से अथवा निम्न पते पर मनी ऑर्डर भेजकर जमा किया जा सकता है:

On Lok PACE
Accounting Department
1333 Bush Street
San Francisco, CA 94109

विलंब शुल्क

महीने के हर पहले दिन मासिक भुगतान चुकाना होगा। अगर आपने महीने के दसवें दिन तक अपने प्रीमियम का भुगतान नहीं किया है, तो आपको लागू कानून के अनुसार \$20.00 का विलंब शुल्क भरना पड़ सकता है। Medi-Cal कवरेज वाले सदस्यों पर विलंब शुल्क लागू नहीं होगा।

गैर-भुगतान के लिए समाप्ति

अगर आप मासिक प्रीमियम या लागत के भाग भुगतान करते हैं, तो आपका मासिक बीजक आपको याद दिलाएगा कि प्रत्येक महीने के पहले दिन तक आपके द्वारा आपके मासिक शुल्क का भुगतान अपेक्षित है। यदि महीने के 30वें दिन तक आपने अपनी मासिक देय राशि का भुगतान नहीं किया है, तो On Lok PACE आपकी कवरेज समाप्त कर सकता है। यदि ऐसा होता है तो On Lok PACE आपको अग्रिम लिखित समाप्ति नोटिस भेजेगा जिसमें आपको सूचित किया जाएगा कि यदि आपने अभी तक देय राशि (अर्थात् शेष प्रीमियम या लागत का हिस्सा और किसी भी तरह का देरी प्रभार) का पूर्ण भुगतान नहीं किया है, तो आपकी कवरेज समाप्त की जा सकती है। यदि देय राशि का भुगतान नहीं किया जाता है, तो On Lok PACE आपको नामांकन से हटाने की प्रभावी तारीख के बारे में सूचित करने वाला अंतिम समाप्ति नोटिस मेल करेगा। नामांकन से हटाने की प्रभावी तारीख On Lok PACE द्वारा आपको अंतिम समाप्ति नोटिस मेल किए जाने के कम से कम तीस (30) दिन बाद होगी। यदि आप अंतिम समाप्ति सूचना पर निर्दिष्ट नामांकन से हटाने की प्रभावी तारीख से पहले अपेक्षित राशि का भुगतान कर देते हैं, तो कवरेज में बिना कोई विराम दिए आपको पुनः बहाल कर दिया जाएगा। आप जिस भी महीने On Lok PACE सेवाओं का उपयोग करते हैं, आप उसके लिए प्रीमियम का भुगतान करने के लिए बाध्य हैं। प्रीमियम यथानुपातिक नहीं हैं और वापसी योग्य नहीं हैं। प्रीमियम यथानुपातिक नहीं हैं और वापस नहीं किए जाते हैं।

अगर आपके लाभ समाप्त कर दिए गए हैं और आप दुबारा नामांकन करना चाहते हैं तो कृपया On Lok PACE समाप्ति नीति और नवीनीकरण प्रावधानों के बारे में अध्याय दस और ग्यारह का संदर्भ देखें।

अन्य प्रभार

कोई नहीं। अधिकृत सेवाओं के लिए कोई सह-भुगतान या कटौती राशियाँ नहीं हैं।

अध्याय दस प्रभावी कवरेज तिथि और लाभों की समाप्ति

जिस तारीख को आप "नामांकन समझौते" पर हस्ताक्षर करते हैं, उसके अगले कैलेंडर महीने के पहले दिन से On Lok PACE में आपका नामांकन प्रभावी होता है। उदाहरण के लिए, अगर आप 14 मार्च को नामांकन समझौते पर हस्ताक्षर करते हैं तो आपका नामांकन 1 अप्रैल से प्रभावी होगा। कृपया ध्यान दें कि आप किसी सामाजिक सुरक्षा कार्यालय में जाकर On Lok PACE में नामांकन नहीं कर सकते हैं।

- On Lok PACE आपके लिए प्रारंभिक आकलन और देखभाल की प्लैन पूरी करेगा। कैलिफोर्निया के स्वास्थ्य देखभाल सेवा विभाग नैदानिक पात्रता का अंतिम निर्धारण करेगा। अगर आप निर्धारित पात्र हैं, तो On Lok PACE तब नामांकन प्रक्रिया शुरू करेगा।
- अगर आप Medi-Cal के लिए पात्र हैं, तो आपका On Lok PACE सदस्य के रूप में कैलिफोर्निया के स्वास्थ्य देखभाल सेवा विभाग के साथ आपका आधिकारिक नामांकन, On Lok PACE नामांकन समझौते पर हस्ताक्षर करने की तारीख के बाद 15 से 45-दिवसीय नामांकन प्रसंस्करण अवधि के अधीन है।
- अगर आप Medi-Cal के लिए वित्तीय पात्रता आवश्यकताओं को पूरा नहीं करते हैं तो आप खुद की देखभाल के लिए निजी रूप से भुगतान कर सकते हैं (अध्याय नौ देखें)।

नामांकन करार पर हस्ताक्षर करने के बाद, On Lok PACE के तहत आपके लाभ अनिश्चित काल तक जारी रहते हैं जब तक कि आप कार्यक्रम से नामांकन हटाने का विकल्प नहीं चुनते ("स्वैच्छिक नामांकन हटाना") या आप अब नामांकन की शर्तों को पूरा नहीं करते हों ("अनैच्छिक नामांकन हटाना")। स्वैच्छिक नामांकन हटाने के लिए, नामांकन हटाने की प्रभावी तिथि On Lok PACE द्वारा स्वैच्छिक रूप से नामांकन हटाने का आपका नोटिस प्राप्त होने की तारीख के बाद अगले महीने का पहला दिन होता है। स्वैच्छिक नामांकन हटाने के लिए, नामांकन हटाने की प्रभावी तिथि On Lok PACE द्वारा आपको नामांकन हटाने का नोटिस भेजने की तारीख के बाद वाले दिन से 30 दिन बाद आने वाले अगले महीने का पहला दिन होता है।

On Lok PACE आपको जितनी जल्दी हो सके पारंपरिक मेडी-कैल या मेडिकेयर सेवाओं में दुबारा संक्रमण करने के लिए काम करेगा। आपके या आपके द्वारा नामित प्रतिनिधियों द्वारा अनुरोध और

अधिकृत किए जाने के अनुसार आपका मेडिकल रिकार्ड अग्रसरित किया जाएगा। देखभाल की निरंतरता को सुनिश्चित करने के लिए समुदाय में अन्य संसाधनों का संदर्भ लिया जाएगा।

आपको तब तक On Lok PACE सेवाओं का उपयोग जारी रखने और मासिक शुल्क, अगर लागू हो, का भुगतान करने की आवश्यकता है, जब तक समाप्ति प्रभावी नहीं हो जाती है। अगर आपको बहाली के होने से पहले देखभाल की आवश्यकता है, तो On Lok PACE सेवा के लिए भुगतान करेगा, जिसके लिए आप Medicare या Medi-Cal के हकदार हैं।

स्वैच्छिक रूप से नामांकन हटाना

- अगर आप नामांकन हटाने के द्वारा अपने लाभों को समाप्त करना चाहते हैं तो आपको अपने सामाजिक कार्यकर्ता के साथ चर्चा करनी चाहिए।
- बिना कोई कारण बताए किसी भी समय आप On Lok PACE से अपना नाम हटा सकते हैं।
- आपको "स्वैच्छिक नामांकन हटाने संबंधी फ़ॉर्म" पर हस्ताक्षर करने होंगे। यह फ़ॉर्म निर्दिष्ट करेगा कि On Lok PACE को स्वैच्छिक रूप से नामांकन हटाने का आपका नोटिस प्राप्त करने की तारीख के बाद अगले महीने के पहले दिन से प्रभावी रूप से आप On Lok PACE के माध्यम से सेवाओं के हकदार नहीं होंगे।
- यदि आप Medi-Cal या निजी भुगतान On Lok PACE सदस्य हों और On Lok PACE में नामांकन के बाद Medicare के लिए पात्र हो जाते हैं, तो यदि आप On Lok PACE के सिवाए अपने Medicare कवरेज प्राप्त करना चुनते हैं, तो आपको स्वैच्छिक रूप से नामांकन हटाने संबंधी फ़ॉर्म पूरा करना होगा।
- अगर आप मेडिकेयर कार्यक्रम से धर्मशाला सेवाएँ प्राप्त करने का चयन करते हैं तो आपको स्वैच्छिक रूप से नाम हटाने का प्रपत्र भी पूरा करना होगा।
- कृपया ध्यान दें कि आप किसी सामाजिक सुरक्षा कार्यालय में जाकर On Lok PACE से नाम हटा नहीं सकते हैं।

अनैच्छिक रूप से नामांकन हटाना

On Lok PACE, On Lok PACE के साथ आपका नामांकन समाप्त कर सकता है यदि:

- आप बिना किसी पूर्व लिखित सूचना के On Lok PACE के सेवा क्षेत्र (सैन फ्रांसिस्को काउंटी, सैंटा क्लारा काउंटी, फ़्रीमोंट, नेवार्क और यूनियन सिटी के शहर) से बाहर चले जाते हैं, या आप पूर्व अनुमोदन के बिना 30 दिनों से अधिक समय तक सेवा क्षेत्र से बाहर हों (अध्याय छह देखें)।
- आप या आपका देखभालकर्ता बाधाकारी या धमकीपूर्ण व्यवहार में शामिल हों (अर्थात्, आपका व्यवहार आपके या अन्य लोगों के स्वास्थ्य या सुरक्षा को खतरे में डालता हो), या आप सतत रूप से

अपने देखभाल प्लान या नामांकन करार के नियमों का पालन करने से इनकार करते हैं, जब आप निर्णय लेने की क्षमता रखते हों। इन परिस्थितियों में नामांकन हटाया जाना कैलिफोर्निया स्वास्थ्य देखभाल सेवाएँ विभाग के पूर्व अनुमोदन के अधीन है और इसका अनुरोध ऐसी स्थिति में किया जाएगा जब आप, आपके मित्र या आपके परिवार के सदस्य देखभाल प्लानिंग में बाधाकारी व्यवधान या धमकीपूर्ण व्यवहार प्रदर्शित करते हैं जो कि आपके लिए या अन्य PACE प्रतिभागियों के लिए PACE सेवाओं की गुणवत्ता में व्यवधान डालता हो।

- आप अब मेडी-कैल नर्सिंग गृह स्तर की देखभाल के मानदंडों को पूरा नहीं करते हैं और इसके पात्र नहीं समझे जाते हैं।
- आप किसी भी समाप्ति नोटिस में उल्लिखित 30-दिन की अनुकंपा अवधि के भीतर On Lok PACE को देय किसी भी मासिक प्रीमियम या लागत के हिस्से का भुगतान करने या भुगतान के लिए संतोषजनक व्यवस्थाएँ करने में विफल रहते हैं (अध्याय नौ देखें)।
- On Lok PACE, Medicare और Medicaid सर्विसेज के लिए केन्द्र तथा कैलिफोर्निया के स्वास्थ्य देखभाल सेवा विभाग के बीच समझौते को न तो नवीनीकृत किया गया है और समाप्त किया गया है।
- हमारे राज्य लाइसेंस या बाहरी प्रदाताओं के साथ अनुबंध के नुकसान के कारण On Lok PACE स्वास्थ्य देखभाल सेवाओं की पेशकश करने में असमर्थ है।

अनैच्छिक रूप से नामांकन हटाने के लिए On Lok PACE द्वारा सदस्य को न्यूनतम 30-दिन का अग्रिम लिखित नोटिस अपेक्षित होता है। लाभ संबंधी सभी अधिकार नामांकन हटाने की प्रभावी तारीख से पहले अंतिम कवर किए गए महीने के आखिरी दिन मध्यरात्रि को बंद हो जाएंगे (सिवाय मासिक प्रीमियम या देय लागत के हिस्से के भुगतान में विफलता के चलते समाप्ति के मामले में, अध्याय नौ देखें)। अगर आप दोनों कार्यक्रमों के लिए पात्र हैं, तो हम Medicare और Medi-Cal के बीच नामांकन हटाने की तिथि का समन्वय करेंगे। जब तक समाप्तिकरण प्रभावी नहीं होता है तब तक आपको On Lok PACE सेवाओं का इस्तेमाल करते रहना है (हमारे सेवा क्षेत्र से बाहर उपलब्ध आपातकालीन सेवा और ज़रूरी देखभाल को छोड़कर)।

जिस समय नाम हटाने का काम प्रभावी होता है, अगर उस समय आप अस्पताल में भर्ती हैं या इलाज करवा रहे हैं, तो जब तक आपको Medicare और Medi-Cal लाभ (आपकी पात्रता और योग्यता के मुताबिक) के साथ पुनर्बहाल नहीं किया जाता है, तब तक On Lok PACE सेवा प्रावधान के लिए ज़िम्मेदार है।

अगर आपको लगता है कि आपका नामांकन आपके स्वास्थ्य की स्थिति या स्वास्थ्य देखभाल सेवाओं की आवश्यकता के कारण समाप्त हो गया है, तो 1-888-466-2219 पर कैलिफोर्निया के प्रबंधित स्वास्थ्य देखभाल विभाग से संपर्क करके समीक्षा का अनुरोध कर सकते हैं।

अध्याय ग्यारह नवीनीकरण प्रावधान

On Lok PACE द्वारा आपकी कवरेज (नवीनीकरण की आवश्यकता के बिना) अनिश्चित काल के लिए जारी रहती है। हालांकि, आपका कवरेज समाप्त हो जाएगा यदि: (1) आप 30-दिन की अनुकंपा अवधि के भीतर On Lok PACE को देय किसी भी मासिक प्रीमियम या लागत के हिस्से का भुगतान करने या भुगतान करने की संतोषजनक व्यवस्थाएं करने में विफल रहते हैं (अध्याय नौ देखें), (2) आप स्वेच्छापूर्वक नामांकन से हट जाते हैं (अध्याय दस देखें), या (3) अध्याय दस में वर्णित अन्य शर्तों में से किसी के कारण आप अनैच्छिक रूप से नामांकन से हट जाते हैं।

अगर आप On Lok PACE छोड़ना (स्वैच्छिक रूप से नाम हटाना) पसंद करते हैं, आपका दोबारा नामांकन हो सकता है। दोबारा नामांकन के लिए, आपको दोबारा आवेदन करना होगा, पात्रता आवश्यकताओं को पूरा करना होगा, और हमारी पात्रता आंकलन प्रक्रिया को पूरा करना होगा।

यदि आपको मासिक प्रीमियम या लागत के हिस्से का भुगतान करने में विफलता के कारण नामांकन से हटाया जाता है (अध्याय नौ देखें), तो आप मात्र मासिक प्रीमियम या लागत के हिस्से का भुगतान करके पुनः नामांकन करा सकते हैं बशर्ते आप यह भुगतान नामांकन हटने की प्रभावी तिथि से पहले करें (देखें अध्याय नौ)। इस मामले में, आपको कवरेज में बिना किसी विराम के On Lok PACE में पुनः बहाल किया जाएगा।

अध्याय बारह

सामान्य प्रावधान

मध्यस्थता

Medicare अपील प्रक्रिया के तहत आने वाले विवादों के अतिरिक्त, इस विषय से संबंधित किसी भी विवाद, असहमति, या दावे, जो आपके On Lok PACE के साथ है, जिसमें मेडिकल दुरुपयोग से संबंधित कोई विवाद शामिल हैं (अर्थात्, क्या इस नामांकन समझौते के तहत प्रदान की गई चिकित्सा सेवाएँ अनावश्यक या अनधिकृत थीं या अनुचित या लापरवाही पूर्ण ढंग से या अक्षमता पूर्वक प्रदान की गई थी), का निर्धारण कैलिफ़ोर्निया कानून द्वारा प्रदत्त मध्यस्थता के समक्ष प्रस्तुत करने के द्वारा किया जाएगा, और मुकदमा या अदालत की कार्यवाही का सहारा नहीं लिया जाएगा, जब तक कि कैलिफ़ोर्निया कानून में मध्यस्थता कार्यवाहियों की न्यायिक समीक्षा का प्रावधान प्रदान न किया गया हो। इस समझौते के दोनों पक्ष, इस नामांकन समझौते में प्रवेश करके, ऐसे किसी भी विवाद को एक जूरी के समक्ष न्यायिक अदालत में निपटाए जाने के अपने संवैधानिक अधिकार का त्याग करते हैं, और इसके बजाय, मध्यस्थता कार्यवाही का इस्तेमाल किए जाने की स्वीकृति देते हैं।

आप 1333 Bush Street, San Francisco, CA 94109 में On Lok स्वास्थ्य प्लैन के सेवा विभाग को अपने दावे की विशिष्टताओं को निर्धारित करते हुए "मध्यस्थता के लिए माँग" नामक पत्र भेजकर मध्यस्थता शुरू कर सकते हैं।

अगर आपको तटस्थ मध्यस्थ की फीस और खर्चों के अपने हिस्से का भुगतान करने में अत्यधिक कठिनाई होगी, तो On Lok PACE से लागत के सभी या कुछ हिस्से का भुगतान करने का अनुरोध कर सकते हैं। कोई स्वतंत्र तटस्थ मध्यस्थ राहत देने के आपके अनुरोध को मंजूर कर सकता है या ठुकरा सकता है। On Lok PACE इस मध्यस्थ के लिए शुल्क और खर्च का भुगतान करेगा, जो अंतर्निहित विवाद का फैसला करने वाला समान नहीं होगा।

मेडिकल रिकॉर्ड प्राप्त करने के लिए अधिकृत करना

इस नामांकन समझौते के तहत कवरेज को स्वीकार करके, आप किसी भी और उन सभी स्वास्थ्य देखभाल सुविधाओं और प्रदाताओं से अपने चिकित्सा रिकॉर्ड और जानकारी प्राप्त करने और उपयोग करने के लिए On Lok PACE को अधिकृत करते हैं, जिन्होंने अतीत में आपका इलाज किया है। इसमें इस नामांकन समझौते की प्रभावी तिथि से पहले आपके द्वारा प्राप्त इलाज और देखभाल से संबंधित जानकारी और रिकॉर्ड शामिल होंगे।

राज्य और संघीय कानूनों के अनुसार आपको अपने स्वयं का चिकित्सा रिकॉर्ड देखने की अनुमति है। यह जानकारी सुरक्षित तरीके से रखी जाएगी, जो आपकी गोपनीयता की रक्षा करेगी और कानून द्वारा आवश्यक समयावधि के लिए रखी जाएगी।

फोटोग्राफ लेने और उसका उपयोग करने के लिए अधिकृत करना

इस नामांकन समझौते के तहत कवरेज को स्वीकार करते हुए आप चिकित्सा देखभाल, पहचान, सेवाओं के लिए भुगतान या On Lok PACE के आंतरिक संचालन के उद्देश्य से तस्वीरों, वीडियो टेप, डिजिटल या अन्य फोटोग्राफ को बनाने और उपयोग करने के लिए On Lok PACE को अधिकृत करते हैं। आपके द्वारा अधिकृत किए जाने पर ही On Lok PACE के बाहर तस्वीरों का उपयोग किया जाएगा या इन्हें जारी किया जाएगा।

नामांकन समझौते में परिवर्तन

इस नामांकन समझौते में परिवर्तन तब किए जा सकते हैं जब वे Medicare और Medicaid सेवाओं के केन्द्र तथा कैलिफोर्निया के स्वास्थ्य देखभाल सेवा विभाग द्वारा अनुमोदित हों। हम आपको इस तरह के किसी भी परिवर्तन के लिए कम से कम 60 दिन की अग्रिम लिखित सूचना देंगे और आपको इस तरह के परिवर्तन के लिए अनुबंधित रूप से सहमत माना जाएगा।

मेडिकल रिकॉर्ड नीति की गोपनीयता

On Lok PACE द्वारा एकत्र की गई व्यक्तिगत और चिकित्सकीय जानकारी आपकी देखभाल की आवश्यकता के अलावा आपकी व्यक्तिगत और चिकित्सकीय जानकारी के प्रकटीकरण को रोकने के लिए गोपनीयता नीति का पालन किया जाता है। आप आप 1-888-996-6565 (TTY: 711) पर कॉल करके या memberservices@onlok.org पर ईमेल लिखकर On Lok के स्वास्थ्य प्लैन के सेवा विभाग से संपर्क करके हमारी गोपनीयता नीति की एक प्रति का अनुरोध कर सकते हैं।

समाप्ति पर सेवाओं की निरंतरता

अगर किसी कारण से यह नामांकन समझौता समाप्त हो जाता है, आपको आपकी पात्रता के अनुसार पारंपरिक Medicare और Medi-Cal कार्यक्रमों में दोबारा बहाल कर दिया जाएगा। कृपया ध्यान दें कि इस प्रक्रिया के प्रभावी होने में 30 से 90 दिनों का समय लग सकता है।

आकलन में सहयोग

आपके लिए सर्वोत्तम सेवाओं का निर्धारण करने के लिए हमें चिकित्सा और वित्तीय जानकारी प्रदान करने के लिए आपके पूर्ण सहयोग की आवश्यकता है।

संपत्ति की वसूली

कैलिफोर्निया राज्य को लाभार्थी के 55वें जन्मदिन पर या उसके बाद प्राप्त सेवाओं के लिए मृत Medi-Cal लाभार्थी की संपत्ति से Medi-Cal लाभों का पुनर्भुगतान करना होगा। किसी प्रबंधित देखभाल संगठन में नामांकित (स्वैच्छिक या अनिवार्य रूप से), Medi-Cal के लाभार्थियों के लिए राज्य को प्रबंधित देखभाल संगठन में नामांकित होने की अवधि के लिए कुल प्रीमियम / कैपिटेशन भुगतानों की वसूली करनी होगी। इसके अलावा, अप्रबंधित देखभाल प्रदाताओं द्वारा प्रदान की गई सेवाओं के लिए किए गए किसी भी अन्य भुगतान को भी संपत्ति से बरामद किया जाएगा। केवल संपत्ति वसूली कार्यक्रम के बारे में अधिक जानकारी के लिए 916-650-0490 पर कॉल करें, या कानूनी सलाह लें।

कृपया अपने पात्रता कार्यकर्ता को कॉल ना करें। उनके पास यह जानकारी नहीं होती है, इसलिए वे आपकी मदद नहीं कर सकते हैं।

शासकीय कानून

संघीय कानून के तहत On Lok PACE संशोधित संतुलित बजट अधिनियम, 1997 (P.L. 101-33) और सामाजिक सुरक्षा अधिनियम की धाराओं 1894 और 1934 की आवश्यकताओं के अधीन है। कैलिफोर्निया के कानून के तहत, On Lok PACE 1975 की नॉक्स कीने हेल्थ केयर सर्विस प्लान एक्ट की आवश्यकताओं, जैसा कि संशोधित है (कैलिफोर्निया स्वास्थ्य और सुरक्षा कोड के डिवीजन 2 के अध्याय 2.2 और कैलिफोर्निया विनियम कोड के शीर्षक 28 के अध्याय 1 के अनुसार) और कैलिफोर्निया कल्याण और संस्थान कोड की धारा 14590 और निम्नलिखित आवश्यकताओं के अधीन है। उपरोक्त किसी के भी द्वारा इस नामांकन समझौते में किया जाने वाला कोई भी ऐसा आवश्यक प्रावधान On Lok PACE के लिए बाध्यकारी होगा यदि आगे के लिए इसे सेट न किया गया हो, और इस नामांकन समझौते का ऐसा कोई भी प्रावधान जो इसके प्रभावी होने की तिथि पर, कैलिफोर्निया या संघीय कानून से लड़ रहा है, उसे एतद्वारा इसलिए संशोधित किया गया है कि ऐसी स्थितियों की न्यूनतम आवश्यकताओं को सुनिश्चित किया जा सके।

कोई अभिहस्तांकन (Assignment) नहीं

आप किसी भी व्यक्ति, निगम, या अन्य संगठन को इस नामांकन समझौते के तहत कोई लाभ या भुगतान निर्दिष्ट नहीं कर सकते हैं। आपके द्वारा किया गया कोई भी अभिहस्तांकन शून्य समझा जाएगा। (अभिहस्तांकन (निर्दिष्ट करना) का अर्थ इस नामांकन समझौते के तहत प्रदान की गई सेवाओं के लिए आपके अधिकार को किसी अन्य व्यक्ति या संगठन को हस्तांतरण या उन सेवाओं के लिए हमसे धन एकत्र करने का आपका अधिकार है।)

गैर भेदभाव

On Lok PACE जाति, जातीयता, रंग, राष्ट्रीय मूल, वंश, धर्म, लिंग, वास्तविक या कथित लिंग (लिंग पहचान, लिंग अभिव्यक्ति और ट्रांसजेंडर सहित) के आधार पर सेवा प्रदान करने में सदस्यों के साथ गैरकानूनी रूप से भेदभाव नहीं करेगा), आयु, यौन अभिविन्यास, वैवाहिक स्थिति, पंजीकृत घरेलू साथी की स्थिति, सैन्य स्थिति, मानसिक या शारीरिक अक्षमता, चिकित्सा स्थिति, आनुवंशिक जानकारी, या भुगतान के स्रोत के आधार पर सेवा प्रदान करने में सदस्यों के साथ गैर-कानूनी भेदभाव नहीं करेगा। On Lok PACE अग्रिम स्वास्थ्य देखभाल निर्देश होने या न होने के आधार पर सेवा के प्रावधान में सदस्यों के साथ भेदभाव भी नहीं करेगा।

नोटिस

इस नामांकन समझौते के तहत कोई भी सूचना हम आपको देंगे, वह हमारे रिकॉर्ड में दर्ज आपके पते पर आपको भेज दी जाएगी। आपके पते में किसी भी परिवर्तन के बारे में हमें तुरंत सूचित करना आपकी ज़िम्मेदारी है। जब आप हमें कोई नोटिस देते हैं, तो कृपया इसे 1333 Bush Street, San Francisco, CA, 94109 पर On Lok के स्वास्थ्य प्लैन के सेवा विभाग को मेल करें।

कुछ घटनाओं का नोटिस

अगर आप भौतिक रूप से और प्रतिकूल रूप से प्रभावित हो सकते हैं, तो हम आपको किसी भी समाप्ति, अनुबंध के उल्लंघन, या अस्पतालों, चिकित्सकों या किसी अन्य व्यक्ति द्वारा कार्य निष्पादन करने में असमर्थता, जिनके साथ सेवाएँ प्रदान करने का हमारा अनुबंध है, के बारे में वाजिब नोटिस देंगे। अगर हम किसी चिकित्सा समूह या निजी प्रैक्टिस एसोसिएशन के साथ अनुबंध समाप्त करने की योजना बनाते हैं, जिनसे आप चिकित्सा प्राप्त कर रहे हैं, तो हम आपको 30 दिनों की लिखित सूचना देंगे। इसके अलावा, On Lok PACE के साथ आपके प्राथमिक देखभाल प्रदाता का रोजगार या अनुबंध संबंधी संबंध समाप्त हो जाने के बारे में हम आपको सूचित कर देंगे। किसी भी मामले में, हम किसी अन्य प्रदाता द्वारा किसी भी बाधित सेवा के प्रावधान की व्यवस्था करेंगे।

अंग और ऊतक दान

अंग और ऊतक दान करने से कई सामाजिक लाभ मिलते हैं। अंग और ऊतक दान प्रत्यारोपण के प्राप्तकर्ताओं को भरपूर और अधिक सार्थक जीवन जीने की अनुमति देता है। फिलहाल, अंग प्रत्यारोपण की आवश्यकता अब तक की उपलब्धता से बहुत अधिक है। अगर आप अंगदान में रुचि रखते हैं, तो कृपया अपने On Lok PACE प्राथमिक देखभाल प्रदाता से बात करें। अंगदान अस्पताल में शुरू होता है, जब किसी मरीज़ को दिमागी तौर पर मृत घोषित किया जाता है और संभावित अंगदाता के रूप में पहचान की जाती है। कोई अंग प्राप्त संगठन दान के समन्वय में मदद करता है।

On Lok PACE प्रदाताओं से हमारा संबंध

On Lok PACE कर्मचारी के अलावा On Lok PACE प्रदाता स्वतंत्र संगठन हैं और केवल अनुबंध द्वारा हमसे संबंधित हैं। ये प्रदाता हमारे कर्मचारी या एजेंट नहीं हैं। On Lok PACE प्रदाता आपके साथ संबंध बनाए रखते हैं और कदाचार या लापरवाही सहित अपने किसी भी कार्य या चूक के लिए पूरी तरह से ज़िम्मेदार होते हैं। इस नामांकन समझौते में ऐसा कुछ भी नहीं है जिससे किसी भी प्रदाता के प्रति आपके दायित्व में परिवर्तन होता है, जो प्रदाता द्वारा स्थापित नियमों, विनियमों और अन्य नीतियों का पालन करने के लिए आपकी देखभाल करता है।

प्लैन की सार्वजनिक नीति में सहभागिता

On Lok वरिष्ठ स्वास्थ्य सेवाओं के निदेशक मंडल की "प्लान नीति सलाहकार समिति," नामक स्थायी समिति है जो प्रत्येक तिमाही निदेशक मंडल को रिपोर्ट करती है और सदस्यों की सहजता, गरिमा और सुविधा सुनिश्चित करने के लिए On Lok PACE और हमारे कार्मिकों के कार्यों से संबंधित मुद्दों पर बोर्ड को सलाह देती है। समिति में कम से कम नौ सदस्य होते हैं और समिति के आधे से अधिक सदस्य ऐसे सदस्य हैं जो On Lok PACE में नामांकित हैं। इसके अलावा, कम से कम एक समिति सदस्य On Lok वरिष्ठ स्वास्थ्य सेवाओं के बोर्ड का सदस्य होता है और कम से कम एक समिति सदस्य स्वास्थ्य देखभाल सेवा प्रदाता होता है। समिति के अधिकांश सदस्य बोर्ड द्वारा नियुक्त किए जाते हैं, परंतु इन्हें समिति द्वारा ही नामित किया जाता है। हमारे प्लान में कोई भी महत्वपूर्ण बदलाव कम से कम वार्षिक रूप से सदस्यों को सूचित किया जाता है।

हमारे द्वारा अपनाई गई नीतियां और प्रक्रिया

हम इस नामांकन समझौते तहत सेवाओं और लाभों को प्रदान करने के लिए उचित नीतियों और प्रक्रियाओं को अपनाने का अधिकार सुरक्षित रखते हैं।

तृतीय पक्ष देयता से वसूली

अगर तीसरे पक्ष के किसी काम या चूक के कारण आप घायल होते हैं या पीड़ित होते हैं या बीमार पड़ते हैं, जिससे तीसरे पक्ष के खिलाफ कानूनी दायित्व का दावा बन रहा है, तो On Lok PACE को कैलिफोर्निया के स्वास्थ्य देखभाल सेवा विभाग को ऐसे घटनाओं की सूचना देनी चाहिए। अगर आप Medi-Cal लाभार्थी हैं, तो चोट, पीड़ा या बीमारी के बाद आपके द्वारा एकत्रित की जा सकने वाली किसी भी प्राप्ति को कैलिफोर्निया के स्वास्थ्य देखभाल सेवा विभाग को निर्दिष्ट किया गया है।

लाभों का सार

हम कम से कम 30 दिनों के लिखित नोटिस की अवधि के अलावा, किसी भी तरीके से, इस नामांकन

समझौते में बताए गए लाभों को कम नहीं कर सकते हैं। लिफाफे पर अंकित तारीख के बाद से यह 30 दिनों की अवधि शुरू होगी।

बीमा से प्रतिपूर्ति

अगर निजी या अन्य बीमा द्वारा आपका कवर होता है, लेकिन मोटर वाहन देयता, स्वास्थ्य देखभाल या दीर्घकालिक देखभाल बीमा तक सीमित नहीं है, और अगर यह चोट, बीमारी या स्थिति को कवर करता है, तो On Lok PACE उस बीमा से प्रतिपूर्ति लेने के लिए अधिकृत है। (तृतीय पक्ष के अपकृत्य दायित्व के उदाहरणों को बाहर रखा गया है।) हम सीधे इन बीमाकर्ताओं को हमारे द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं और लाभों के लिए बिल देंगे (और प्रतिपूर्ति प्राप्त होने पर आपको किसी भी प्रकार के भुगतान की ज़िम्मेदारी कम हो जाएगी, जो आपको On Lok PACE को देय हो सकता है)। आपको हमें अपने बीमा के बारे में जानकारी देने और सभी दावों और अन्य दस्तावेज़ों को पूरा करने और उन पर हस्ताक्षर करने के लिए सहयोग और सहायता करनी चाहिए, जो हमें बीमा कंपनियों को बिल करने की आवश्यकता है। अगर आप ऐसा करने में विफल रहते हैं, तो आपको, खुद को अपना पूरा मासिक भुगतान करना होगा। (भुगतान ज़िम्मेदारी के लिए अध्याय नौ देखें)

सुरक्षा

सुरक्षित माहौल प्रदान करने के लिए, On Lok PACE सुरक्षा नीति में सभी सदस्यों के लिए पारगमन में या तो एक वाहन में या एक कार्यक्रम क्षेत्र से दूसरे में जाने के लिए त्वरित रिलीज़ व्हीलचेयर सीट बेल्ट का उपयोग अनिवार्य है।

दूसरी राय लेने संबंधी नीति

आप अपने परिवार, अपने प्राथमिक देखभाल प्रदाता, और अंतःविषय टीम सहित अपनी ओर से दूसरी चिकित्सा राय प्राप्त करने के लिए अनुरोध कर सकते हैं। अगर आप दूसरी राय लेना चाहते हैं, तो आपको अपने प्राथमिक देखभाल प्रदाता को सूचित करना होगा। On Lok PACE 72 घंटों के भीतर दूसरी राय को अधिकृत करता है। दूसरी चिकित्सा राय का अनुरोध करने के बारे में अतिरिक्त जानकारी लोक स्वास्थ्य योजना सेवा विभाग से 1-888-996-6565 (TTY: 711) पर संपर्क करके या memberservices@onlok.org पर ईमेल करके उपलब्ध है।

स्थायी रेफ़रल प्रक्रिया

अगर आपको एचआईवी या एड्स है या अगर आपका प्राथमिक देखभाल प्रदाता यह निर्धारित करता है कि आपको चिकित्सा विशेषज्ञ की निरंतर देखभाल की आवश्यकता है, तो आप किसी चिकित्सा विशेषज्ञ के पास स्थायी रेफ़रल प्राप्त कर सकते हैं। आपका प्राथमिक देखभाल प्रदाता स्थायी रेफ़रल को मंजूरी देने के लिए ज़िम्मेदार है और ऐसा On Lok PACE स्थायी रेफ़रल प्रक्रियाओं के अनुसार करेगा।

एचआईवी या एड्स से पीड़ित लोगों की देखभाल में विशेषज्ञता वाले चिकित्सा विशेषज्ञों की सूची सहित स्थायी रेफरल के बारे में अतिरिक्त जानकारी आपके प्राथमिक देखभाल प्रदाता या सामाजिक कार्यकर्ता से संपर्क करके अनुरोध करने पर उपलब्ध है।

दावों पर समय सीमा

किसी भी दावे को, जो आपके पास On Lok PACE के खिलाफ या On Lok PACE द्वारा प्रदान की गई सेवाओं के संबंध में हो सकता है, आपके द्वारा दावा पेश करने की तारीख से दो साल के भीतर आपके द्वारा लाया जाना चाहिए। व्यक्तिगत चोटों के मामले में, दावे को चोट लगने की तारीख से एक वर्ष के भीतर लाया जाना चाहिए।

तपेदिक परीक्षण

नामांकन के समय तपेदिक (टीबी) त्वचा परीक्षण या छाती का एक्स-रे आवश्यक है। अगर आप नामांकित हैं और टीबी परीक्षण सकारात्मक है तो On Lok PACE द्वारा उपचार प्रदान किया जाएगा।

देखभाल के लिए शर्तों में छूट

अगर आप किसी विशेष सेवा को प्राप्त करने के लिए On Lok PACE की किसी निश्चित शर्त को पूरा नहीं करते हैं, तो हम इस तरह की शर्त को माफ करने का अधिकार सुरक्षित रखते हैं, अगर हम अपने फैसले में यह निर्धारित करते हैं कि आप उस सेवा को प्राप्त करने का चिकित्सकीय लाभ उठा सकते हैं। हालांकि, अगर हम किसी घटना में आपके लिए कोई शर्त माफ करते हैं, तो इसका मतलब यह नहीं है कि हम किसी अन्य अवसर पर आपके लिए उस शर्त या किसी अन्य शर्त को माफ करने के लिए बाध्य हैं।

अनधिकृत सेवाओं के लिए भुगतान कौन करता है?

आप आपातकालीन सेवाओं और तत्काल देखभाल को छोड़कर, अनधिकृत सेवाओं के लिए भुगतान करने के लिए ज़िम्मेदार होंगे। (अध्याय पाँच में "प्रतिपूर्ति प्रावधान" देखें।)

इस नामांकन समझौते के तहत कौन भुगतान प्राप्त करता है?

On Lok PACE द्वारा इस नामांकन समझौते के तहत प्रदान की गई सेवाओं के लिए भुगतान प्रदाता को किया जाएगा। आपको चयनित प्रदाताओं को On Lok PACE द्वारा बकाया कुछ भी भुगतान करने की आवश्यकता नहीं है।

प्रदाता रेफ़रल और प्रतिपूर्ति प्रकटीकरण

आप यह पूछने के हकदार हैं कि क्या हमारे प्लैन की हमारे चिकित्सकों के साथ विशेष वित्तीय व्यवस्थाएँ हैं जो रेफ़रल और उन अन्य सेवाओं के इस्तेमाल को प्रभावित कर सकती हैं, जिनकी आपको आवश्यकता हो सकती है। On Lok PACE के साथ अनुबंधित प्रदाताओं को या तो शुल्क-प्रति-सेवा या निश्चित मासिक दर पर प्रतिपूर्ति की जाती है। अगर आप अधिक विशिष्ट जानकारी चाहते हैं, तो कृपया On Lok प्रदाता सेवा विभाग से 1-888-996-6565 (TTY: 711) पर या ईमेल से memberservices@onlok.org से संपर्क करें और हमारे प्रदाता भुगतान व्यवस्थाओं के बारे में जानकारी के लिए अनुरोध करें।

उपयोग प्रबंधन

On Lok PACE उपयोग प्रबंधन प्रक्रिया के बारे में जानकारी 1-888-996-6565 (TTY: 711) पर कॉल करके या memberservices@onlok.org पर ईमेल लिखकर On Lok स्वास्थ्य प्लैन के सेवा विभाग से संपर्क करके अनुरोध किए जाने पर उपलब्ध है। पर संपर्क करके या memberservices@onlok.org पर ईमेल करके उपलब्ध है।

अध्याय तेरह परिभाषाएँ

लाभ और कवरेज स्वास्थ्य और स्वास्थ्य संबंधी वैसी सेवाएँ हैं, जिन्हें हम इस नामांकन समझौते के माध्यम से प्रदान करते हैं। ये सेवाएँ उन लाभों का स्थान लेती हैं, जिन्हें आप अन्यथा Medicare और/या Medi-Cal के माध्यम से प्राप्त करेंगे। उनका प्रावधान On Lok PACE, Medicare एंड Medicaid सेवाओं के केंद्र और कैलिफोर्निया के स्वास्थ्य देखभाल सेवा विभाग के बीच एक समझौते के माध्यम से संभव है। इस नामांकन समझौते से आपको वही लाभ मिलेगा, जो आपको Medicare और Medi-Cal के तहत मिलेगा, साथ में अतिरिक्त लाभ। इस नामांकन समझौते के तहत कोई लाभ पाने के लिए आपको इस नामांकन समझौते में वर्णित शर्तों को पूरा करना होगा।

कैलिफोर्निया के स्वास्थ्य देखभाल सेवा विभाग (DHCS) का आशय संघीय मेडिकेड (कैलिफोर्निया में मेडी-कैल के रूप में संदर्भित) के प्रशासन के लिए जिम्मेदार एकल राज्य विभाग, कैलिफोर्निया चिल्ड्रेन्स सर्विसेज (California Children Services, CCS), आनुवंशिक रूप से विकलांग व्यक्ति कार्यक्रम (Genetically Handicapped Persons Program, GHPP), शिशु स्वास्थ्य और विकलांगता निवारण (Child Health and Disability Prevention, CHDP), और अन्य स्वास्थ्य संबंधी कार्यक्रम होता है।

कैलिफोर्निया प्रबंधित स्वास्थ्य देखभाल विभाग का अर्थ कैलिफोर्निया में प्रबंधित देखभाल स्वास्थ्य प्लानों के विनियमन के लिए उत्तरदायी राज्य विभाग है।

अनुबंधित प्रदाता का अर्थ है कोई स्वास्थ्य देखभाल पेशेवर, कोई स्वास्थ्य सुविधा, या कोई एजेंसी जिसके साथ On Lok PACE ने On Lok PACE सदस्यों को स्वास्थ्य और स्वास्थ्य संबंधी सेवाएँ प्रदान करने के लिए अनुबंधित किया है।

कवरेज का निर्णय का अर्थ है, On Lok PACE द्वारा स्वास्थ्य सेवाओं की स्वीकृति या इनकार काफी हद तक इस बात पर आधारित है कि किसी विशेष सेवा का प्रावधान आपके साथ हमारे नामांकन समझौते के नियमों और शर्तों के तहत कवर किए गए लाभ के रूप में शामिल किया गया है या बाहर रखा गया है।

प्रमाणित उस आवश्यकता को संदर्भित करता है कि सभी प्रैक्टिशनर्स (चिकित्सक, मनोवैज्ञानिक, दंत चिकित्सक, और पोडियाट्रिस्ट) जो On Lok PACE सदस्यों को सेवा प्रदान करते हैं, को औपचारिक प्रक्रिया से गुजरना होगा, जिसमें उनकी शिक्षा, प्रशिक्षण और अनुभव को सत्यापित करने के लिए पृष्ठभूमि की जांच शामिल है।

विवादित स्वास्थ्य देखभाल सेवाओं का अर्थ है कि On Lok PACE के साथ आपके नामांकन समझौते के तहत कोई भी स्वास्थ्य सेवा प्रदान करने के लिए योग्य है परंतु जिसे On Lok PACE के निर्णय के द्वारा यह निष्कर्ष निकाले जाने पर कि यह सेवा चिकित्सकीय रूप से आवश्यक नहीं है, पूरी तरह से या आंशिक रूप से इनकार कर दिया गया है, विलंबित कर दिया गया है या संशोधित कर दिया गया है। “विवादित स्वास्थ्य देखभाल सेवा” के बारे में कोई निर्णय चिकित्सा के अभ्यास से संबंधित है और यह “कवरेज का निर्णय” नहीं है।

नर्सिंग होम केयर के लिए पात्रता का अर्थ है आपकी स्वास्थ्य स्थिति, जैसा कि On Lok PACE अंतःविषय टीम द्वारा मूल्यांकन किया गया है, इंटरमीडिएट केयर फैसिलिटी (ICF), या स्किल्ड नर्सिंग फैसिलिटी (SNF) में रखने के लिए कैलिफोर्निया के मानदंडों को पूरा करती है। हालाँकि On Lok PACE का लक्ष्य, आपको समुदाय में यथासंभव लंबे समय तक रहने में मदद करना है, भले ही आप नर्सिंग होम देखभाल के लिए पात्र हों। भले ही प्रारंभिक आकलन On Lok PACE द्वारा संचालित किया जाता है, कैलिफोर्निया के स्वास्थ्य देखभाल सेवा विभाग, नैदानिक पात्रता के अंतिम निर्धारण के लिए ज़िम्मेदार है।

आपातकालीन चिकित्सा स्थिति और आपातकालीन सेवाओं को अध्याय पाँच में परिभाषित किया गया है।

नामांकन समझौते का अर्थ है आपके और On Lok PACE के बीच का समझौता, जो नियमों और शर्तों को स्थापित करता है और आपको उपलब्ध लाभों का वर्णन करता है। यह नामांकन समझौता तब तक प्रभावी रहता है जब तक कि नाम वापसी और/या समझौते की समाप्ति नहीं होती है।

अपवर्जन का अर्थ है कोई भी सेवा या लाभ, जो इस नामांकन समझौते में शामिल नहीं है।

प्रायोगिक और जाँचपरक सेवा का मतलब ऐसी सेवा है जो किसी स्थिति का इलाज करने के लिए आम तौर पर स्वीकृत चिकित्सा मानकों द्वारा सुरक्षित और प्रभावी नहीं समझा जाता है (भले ही इसे मनुष्यों में परीक्षण या अन्य अध्ययन में उपयोग के लिए कानून द्वारा अधिकृत किया गया हो); या सरकार द्वारा किसी शर्त के इलाज के लिए अनुमोदित नहीं किया गया है।

परिवार का अर्थ है आपका जीवनसाथी, “महत्वपूर्ण अन्य,” बच्चे, रिश्तेदार, करीबी दोस्त, या कोई अन्य व्यक्ति जिसे आप अपनी देखभाल में शामिल करना चाहते हैं।

स्वास्थ्य सेवाएँ चिकित्सा देखभाल, नैदानिक परीक्षण, चिकित्सा उपकरण, उपकरण, दवाएँ, प्रोस्थेटिक और आर्थोपीडिक उपकरण, पोषण संबंधी परामर्श, नर्सिंग, सामाजिक सेवाएँ, चिकित्सा, दंत चिकित्सा, ऑटोमेट्री, पॉडियेट्री और ऑडियोलॉजी जैसी सेवाएँ हैं। On Lok PACE के साथ अनुबंध के तहत किसी On Lok PACE केंद्र या क्लीनिक, आपके घर में या अनुबंधित विशेषज्ञों, अन्य प्रदाताओं, अस्पतालों, या नर्सिंग होम के पेशेवर कार्यालयों में स्वास्थ्य सेवाएँ प्रदान की जा सकती हैं।

स्वास्थ्य संबंधी सेवाएँ वे सेवाएँ हैं, जो On Lok PACE स्वास्थ्य सेवाएँ प्रदान करने और आपकी स्वतंत्रता को बनाए रखने में सक्षम बनाती हैं। इस तरह की सेवाओं में व्यक्तिगत देखभाल, होममेकर/घर के कामों संबंधी सेवा, परिचर देखभाल, मनोरंजक गतिविधियाँ, अनुरक्षक, अनुवाद, परिवहन, घर में पहुँचाए जाने वाला भोजन, और आवास की समस्याओं में सहयोग किया जाना शामिल हैं।

घर में देखभाल दो श्रेणियों की सेवाओं-सहायक और कुशल सेवाओं को संदर्भित करता है। देखभाल की व्यक्तिगत प्लैन के आधार पर, सहायक सेवाएँ उनके घरों में सदस्यों को प्रदान की जाती हैं और इसमें घरेलू सेवाएँ और संबंधित कार्य शामिल हो सकते हैं, जैसे कि लॉन्ड्री सेवा, भोजन सहायता, सफाई और खरीदारी, साथ ही साथ स्नान और ड्रेसिंग में सहायता। कार्यक्रम के सामाजिक कार्यकर्ता, नर्स, वृत्तिक और भौतिक चिकित्सक और चिकित्सा कर्मचारी द्वारा कुशल सेवाएँ प्रदान की जा सकती हैं।

अस्पताल सेवाएँ वे सेवाएँ हैं जो आम तौर पर और प्रथानुसार गहन देखभाल अस्पतालों द्वारा प्रदान की जाती हैं।

अंतःविषय टीम का अर्थ है सेवा प्रदाताओं की On Lok PACE टीम, जिसमें एक प्रोग्राम मैनेजर और प्राथमिक देखभाल प्रदाताओं (एक चिकित्सक और संभवतः एक नर्स प्रैक्टिशनर), पंजीकृत नर्स, सामाजिक कार्यकर्ता, होम केयर समन्वयक, शारीरिक और वृत्तिक चिकित्सक, गतिविधि चिकित्सक, आहार विशेषज्ञ, व्यक्तिगत देखभाल सहायक और हमारे वैन के ड्राइवर शामिल हैं।

जीवन के लिए खतरे का अर्थ है ऐसी बीमारियाँ या स्थितियाँ जहाँ अगर बीमारी की श्रृंखला बाधित न हो, तो बीमारी की वजह से मृत्यु होने की आशंका अधिक होती है।

चिकित्सकीय रूप से आवश्यक का अर्थ है, प्लैन के किसी सहभागी प्रदाता द्वारा किसी सदस्य को प्रदान की जाने वाली चिकित्सा या शल्य चिकित्सा उपचार: (a) किसी स्थिति, बीमारी या चोट के लक्षणों और निदान या उपचार के लिए उपयुक्त; (b) उपचार के समय प्रचलित चिकित्सा और शल्य चिकित्सा पद्धतियों और मानकों के अनुसार हो; और (c) सदस्य या प्लैन के किसी सहभागी प्रदाता की सुविधा के लिए नहीं हो।

सदस्य वह व्यक्ति है, जो On Lok PACE के पात्रता मानदंडों को पूरा करता है और स्वेच्छा से हमारा प्लैन में नामांकन के लिए On Lok PACE के साथ एक नामांकन समझौते पर हस्ताक्षर करता है। शब्द "आप, " "आपका" या "आपके" किसी सदस्य के लिए इस्तेमाल होता है। हम अक्सर अपने सदस्यों को अपने कार्यक्रम में 'प्रतिभागियों' के रूप में संदर्भित करते हैं।

मासिक शुल्क का अर्थ है कि इस नामांकन समझौते के तहत लाभ प्राप्त करने के लिए आपको प्रत्येक महीने का भुगतान On Lok PACE को अग्रिम में करना होगा।

नर्सिंग होम का आशय कैलिफोर्निया के स्वास्थ्य देखभाल सेवा विभाग द्वारा इंटरमीडिएट केयर सुविधा

या कुशल नर्सिंग सुविधा के रूप में लाइसेंस प्राप्त स्वास्थ्य सुविधा है।

On Lok PACE On Lok वरिष्ठों के लिए स्वास्थ्य सेवाओं द्वारा प्रशासित PACE प्रोग्राम और स्वास्थ्य देखभाल सेवा प्लैन का नाम है। यह ऐसा गैर-लाभार्थी समुदाय-आधारित संगठन है, जो हमारे सेवा क्षेत्र में रहने वाले नर्सिंग होम देखभाल के लिए पात्र बुजुर्गों को पहले से किये गये भुगतान के आधार पर स्वास्थ्य और स्वास्थ्य-संबंधी देखभाल प्रदान करता है। शब्द "हम," "हमारा", "हमारे", "On Lok" और "प्लैन" भी On Lok PACE को संदर्भित करते हैं।

क्षेत्र-से-बाहर ऐसा कोई भी क्षेत्र है जो On Lok PACE सेवा क्षेत्र से बाहर है (सैन फ्रांसिस्को काउंटी, सैंटा क्लारा काउंटी और एलामीडा काउंटी में फ्रीमोंट, नेवार्क और यूनियन सिटी)।

PACE शब्द **Program of All-Inclusive Care for the Elderly** (बुजुर्गों के लिए अखिल समावेशी देखभाल का कार्यक्रम) का संक्षिप्त रूप है। मॉडल के रूप में On Lok PACE के साथ PACE व्यापक सेवा प्लैन है जो गंभीर स्वास्थ्य समस्याओं वाले बुजुर्गों के लिए गहन और दीर्घकालिक देखभाल को एकीकृत करती है। सेवाओं के लिए भुगतान मासिक कैपिटेशन आधार पर है, जो मेडिकेयर और Medi-Cal के माध्यम से राज्य और संघीय डॉलर दोनों को संयोजित करते हैं। इन कार्यक्रमों के लिए पात्र व्यक्ति निजी तौर पर भुगतान नहीं करते हैं।

चिकित्सक एक डॉक्टर है, जो या तो On Lok PACE द्वारा नियोजित है या जिसका उसके सदस्यों को चिकित्सा सेवाएं प्रदान करने के लिए On Lok PACE के साथ अनुबंध हो।

प्राथमिक देखभाल प्रदाता ऐसा चिकित्सक या नर्स व्यवसायी है, जो या तो On Lok PACE द्वारा नियोजित हो या जिसका उसके सदस्यों को चिकित्सा सेवाएं प्रदान करने के लिए On Lok PACE के साथ अनुबंध हो।

प्रतिनिधि का अर्थ किसी ऐसे व्यक्ति से है, जो PACE प्रतिभागी की ओर से काम कर रहा है या इसमें शामिल हो सकता है, परंतु इन्हीं तक सीमित नहीं है, परिवार का सदस्य, मित्र, PACE कर्मचारी, या स्वास्थ्य देखभाल/उन्नत निर्देश, संरक्षक, अभिभावक, आदि के लिए ऐसा व्यक्ति, जिसकी कानूनी रूप से अटार्नी के रूप में पहचान हुई हो।

संवेदनशील सेवाएँ मतलब यौन संचारित रोगों (STDs) और एचआईवी परीक्षण से संबंधित सेवाएँ हैं।

सेवा क्षेत्र का अर्थ वह भौगोलिक क्षेत्र है जहाँ On Lok PACE सेवाएं प्रदान करता है। यह क्षेत्र सैन फ्रांसिस्को काउंटी, सैंटा क्लारा काउंटी और एलामीडा काउंटी में फ्रीमोंट, नेवार्क और यूनियन सिटी है।

सेवा क्षेत्र का अर्थ है कोई भी स्थान, जहाँ कोई सदस्य इस नामांकन समझौते की शर्तों के तहत किसी भी स्वास्थ्य या स्वास्थ्य संबंधी सेवा प्राप्त करता है।

लागत के हिस्से का अर्थ है कि Medi-Cal कार्यक्रम के लिए सदस्य की पात्रता के आधार पर कैलिफोर्निया के स्वास्थ्य देखभाल सेवा विभाग द्वारा परिकल्पित भुगतान, जिसका भुगतान प्रत्येक महीने सदस्य द्वारा On Lok PACE को किया जाता है।

अविलंब देखभाल का अर्थ है, उस सदस्य को प्रदान की जाने वाली सेवा जो सेवा क्षेत्र से बाहर है, और जो मानता है कि उनकी बीमारी या चोट इतनी गंभीर है कि जब तक वे सेवा क्षेत्र में वापस नहीं आते हैं, तब तक इलाज स्थगित नहीं किया जा सकता है, परंतु उनका जीवन या कामकाज को गंभीर खतरा नहीं है।

परिशिष्ट

यह परिशिष्ट स्वास्थ्य देखभाल निर्णय लेने के लिए आपके अधिकारों को समझाता है और जब आप खुद अपनी बात नहीं रख सकते हैं तो अपनी योजना कैसे बनाएँ और आपको क्या करना चाहिए। संघीय कानून के तहत यह आवश्यकता है कि हम आपको यह जानकारी दें। हमें उम्मीद है कि इस जानकारी से चिकित्सा उपचार पर आपका नियंत्रण बढ़ाने में मदद मिलेगी।

मेरी चिकित्सा के बारे में कौन निर्णय करता है?

आपका प्राथमिक देखभाल प्रदाता आपको इलाज के बारे में जानकारी और सलाह देगा। आपको चुनने का अधिकार है। आप जो उपचार करवाना चाहते हैं, उसके लिए "हाँ" कह सकते हैं। आप किसी भी उपचार के लिए "ना" कह सकते हैं, भले ही आप जिस उपचार को नहीं चाहते हैं, उससे आप लंबे समय तक जीवित रह सकते हैं। अगर आपका कोई संरक्षक है, तो भी आप खुद के स्वास्थ्य देखभाल निर्णय ले सकते हैं। यह केवल तब बदलता है जब कोई न्यायाधीश यह निर्णय लेता है कि आपका संरक्षक आपकी ओर से आपके स्वास्थ्य देखभाल संबंधी निर्णय लेगा।

मुझे कैसे पता चलेगा कि मुझे क्या चाहिए?

आपके प्राथमिक देखभाल प्रदाता को आपकी चिकित्सा स्थिति और आपके लिए विभिन्न उपचारों के बारे में आपको बताना होगा। कई इलाजों के "दुष्प्रभाव" होते हैं। आपके प्राथमिक देखभाल प्रदाता को आपको उन गंभीर समस्याओं के बारे में जानकारी देनी चाहिए जो चिकित्सा उपचार के कारण उत्पन्न हो सकती हैं।

अक्सर, एक से अधिक उपचार से आपको मदद मिल सकती है—और सर्वश्रेष्ठ चिकित्सा को लेकर लोगों के अलग-अलग विचार हैं। आपका प्राथमिक देखभाल प्रदाता आपको बता सकता है कि आपके पास कौन सी चिकित्सा उपलब्ध है और कौन सी चिकित्सा आपके लिए सबसे अधिक असरदार होगी। आपका प्राथमिक देखभाल प्रदाता यह भी चर्चा कर सकते हैं कि क्या उपचार के लाभों से नुकसान अधिक होने की आशंका है। हालाँकि आपका प्राथमिक देखभाल प्रदाता आपके लिए चयन नहीं कर सकता है। यह चुनाव इस बात पर निर्भर करता है कि आपके लिए क्या महत्वपूर्ण है।

क्या होगा अगर मैं निर्णय लेने के लिए बहुत बीमार हूँ?

अगर आप उपचार संबंधी निर्णय लेने में असमर्थ हैं, तो आपका प्राथमिक देखभाल प्रदाता आपके निकटतम उपलब्ध रिश्तेदार या मित्र, या उस व्यक्ति से पूछेगा, जिसकी आपने अपने प्राथमिक देखभाल प्रदाता के रूप में व्यक्तिगत तौर पर पहचान की है, और जो आपके लिए सबसे अच्छा निर्णय लेने में

आपकी मदद करने के लिए आपकी बात रखना चाहता है। यह ज्यादातर समय काम करता है। मगर कभी-कभी हर कोई इस बात से सहमत नहीं होता है कि अगर आप अपनी बात नहीं कह सकते हैं तो आप क्या करना चाहते हैं। ऐसे कई तरीके हैं जिनसे आप उस व्यक्ति को पहले से तैयार कर सकते हैं जिसे आप अपनी बात रखने के लिए चुनते हैं। कैलिफोर्निया कानून के तहत इसे **अग्रिम स्वास्थ्य देखभाल निर्देश (एडवांस हेल्थ केयर डायरेक्टिव)** कहा जाता है।

कोई **अग्रिम स्वास्थ्य देखभाल निर्देश** आपको उस व्यक्ति का नाम दर्ज करने देता है, जिसे आप अपने लिए स्वास्थ्य सेवा संबंधी निर्णय लेने के लिए चुनना चाहते हैं, जब आप ऐसा करने में असमर्थ हों। **अग्रिम स्वास्थ्य देखभाल निर्देश** के इस भाग को **स्वास्थ्य देखभाल के लिए अटॉर्नी की टिकाऊ शक्ति (ड्यूरेबल पावर ऑफ अटॉर्नी फॉर हेल्थ केयर)** कहा जाता है। जिस व्यक्ति का चयन आप करते हैं, उन्हें "एजेंट" कहा जाता है। आप **अग्रिम स्वास्थ्य देखभाल निर्देश** फ़ॉर्म का उपयोग कर सकते हैं, या अगर आप कुछ बुनियादी दिशानिर्देशों का पालन करते हैं, तो आप अपना खुद का संस्करण लिख सकते हैं।

कौन अग्रिम निर्देश लिख सकता है?

अगर आप 18 साल या उससे अधिक उम्र के और स्वस्थ चित्त के हैं, तो आप लिख सकते हैं। आपको **अग्रिम स्वास्थ्य देखभाल निर्देश** बनाने या भरने के लिए वकील की आवश्यकता नहीं होती है।

मैं चिकित्सा उपचार निर्णय लेने के लिए किसका नाम ले सकता हूँ, जब मैं ऐसा करने में असमर्थ हूँ?

जब आप अपना **अग्रिम स्वास्थ्य देखभाल निर्देश** बनाते हैं, तो आप किसी वयस्क रिश्तेदार या मित्र को चुन सकते हैं, जिस पर आप भरोसा करते हैं। जब आप इतने बीमार पड़ते हैं कि खुद का निर्णय नहीं ले सकते हैं, तब वह व्यक्ति आपकी ओर से बात करेगा।

इस व्यक्ति को कैसे पता चलेगा कि मैं क्या चाहता हूँ?

परिवार के उस सदस्य या मित्र से बात करें, जिसे आप अपना एजेंट बनाना चाहते हैं। सुनिश्चित करें कि वे आपकी इच्छाओं के साथ सहज महसूस करते हैं और उन्हें आपकी ओर से पूरा करने में सक्षम होंगे। आप **अग्रिम स्वास्थ्य देखभाल निर्देश** में अपनी उपचार संबंधी इच्छाओं को लिख सकते हैं। आप यह शामिल कर सकते हैं कि कब आपको चिकित्सा चाहिए और कब आपको नहीं चाहिए। अपने प्राथमिक देखभाल प्रदाता से इस बारे में बात करें कि आप क्या चाहते हैं और अपने प्राथमिक देखभाल प्रदाता को फ़ॉर्म की एक प्रति दें। अपने एजेंट के रूप में नामित व्यक्ति को दूसरी प्रति दें। अस्पताल या किसी अन्य उपचार सुविधा केंद्र में जाते समय अपने साथ एक प्रति ले जाएँ।

कभी-कभी उपचार संबंधी निर्णय लेना मुश्किल होता है और यह वास्तव में आपके परिवार और आपके प्राथमिक देखभाल प्रदाता को मदद करता है अगर उन्हें पता है कि आप क्या चाहते हैं। **अग्रिम स्वास्थ्य देखभाल निर्देश** आपके फैसलों का पालन करने पर आपकी स्वास्थ्य देखभाल टीम को कानूनी सुरक्षा भी देता है।

अगर मेरे पास मेरी ओर से निर्णय लेने वाला कोई नहीं है, तो क्या होगा?

अगर आप किसी को चुनना नहीं चाहते हैं, या आपके एजेंट के रूप में नामित करने के लिए कोई नहीं है, तो आप उपचार के बारे में अपनी इच्छाओं को लिख सकते हैं। यह अभी भी **अग्रिम स्वास्थ्य देखभाल निर्देश** है। अपनी इच्छाओं को लिखने की यह एक मानक जगह है, या आप उन्हें कागज़ के एक टुकड़े पर लिख सकते हैं। अगर आप फ़ॉर्म का उपयोग करते हैं, तो आप बस **पावर ऑफ़ अटॉर्नी फ़ॉर हेल्थ केयर** खण्ड को खाली छोड़ सकते हैं।

अपनी इच्छाओं को इस तरह से लिखना आपके प्राथमिक देखभाल प्रदाता को बताता है कि जब आप खुद के लिए नहीं बोल सकते, तब क्या करना है। आप लिख सकते हैं कि आपको ऐसा कोई उपचार नहीं चाहिए, जो केवल आपकी मौत के समय को बढ़ा दे या आप यह लिख सकते हैं कि आप जीवन भर की देखभाल चाहते हैं। आपको जिस प्रकार की देखभाल चाहिए, उसके प्रकार और समय के बारे में भी अधिक जानकारी प्रदान कर सकते हैं। (आप कुछ भी लिखते हैं, आपको आराम से रहने के लिए उपचार प्राप्त होता है।)

अगर आपने कुछ अवैध या स्वीकृत चिकित्सा मानकों के खिलाफ अनुरोध नहीं किया है, तो प्राथमिक देखभाल प्रदाता को आपके इलाज के बारे में आपकी इच्छाओं का पालन करना चाहिए। अगर आपका प्राथमिक देखभाल प्रदाता किसी अन्य कारण से आपकी इच्छाओं का पालन नहीं करना चाहता है, तो आपके प्राथमिक देखभाल प्रदाता को आपकी देखभाल को किसी अन्य प्राथमिक देखभाल प्रदाता के हाथ में सौंप देना चाहिए जो आपकी इच्छाओं का पालन करेगा। आपका प्राथमिक देखभाल प्रदाता जब आपकी इच्छाओं का पालन करते हैं, तो उन्हें कानूनी सुरक्षा मिलती है।

आप अपने प्राथमिक देखभाल प्रदाता से उन विशिष्ट उपचारों के बारे में भी बात करना चाहते हैं, जिनका आप सामना कर सकते हैं और उनसे किसी फिजिशियन ऑर्डर्स फॉर लाइफ-सस्टेनिंग ट्रीटमेंट (POLST) फ़ॉर्म में आपके निर्णयों को दस्तावेज़ करने में अपनी मदद के लिए कह सकते हैं।

POLST फ़ॉर्म क्या है?

कोई फिजिशियन ऑर्डर्स फॉर लाइफ-सस्टेनिंग ट्रीटमेंट (Physician Orders for Life-Sustaining Treatment, POLST) फ़ॉर्म किसी चिकित्सक के ऑर्डर का दस्तावेज़ होता है, जो आपकी जीवन के अंतिम समय में की जाने वाली देखभाल (एंड-ऑफ-लाइफ केयर) पर अधिक नियंत्रण देता है और सभी स्वास्थ्य देखभाल सेटिंग्स में इसका पालन किया जाना चाहिए। इसमें स्पष्ट रूप से कहा जाता

है कि जीवन के अंतिम काल में आप किस तरह की चिकित्सा चाहते हैं या नहीं चाहते हैं। POLST समान है, मगर यह किसी **अग्रिम स्वास्थ्य देखभाल निर्देश** को प्रतिस्थापित नहीं करता है। कानून के तहत, स्वास्थ्य देखभाल प्रदाताओं को आपको POLST फ़ॉर्म में इंगित आपकी इच्छाओं के अनुसार चिकित्सा करना आवश्यक है।

क्या मैं अपने प्राथमिक देखभाल प्रदाता से कह सकता हूँ कि मेरे लिए निर्णय लेने के लिए मैं किसे चाहता हूँ?

हाँ, जब तक आप व्यक्तिगत रूप से अपने प्राथमिक देखभाल प्रदाता को उस व्यक्ति का नाम बताते हैं, जिससे आप इन स्वास्थ्य देखभाल संबंधी निर्णय करवाना चाहते हैं। आपका प्राथमिक देखभाल प्रदाता वही लिखेगा जो आपने अपने मेडिकल चार्ट में कहा था। आपके द्वारा नामित व्यक्ति को आपका "सुरोगेट (प्रतिनिधि)" कहा जाएगा। आपका प्रतिनिधि आपकी उपचार संबंधी इच्छाओं के आधार पर निर्णय लेने में सक्षम होगा, परंतु केवल 60 दिनों के लिए या जब तक आपका विशिष्ट उपचार नहीं किया जाता है।

क्या होगा अगर मेरा मन बदल जाता है?

जब तक आप अपनी इच्छाओं को संप्रेषित करते हैं, तब तक आप किसी भी समय अपने अग्रिम स्वास्थ्य देखभाल निर्देश को बदल सकते हैं या निरस्त कर सकते हैं।

क्या मुझे इनमें से कोई एक फ़ॉर्म भरना होगा?

नहीं, अगर आप नहीं चाहते हैं तो आपको इनमें से कोई फ़ॉर्म नहीं भरना है। आप बस अपने प्राथमिक देखभाल प्रदाता के साथ बात कर सकते हैं और उससे आपने जो कुछ कहा है, उसे अपने मेडिकल चार्ट में लिखने को कह सकते हैं। और आप अपने परिवार से बात कर सकते हैं। लेकिन अगर आप उन्हें लिख रखते हैं, तो लोगों को आपकी उपचार इच्छाओं के बारे में स्पष्ट धारणा मिल जाएगी। और अगर आप उन्हें लिख रखते हैं तो आपकी इच्छाओं का पालन करने की अधिक संभावना है।

अगर मैं इन फ़ॉर्मों को नहीं भरता हूँ या अपने प्राथमिक देखभाल प्रदाता से बात नहीं करता हूँ कि मुझे क्या चाहिए, क्या मेरा तब भी इलाज किया जाएगा?

बिल्कुल। आपको तब भी चिकित्सा उपचार मिलेगा। हम बस इतना चाहते हैं कि आप जान लें कि अगर आप इतने बीमार पड़ जाते हैं कि अपना निर्णय खुद नहीं ले पाते हैं, तब किसी और को आपके लिए बताना होगा।

याद रखें:

- **ड्यूरेबल पावर ऑफ़ एटॉर्नी फॉर हेल्थ केयर (स्वास्थ्य देखभाल के लिए अटॉर्नी की टिकाऊ**

शक्ति) आपको किसी व्यक्ति का नाम आपके लिए उपचार के निर्णय लेने की अनुमति देती है। जब आप खुद के लिए नहीं बोल सकते हैं तो वह व्यक्ति चिकित्सा संबंधी अधिकांश निर्णय ले सकता है- न कि केवल जीवन निर्वाह उपचार के बारे में।

- अगर आपके पास कोई ऐसा व्यक्ति नहीं है जिसे आप निर्णय लेने के लिए नामित नहीं करना चाहते हैं, तो आप यह भी कह सकते हैं कि **अग्रिम स्वास्थ्य देखभाल निर्देश** का उपयोग केवल यह कहने के लिए करें कि आप कब और विशेष प्रकार के उपचार चाहते हैं और नहीं चाहते हैं।
- “वसीयत (लिविंग विल)” या **ड्यूरेबल पावर ऑफ एटॉर्नी फॉर हेल्थ केयर (स्वास्थ्य देखभाल के लिए अटॉर्नी की टिकाऊ शक्ति)** है, तो यह अभी भी कानूनी है और आपको कोई नया **अग्रिम स्वास्थ्य देखभाल निर्देश** बनाने की आवश्यकता नहीं है, बशर्ते कि आप ऐसा करना चाहते हैं।

मुझे अग्रिम निर्देश या POLST के बारे में अधिक जानकारी कैसे प्राप्त हो सकती है?

खुद के लिए अधिक जानकारी प्राप्त करने के लिए आप अपने प्राथमिक देखभाल प्रदाता, नर्स या सामाजिक कार्यकर्ता से पूछें।



फ़ोन: 1-888-996-6565

TTY: 711

www.onlok.org/PACE

सुबह 8:00 बजे स शाम 4:30 बजे तक
सोमवार से शुक्रवार