उपचार और चोटों से उबरना

आपको अपनी चोटों से उबरने में शीघ्र और अधिकतम सहायता मिल सके, इसके लिए जल्दी और उचित उपचार और देख-भाल को प्रोत्साहन देना हमारा दायित्व है। एन एस डब्ल्यू स्टेट इंश्योरेंस रेगुलेटरी ओथोरिटी (SIRA) द्वारा तय किए गए दिशा-निर्देशों के अनुसार हमें आपके दावे का प्रबंधन ऐसे तरीके से करना होगा जिससे आपकी आवश्यकताओं को सर्वोत्तम विधि से पूरा किया जा सके।

यह तथ्य पत्र आपको निम्नलिखित को अच्छी तरह समझने में सहायता करेगा:

- हम उचित और आवश्यक उपचार, पुनर्वास और देख-भाल की कीमतों की अदायगी किस तरह करेंगे
- इस सबके पात्र होने के लिए आपको क्या करना होगा
- ‘उचित और आवश्यक’ वाक्यांश से हमारा क्या तात्पर्य है
- आपके लिए एक ‘रिकवरी प्लान’ का क्या मतलब है।

मुझे अपनी चोटों के लिए उपचार, पुनर्वास और देख-भाल कैसे प्राप्त होंगे?

जब आपने अपना दावा जमा किया था तो हमने आपको एक **क्लेम नंबर** दिया होगा। यह नंबर केवल आपका नंबर है और हमें आपके दावे को पहचानने में सहायता करता है। आप यह नंबर अपने सामान्य चिकित्सक (जी पी) और अपने अन्य उपचार प्रदाताओं को दें क्योंकि हमें कोई भी अनुरोध, सिफ़ारिशें या उपचार योजनाएँ भेजते समय वे इस नंबर का प्रयोग करेंगे।

हम आपके और आपके जी पी के साथ घनिष्ठ सहयोग करते हुए काम करेंगे ताकि हम आपकी उपचार की आवश्यकताओं को समझ सकें और यह सुनिश्चित कर सकें कि आपको सही उपचार जल्दी से जल्दी मिल सके। उपचार करवाने से पहले यह महत्वपूर्ण है कि आप उसकी जानकारी हमें पुनरावलोकन के लिए भेजें। इसे प्रि-एप्रूवल प्रोसैस कहते हैं और इससे यह सुनिश्चित करने में सहायता मिलेगी कि आपको उचित और आवश्यक उपचार, पुनर्वास और देख-भाल के लिए अपनी जेब से पैसे न देने पड़ें।

यदि हम आपके दावे का दायित्व स्वीकार कर लेते हैं तो हमें ऐसी किसी भी ‘उचित और आवश्यक’ उपचार, पुनर्वास और/या देख-भाल की कीमत अदा करनी होगी जिसकी सिफ़ारिश आपके जी पी द्वारा की जाती है।

उचित और आवश्यक से हमारा क्या तात्पर्य है?

आपका अनुरोध ‘उचित और आवश्यक’ माना जाएगा यदि वह कुछ शर्तों को पूरा करता है। ये शर्तें हैं:

1. क्या अनुरोध आपकी वाहन दुर्घटना से लगी चोटों से प्रत्यक्ष रूप से संबंधित है?
2. जिस उपचार, पुनर्वास या देख-भाल की सिफ़ारिश की गई है, क्या वह आपकी चोट के लिए उचित है?
3. क्या इससे आपको लाभ होगा?
4. क्या प्रस्तावित सेवा प्रदाता यह उपचार प्रदान करने के लिए सबसे उपयुक्त प्रदाता है?
5. क्या इसके लाभ को ध्यान में रखते हुए इस पर होने वाला ख़र्च उचित है?
6. क्या दुर्घटना से पूर्व की आपकी सामान्य गतिविधियों को फिर से कर पाने में इसके सहायक होने की संभावना है?

यदि आपका उपचार का अनुरोध इन सभी बातों को पूरा करता है तो हम आपके अनुरोध को स्वीकार कर सकेंगे।

मुझे यह कैसे पता चलेगा कि मेरा उपचार स्वीकृत हो गया है?

जब हमें कोई अनुरोध प्राप्त होगा तो हम आपको और आपके उपचार प्रदाता को अनुरोध प्राप्त होने के 10 कैलंडर दिनों में अपना निर्णय बता देंगे। हम उपचार, पुनर्वास या देख-भाल के स्वीकृत हो जाने पर आपको फ़ोन करके बता देंगे। हम निम्नलिखित जानकारी लिखित रूप में भी भेजेंगे:

- कौन सा उपचार स्वीकृत किया गया है
- उस उपचार प्रदाता का नाम जिसकी हमने स्वीकृति दी है
- कितने सत्र स्वीकृत हुए हैं, या जो स्वीकृत हुआ है उसका विवरण
- हम उन सेवाओं के लिए कितने पैसे देंगे।

दी गई स्वीकृति केवल उसी उपचार प्रदाता या चिकित्सीय सेवा प्रदाता द्वारा उपचार करने के लिए होगी जिसका नाम स्वीकृति के पत्र में लिखा हुआ है। यदि आप प्रदाता को बदलना चाहते हैं तो बस हमें बता दें और हम आपको एक नया स्वीकृति पत्र भेज देंगे।

यदि आपको मिल रहे उपचार के बारे में आपको किसी प्रकार की चिंता है तो कृपया हमें बताएँ और हम आपके साथ मिलकर काम करेंगे ताकि हम उस चिंता को दूर कर सकें।

जब हम उपचार के लिए पहले से स्वीकृति दे देते हैं तो इसका अर्थ यह होता है कि हम उपचार प्रदाता को उनकी सेवाओं के लिए सीधे भुगतान करेंगे। ये भुगतान आपके सेवा प्रदाता के इन्वाइस हमें प्राप्त होने के 20 कैलंडर दिनों में कर दिए जाएँगे ।

यदि मेरे उपचार की स्वीकृति नहीं मिलती तो?

कुछ मामलों में हम यह निर्णय ले सकते हैं कि उपचार, पुनर्वास या देख-भाल का अनुरोध उचित और आवश्यक नहीं है। यदि ऐसे होता है तो हम 10 कैलंडर दिनों में:

- आपको फ़ोन करके अपने निर्णय की जानकारी देंगे, इसमें यह जानकारी भी शामिल होगी कि:
  - हम ऐसा क्यों समझते हैं कि अनुरोध उचित और आवश्यक नहीं है
  - चिकित्सीय सबूत उस उपचार की आवश्यकता का समर्थन क्यों नहीं करता, या
  - उपचार वाहन दुर्घटना से संबंधित क्यों नहीं है।
- आपको एक पत्र भेजेंगे जिसमें आपको हमारे निर्णय को समझने के लिए आवश्यक जानकारी होगी, इसमें उस जानकारी की प्रतियाँ शामिल होंगी जिसके आधार पर हमने अपना निर्णय लिया है, और
- यह सुनिश्चित करेंगे कि आप हमारे निर्णय का रिव्यू करवाने के अपने विकल्पों को समझें।

हम उपचार प्रदाता को बताने के लिए उन्हें भी एक पत्र लिखेंगे।

ऐसा भी संभव है कि उस उपचार या सेवा के समर्थन में पर्याप्त चिकित्सीय जानकारी उपलब्ध नहीं है। यदि ऐसा है तो संभव है कि हम उस उपचार के लिए मना कर देंगे, जब तक हमें अधिक जानकारी नहीं मिल

जाती। भरोसा रखें कि हम आपके उपचार प्रदाता से यह जानकारी प्राप्त करने का भरसक प्रयत्न करेंगे और अतिरिक्त जानकारी प्राप्त होने के 10 कैलंडर दिनों में अपने निर्णय पर पुनर्विचार करेंगे।

यदि मैंने अपने उपचार, पुनर्वास या देख-भाल की कीमत चुका दी है तो? क्या आप मेरे पैसे लौटा देंगे?

जी हाँ, बशर्ते कि उपचार, पुनर्वास या देख-भाल उचित और आवश्यक है। हम चिकित्सीय सेवाओं के लिए आने-जाने के लिए आपके द्वारा किए गए ख़र्च को भी आपको वापस कर सकते हैं। इन ख़र्चों की कीमत वापस लेने के बारे में चर्चा करने के लिए कृपया अपने क्लेम्स एड्वाइज़र से संपर्क करें।

उपचार और पुनर्वास का पात्र होने के लिए मुझे क्या करना होगा?

अपनी चोटों से उबरने के लिए यह महत्वपूर्ण है कि जिस उपचार और पुनर्वास की सिफ़ारिश आपके सामान्य चिकित्सक और उपचार प्रदाताओं ने की है, आप उसमें सक्रिय रूप से भाग लें।

आपके दावे के प्रबंधन में हमारा एक दायित्व यह भी है कि हम आपके उपचार और पुनर्वास का समन्वय और सक्रिय रूप से प्रबंधन करने में आपकी सहायतता करें ताकि आप दुर्घटना से पहले की अपनी गतिविधियों में भाग ले सकें और यदि यह लागू होता है तो, अपने काम पर लौट सकें।

आम तौर पर हम 'रिकवरी प्लान' नाम का एक दस्तावेज़ बना कर ऐसा करते हैं। रिकवरी प्लान एक ऐसा दस्तावेज़ है जिसे आपकी आवश्यकताओं के अनुरूप आपसे परामर्श करके आपके क्लेम्स एड्वाइज़र द्वारा बनाया जाता है। यदि अपना दावा जमा करने के 28 दिन बाद भी आप पूरी तरह से अपने काम पर नहीं जा सकते या अपनी सामान्य गतिविधियों में भाग नहीं ले पाते हैं, तो हम यह प्लान बनाएँगे।

रिकवरी प्लान क्या होता है?

रिकवरी प्लान में आपके उपचार के लक्ष्य और उन सभी लोगों की भूमिकाएँ और जिम्मेदारियाँ लिखी होती हैं जो आपकी चोट का प्रबंधन करेंगे, इनमें आपके उपचार प्रदाता और हम, आपके बीमाकर्ता, शामिल हैं।

आपके रिकवरी प्लान में आपको यह सब मिलेगा:

- दुर्घटना में आपको लगी चोटों का सारांश और उनसे उबरने के लिए वर्तमान और भविष्य में होने वाला आपका उपचार,
- काम और/या सामान्य गतिविधियाँ कर पाने की आपकी वर्तमान स्वस्थता की जानकारी,
- आपको दुर्घटना से पहले की अपनी काम और/या सामान्य गतिविधियाँ कर पाने की स्वस्थता प्राप्त करने में सहायता के लिए निर्धारित किए गए लक्ष्य और उनसे संबंधित कोई निर्धारित पड़ाव,
- आपकी चोट का प्रबंधन करने वाले लोगों की भूमिकाएँ और ज़िम्मेदारियाँ,
- आपके लिए अपने रिकवरी प्लान के अनुसार चलने का महत्त्व और यदि आप अपना दायित्व पूरा न करने का चुनाव करते हैं तो क्या होगा, और
- यदि आप प्लान से असहमत हैं तो आप क्या कार्रवाई कर सकते हैं।

दुर्घटना के बाद मेरी क्या ज़िम्मेदारियाँ हैं?

अपनी पात्रता के आधार पर उपचार, पुनर्वास, देख-भाल और यदि लागू हों, तो साप्ताहिक लाभ प्राप्त करते रहने के लिए आपको कुछ चीज़ें करनी होंगी। हम चाहेंगे कि आप यह सब करें:

- अपने रिकवरी प्लान में भाग लें

- जिन लक्ष्यों, गतिविधियों और कार्रवाइयों के लिए आप सहमत हुए थे, उनमें सक्रिय रूप से भाग लें
- जो उपचार स्वीकृत किए गए हैं, उनके लिए तय किए गए समय पर जाएँ
- हमें अपना वर्तमान और अप-टु-डेट सर्टिफ़िकेट ऑफ़ कैपेसिटी/स्वस्थता का प्रमाण पत्र भेजें
- जब ऐसा करना सुरक्षित हो तो काम पर लौटने के लिए उचित चेष्टा करें।

यदि मैं अपने रिकवरी प्लान में भाग न लूँ तो क्या होगा?

आपका रिकवरी प्लान आपके साथ परामर्श करके बनाया जाता है और वह आपके उपचार प्रदाताओं की सिफ़ारिशों के अनुरूप होता है ताकि आप अपनी चोटों से जल्दी और अधिक से अधिक उबर सकें। इसीलिए यह ज़रूरी है कि आप प्लान में वर्णित अपने दायित्वों का पालन करें। ऐसा न करने पर आपका उपचार और आपको मिलने वाले लाभ निलंबित किए जा सकते हैं। कृपया अपने क्लेम्स एड्वाइज़र से संपर्क करें यदि:

- आप अपने प्लान की आवश्यकताओं से असहमत हैं,
- आपको अपने प्लान के किसी भाग से कोई समस्या है, या
- आपको इस बात की चिंता है कि आप अपना दायित्व पूरा कर पाने में सक्षम नहीं हैं।

यदि मेरे उपचार और पुनर्वास के बारे में कोई निर्णय लिया जाता है जिससे मैं सहमत नहीं हूँ तो?

यदि आप अपने उपचार, पुनर्वास या देख-भाल के बारे में लिए गए किसी निर्णय से, या अपने रिकवरी प्लान के किसी भाग से सहमत नहीं हैं तो आप हमारी इंटरनल डिसप्यूट रिज़ोल्यूशन टीम द्वारा रिव्यू किए जाने के लिए अनुरोध कर सकते हैं। अधिक जानकारी के लिए कृपया संलग्न “इंटरनल रिव्यू” तथ्य पत्र देखें।

और यदि आप हमारी सेवा के स्तर से असंतुष्ट हैं तो आप शिकायत कर सकते हैं। शिकायत करने के लिए संपर्क की जानकारी लेने के लिए कृपया अपने क्लेम्स एड्वाइज़र से संपर्क करें या संलग्न “शिकायतें” तथ्य पत्र देखें।