

নিউ ইয়র্ক স্টেট
MEDICAID MANAGED CARE
সদস্য হ্যান্ডবুক

নভেম্বর 2018'য় সংশোধিত

Medicaid Managed Care সদস্য হ্যান্ডবুক

“If you do not speak English, call us at 1-800-303-9626. We have access to interpreter services and can help answer your questions in your language. We can also help you find a health care provider who can communicate with you in your language.”

स्प्यानिश: **Si usted no habla inglés,** llámenos al 1-800-303-9626. Ofrecemos servicios de interpretación y podemos ayudarle a responder preguntas en su idioma. También podemos ayudarle a encontrar un proveedor de salud que pueda comunicarse con usted en su idioma.

ফরাসী: **Si vous ne parlez pas anglais,** appelez-nous au 1-800-303-9626. Nous avons accès à des services d'interprétariat pour vous aider à répondre aux questions dans votre langue. Nous pouvons également vous aider à trouver un prestataire de soins de santé qui peut communiquer avec vous dans votre langue.

হাইতিয়ান ক্রেওল: **Si ou pa pale lang Anglè,** rele nou nan 1-800-303-9626. Nou ka jwenn sèvis entèprèt pou ou, epitou nou kapab ede reponn kesyon ou yo nan lang ou pale a. Nou kapab ede ou jwenn yon pwofesyonèl swen sante ki kapab kominike avèk ou nan lang ou pale a.”

ইতালীয়: **“Se non parli inglese** chiamaci al 1-800-303-9626. Disponiamo di servizi di interpretariato e siamo in grado di rispondere alle tue domande nella tua lingua. Possiamo anche aiutarti a trovare un fornitore di servizi sanitari che parli la tua lingua.”

रुश: **«Если вы не разговариваете по-английски,** позвоните нам по номеру 1-800-303-9626. У нас есть возможность воспользоваться услугами переводчика, и мы поможем вам получить ответы на вопросы на вашем родном языке. Кроме того, мы можем оказать вам помощь в поиске поставщика медицинских услуг, который может общаться с вами на вашем родном языке».

চীনা (PRC): **如果您不会讲英语,** 请拨打会员服务号码 1-800-303-9626 与我们联系。我们提供各种口译服务, 可以用您的语言帮助回答您的问题。此外, 我们还可以帮您寻找能够用您的语言与您交流的医疗护理提供方。

চীনা (তাইওয়ান): **如果您無法使用英語交談,** 請以下列電話號碼與我們聯繫: 1-800-303-9626。我們會使用口譯服務以您的語言來協助回答您的問題。我們也可以協助您找到能夠使用您母語溝通的健康照護提供者。

আপনি যে তথ্য চাইছেন তা আপনি এখানেই পেয়ে যাবেন

MetroPlus Health Plan-এর Medicaid ম্যানেজড কেয়ার প্রোগ্রামে স্বাগত	1
ম্যানেজড কেয়ার প্ল্যানগুলি কীভাবে কাজ করে	1
কীভাবে এই হ্যান্ডবুক ব্যবহার করতে হয়	2
সদস্য পরিষেবার থেকে সাহায্য.....	2
আপনার হেলথ প্ল্যান আইডি কার্ড	4
পর্ব I	
প্রথমে আপনাকে যা জানতে হবে.....	5
কীভাবে আপনার প্রাথমিক পরিচর্যা প্রদানকারী (PCP) বাছতে হবে	5
কীভাবে নিয়মিত স্বাস্থ্য-পরিচর্যা পাবেন	8
কীভাবে বিশেষ পরিচর্যা এবং রেফারেল পেতে হয়.....	9
আমাদের প্ল্যান থেকে এই পরিষেবাগুলো পান কোনো রেফারেল ছাড়াই.....	10
আপৎকালীন অবস্থা	13
জরুরি পরিচর্যা	15
যুক্তরাষ্ট্রের বাইরে পরিচর্যা	15
আমরা আপনাকে সুস্থ রাখতে চাই.....	15
পর্ব II	
আপনার সুবিধা ও প্ল্যানের প্রক্রিয়াগুলি	17
সুবিধাসমূহ.....	17
MetroPlus Health Plan এর আওতাভুক্ত পরিষেবাসমূহ	17
আপনি যে সুবিধাগুলি MetroPlus বা আপনার Medicaid কার্ড থেকে পেতে পারেন.....	25
শুধুমাত্র আপনার Medicaid কার্ড ব্যবহার করে প্রাপ্ত সুবিধা	26
আওতাভুক্ত নয় যে পরিষেবাগুলো:	27
আপনার কোনো প্রশ্ন থাকলে গ্রাহক পরিষেবায় 1-800-303-9626 নম্বরে ফোন করুন।	28
কিভাবে আমাদের প্রোভাইডারদের অর্থ পরিশোধ করা হয়	33
আপনি প্ল্যানের নীতিসমূহে সাহায্য করতে পারেন.....	34
MetroPlus সদস্য পরিষেবার থেকে পাওয়া তথ্য.....	34
আমাদের জানিয়ে রাখুন	34
নাম তুলে নেওয়া এবং স্থানান্তর	35
1. আপনি যদি প্ল্যান পরিত্যাগ করতে চান.....	35
2. আপনি Medicaid Managed Care এর জন্য অযোগ্য হয়ে পড়তে পারেন।.....	36
3. আমরা আপনাকে MetroPlus Health Plan ছেড়ে যেতে বলতে পারি.....	37
প্ল্যান আপীল	37
বহিঃস্থ আপীল.....	41
ন্যায্য শুনানি.....	43
অভিযোগ করার পদ্ধতি.....	45
কিভাবে প্ল্যানের ব্যাপারে অভিযোগ দাখিল করতে হয়:.....	46

এৱপৱ কী হৰে:	46
অভিযোগেৰ আপিল:	47
সদস্যদেৰ অধিকাৰ ও দায়িত্বসমূহ.....	48
অগ্রিম নিৰ্দেশনামা.....	49
গুৰুত্বপূৰ্ণ ফোন নম্বৰ.....	51

Medicaid Managed Care সদস্য হ্যান্ডবুক

MetroPlus Health Plan-এর Medicaid ম্যানেজড কেয়ার প্রোগ্রামে স্বাগত

আপনি MetroPlus Health Plan-এ নথিভুক্ত হওয়ায় আমরা আনন্দিত আপনার কাছে উপলব্ধ স্বাস্থ্য-পরিচর্যা পরিষেবার পূর্ণ সীমার একটি গাইড হবে এই হ্যান্ডবুকটি। আমরা আপনার নতুন সদস্য হিসেবে ভালোভাবে শুরু করা নিশ্চিত করতে চাই। আপনাকে আরও ভালোভাবে জানতে আমরা আগামী দুই থেকে তিন সপ্তাহের মধ্যে আপনার সঙ্গে যোগাযোগ করবো। আপনার কোনো প্রশ্ন থাকলে তা আপনি আমাদেরকে জিজ্ঞাসা করতে পারেন, বা সাফাৎকার স্থির করতে সাহায্য পেতে পারেন। যদিও, আমরা আপনার সঙ্গে দেখা করতে যাওয়ার আগেই আপনার আমাদের সঙ্গে কথা বলার প্রয়োজন হলে আপনি শুধু আমাদের 1-800-303-9626নম্বরে ফোন করুন।

ম্যানেজড কেয়ার প্ল্যানগুলি কীভাবে কাজ করে

প্ল্যান, আমাদের প্রদানকারীরা এবং আপনি

- আপনি হয়তো স্বাস্থ্য-পরিচর্যার পরিবর্তনগুলি সম্পর্কে শুনেছেন। বহু উপভোক্তাই পরিচালিত পরিচর্যার মাধ্যমে তাদের স্বাস্থ্য সুবিধা লাভ করে থাকেন যা আপনার পরিচর্যার পক্ষে একটি প্রধান স্থান প্রদান করে। আপনি আপনার Medicaid কার্ড ব্যবহার করে আচরণগত স্বাস্থ্য পরিষেবা পেতে থাকলে এখন থেকে সেই পরিষেবাগুলি MetroPlus এর মাধ্যমে উপলব্ধ হতে পারে।
- 1. MetroPlus এর স্টেট ডিপার্টমেন্ট অব হেলথ(State Department of Health) এর সঙ্গে Medicaid সহ ব্যক্তিদের স্বাস্থ্য-পরিচর্যার চাহিদাগুলি পূরণ করার একটি চুক্তি রয়েছে। তার পরিবর্তে আমরা আপনার চাহিদাগুলি পূরণ করতে আমাদের সাহায্য করতে স্বাস্থ্য-পরিচর্যা প্রদানকারীদের একটি গোষ্ঠীকে বেছে নিয়েছি। এই চিকিৎসক ও বিশেষজ্ঞগণ, হাসপাতাল, পরীক্ষাগার এবং অন্যান্য স্বাস্থ্য-পরিচর্যা কেন্দ্রগুলি আমাদের **প্রদানকারীদের নেটওয়ার্ক** তৈরি করে। আপনি আমাদের প্রদানকারীদের ডিরেক্টরিতে একটি তালিকা পাবেন। আপনার কোনো প্রদানকারীদের ডিরেক্টরি না থাকলে একটি প্রতিলিপি পেতে 1-800-303-9626 নম্বরে ফোন করুন অথবা www.metroplus.org -এ আমাদের ওয়েবসাইট দেখুন
- আপনি যখন MetroPlus-এ যোগ দেবেন তখন আমাদের প্রদানকারীদের একজন আপনার দেখাশোনা করবেন। অধিকাংশ সময়েই তিনিই আপনার প্রাথমিক পরিচর্যা প্রদানকারী (PCP) হবেন। আপনার কোনো পরীক্ষার প্রয়োজন হলে, কোনো বিশেষজ্ঞকে দেখাতে হলে অথবা হাসপাতালে যেতে হলে আপনার PCP তার ব্যবস্থা করে দেবেন।
- আপনার PCP আপনার জন্য প্রতিদিন, দিনে ও রাতে উপলব্ধ রয়েছেন। আপনি তাঁর সাথে অফিসের সময়ের পরে বা সপ্তাহান্তে কথা বলতে চাইলে একটি মেসেজ পাঠান ও কীভাবে আপনাকে পাওয়া যাবে তা জানান। আপনার PCP যত শীঘ্র সম্ভব আপনার সঙ্গে যোগাযোগ করে নেবেন। আপনার PCP আপনার স্বাস্থ্য-পরিচর্যার মূল উৎস হলেও কয়েকটি ক্ষেত্রে আপনি কিছু কিছু পরিষেবার জন্য নিজে থেকেই নিজেকে চিকিৎসকের কাছে পাঠাতে পারেন। বিস্তারিত বিবরণের জন্য পৃষ্ঠা ৪ দেখুন।
- আপনাকে সীমাবদ্ধ প্রাপক হিসেবে চিহ্নিত করা হলে আপনি কয়েকজন নির্দিষ্ট প্ল্যান প্রদানকারীতেই সীমায়িত হয়ে যেতে পারেন। নীচে সেই উদাহরণগুলি দেওয়া রয়েছে যে কারণে আপনি সীমায়িত হতে পারেন;

Medicaid Managed Care নমুনা হ্যান্ডবুক

- একই সময়ের ব্যাপারে বিভিন্ন চিকিৎসকের কাছ থেকে চিকিৎসা পাওয়া।
- প্রয়োজনের চেয়ে বেশিবার চিকিৎসা পরিচর্যা নেওয়া।
- আপনার স্বাস্থ্যের জন্য বিপজ্জনক হতে পারে এমন উপায়ে প্রেসক্রিপশনের ওষুধ ব্যবহার করা।
- আপনি নিজে ছাড়া অন্য কাউকে আপনার প্ল্যান আইডি কার্ড ব্যবহার করতে দেওয়া

গোপনীয়তা

আমরা আপনার গোপনীয়তার অধিকারকে সম্মান করি। MetroPlus আপনার, আপনার পরিবারের, আপনার চিকিৎসকের ও অন্যান্য পরিচর্যা প্রদানকারীর মধ্যে যে আস্থার প্রয়োজন তা স্বীকার করে। MetroPlus কখনও আপনার চিকিৎসার বা আচরণগত স্বাস্থ্যের ইতিহাসের তথ্য আপনার লিখিত অনুমতি ছাড়া কাউকে দেবে না। শুধুমাত্র যে ব্যক্তিদের কাছে আপনার নিদানিক তথ্য থাকবে তারা হল MetroPlus, আপনার প্রাথমিক পরিচর্যা প্রদানকারী এবং অন্যান্য যে প্রদানকারীরা আপনাকে পরিচর্যা দেবেন ও যাদের আপনি প্রতিনিধি হিসেবে অনুমতি দেবেন। এইসব প্রদানকারীদের কাছে পাঠানোর ব্যাপারে আপনার সঙ্গে আগে থেকেই আপনার প্রাথমিক পরিচর্যা প্রদানকারী অথবা আপনার কোনো হেলথ হোম কেয়ার ম্যানেজার থাকলে তিনি আপনার সঙ্গে আলোচনা করে নেবেন। MetroPlus কর্মীদের সদস্যদের গোপনীয়তা কঠোরভাবে বজায় রাখার ব্যাপারে প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়েছে।

কীভাবে এই হ্যান্ডবুক ব্যবহার করতে হয়

আপনি একটি ম্যানেজড কেয়ার প্লানে যোগ দিলে এই হ্যান্ডবুকটি আপনাকে সাহায্য করবে। এটা আপনাকে বলে দেবে যে আপনার নতুন স্বাস্থ্য-পরিচর্যা ব্যবস্থা কীভাবে কাজ করবে এবং আপনি MetroPlus Health Plan এর থেকে সবচেয়ে বেশি লাভ পাবেন। এই হ্যান্ডবুকটি হল আপনার স্বাস্থ্য ও সুস্থতার পথপ্রদর্শক। প্ল্যানটি আপনার জন্য কাজ করার জন্য পদক্ষেপগুলো আপনি এই বই থেকেই জানতে পারবেন।

প্রথম কয়েকটি পৃষ্ঠায় আপনাকে যা আপনার **অবিলম্বে** জানা প্রয়োজন সেগুলি বলা হবে। হ্যান্ডবুকের বাকি অংশ আপনার প্রয়োজন হলে পড়তে পারেন। সহায়তার জন্য ব্যবহার করুন অথবা একবারে এটি দেখে নিন।

আপনার কোনো প্রশ্ন থাকলে এই হ্যান্ডবুকটি দেখে নিন অথবা আমাদের গ্রাহক পরিষেবার নম্বরে ফোন করুন। আপনি আপনার স্থানীয় সামাজিক পরিষেবা বিভাগের নিয়ন্ত্রিত পরিচর্যা কর্মীদেরও ফোন করতে পারেন।

আপনি **Bronx, Kings, New York, Richmond, বা Queens-এ** বাস করলে আপনি New York Medicaid Choice হেল্প লাইনে 1-800-505-5678 নম্বরেও ফোন করতে পারেন।

সদস্য পরিষেবার থেকে সাহায্য

সদস্য পরিষেবায় আপনাকে সাহায্য করার জন্য কেউ না কেউ রয়েছেন:
সোমবার থেকে শনিবার সকাল ৪টা থেকে রাত ৪টা

সদস্য পরিষেবা 1-800-303-9626

TTY 711

আচরণগত স্বাস্থ্যের সঙ্কটের লাইন 1-855-371-9228

নিঃশব্দ নম্বরে ফোন করুন: 1-800-303-9626

আপনি শ্রবণ প্রতিবন্ধী হলে (বা শোনার কোন সমস্যা থাকে) এবং একটি TDD/TTY মেশিন পেতে পারেন, তাহলে অনুগ্রহ করে আমাদেরকে এই নিঃশব্দ নম্বরে ফোন করুন: **711**.

আপনার দৃষ্টিতে কোনো সমস্যা থাকলে এবং একটি রেইল হ্যান্ডবুক বা রেকর্ডেড (অডিও টেপ) হ্যান্ডবুক ব্যবহার করতে ইচ্ছুক হলে সদস্য পরিষেবায় ফোন করুন।

আপনার কাজের সময়ের পরে, সপ্তাহান্তে বা ছুটির দিনে চিকিৎসাগত সাহায্যের প্রয়োজন হলে MetroPlus এর 24-ঘন্টার স্বাস্থ্য-পরিচর্যার হটলাইন নিঃশব্দ 1-800-442-2560 নম্বরে ফোন করুন।

আচরণগত স্বাস্থ্য সঙ্কটের জন্য আমাদেরকে হটলাইন নিঃশব্দ 1-855-371-9228 নম্বরে ফোন করুন।

- **আপনার কোনো প্রশ্ন থাকলে যে কোনো সময়** আপনি সাহায্য পেতে সদস্য পরিষেবায় ফোন করতে পারেন। আপনি আপনার প্রাথমিক পরিচর্যা প্রদানকারী (সংক্ষেপে PCP) বেছে নিতে বা বদলাতে, সুবিধা ও পরিষেবাগুলি সম্পর্কে জানতে চাইতে, রেফারেল সহ সাহায্য পেতে, খোয়া যাওয়া আইডি কার্ড বদলাতে, নতুন শিশুর জন্মের রিপোর্ট করতে অথবা আপনার বা আপনার পরিবারের সুবিধাগুলি প্রভাবিত হতে পারে এমন কোনো পরিবর্তন সম্পর্কে জানতে চাইতে আমাদেরকে ফোন করতে পারেন।
- আপনি গর্ভবতী হলে বা হয়ে পড়লে, আপনার সন্তান তার জন্মের দিন থেকেই MetroPlus Health Plan এর অংশ হবে। এটা হবে যদি না আপনার সন্তান এমন কোনো গোষ্ঠীভুক্ত হয় যে সে নিয়ন্ত্রিত পরিচর্যায় যোগ দিতে পারবে না। আপনি গর্ভবতী হয়ে পড়লে আপনাকে আমাদের ও New York State of Health-কে অবিলম্বে ফোন করতে এবং আপনাকে **নবজাত শিশুটির** জন্মের আগেই তার জন্য একজন চিকিৎসক বেছে নিতে আপনাকে সাহায্য করতে দিতে হবে।
- আমাদের স্বাস্থ্য প্ল্যান ও কীভাবে আমরা আপনাকে সবচেয়ে ভালোভাবে সাহায্য করতে পারি তা ব্যাখ্যা করতে আমরা **বিনামূল্যের সেশন** প্রদান করে থাকি। প্রশ্ন করার ও অন্য সদস্যদের সাথে পরিচিত হবার পক্ষে এটি আপনার জন্য উপযুক্ত সময়। আপনি যে কোনো একটি সেশনে আসতে চাইলে, আপনার পক্ষে সবচেয়ে সুবিধাজনক সময় ও জায়গা জানতে আমাদেরকে ফোন করুন।
- **আপনি ইংরেজি বলতে না পারলে** আমরা সাহায্য করতে পারি। আমরা চাই যে কীভাবে স্বাস্থ্য-পরিচর্যা প্ল্যান ব্যবহার করতে হয় তা আপনার জানা দরকার, আপনি যে ভাষাতেই কথা বলুন না কেন। কেবল আমাদের একটি ফোন করুন ও আপনার ভাষায় কথা বলার উপায় আমরা খুঁজে নেবো। আমাদের কাছে একদল মানুষ রয়েছেন যারা সাহায্য করতে পারেন। আমরা আপনাকে একজন PCP (প্রাথমিক পরিচর্যা প্রদানকারী) খুঁজে পেতেও সাহায্য করতে পারি যিনি আপনাকে আপনার ভাষায় পরিষেবা দিতে পারেন।
- **প্রতিবন্ধীদের জন্য:** আপনি হুইলচেয়ার ব্যবহার করলে, দৃষ্টিহীন হলে, অথবা আপনার শোনার বা বোঝার সমস্যা থাকলে আপনার অতিরিক্ত সাহায্যের দরকারে আমাদেরকে ফোন করুন। নির্দিষ্ট কোনো প্রোভাইডারের অফিস হুইলচেয়ার ব্যবহারযোগ্য কিনা অথবা এটি বিশেষ যোগাযোগের যন্ত্র দিয়ে সাজানো কিনা তা আমরা আপনাকে বলতে পারবো। এছাড়া আমরা এই ধরনের পরিষেবা দিয়ে থাকি:

সদস্য পরিষেবা 1-800-303-9626

TTY 711

আচরণগত স্বাস্থ্যের সঙ্কটের লাইন 1-855-371-9228

- TTY যন্ত্র (আমাদের TTY ফোন নম্বর হল 711).
- বড় অক্ষরে ছাপা তথ্য
- কেস ব্যবস্থাপনা
- সাফাংকার স্থির করতে বা পেতে সাহায্য প্রদান করা
- আপনার প্রতিবন্ধকতার ক্ষেত্রে যেসব প্রোভাইডার বিশেষজ্ঞ তাঁদের নাম ও ঠিকানা
 - **আপনি বা আপনার সন্তান বর্তমানে আপনার বাড়িতেই পরিচর্যা পেলে** আপনার নার্স বা পরিচারক নাও জানতে পারেন যে আপনি আমাদের প্ল্যানে যোগ দিয়েছেন। **আপনার বাড়িতে পরিচর্যা যাতে অপ্রত্যাশিতভাবে বন্ধ হয়ে না যায় তা নিশ্চিত করতে আমাদেরকে এফুগি ফোন করুন।**

আপনার হেলথ প্ল্যান আইডি কার্ড

আপনি নথিভুক্ত হবার পর আমরা আপনাকে স্বাগত জানিয়ে একটি চিঠি পাঠাবো। আপনার MetroPlus সদস্য আইডি কার্ডটি আপনার নথিভুক্ত হওয়ার তারিখের 14 দিনের মধ্যে চলে আসার কথা। আপনার কার্ডে আপনার PCP (প্রাথমিক পরিচর্যা প্রদানকারী) এর নাম এবং ফোন নম্বর রয়েছে। এটিতে আপনার ক্লায়েন্ট আইডেন্টিফিকেশন নম্বরও (Client Identification Number - CIN) থাকবে। আপনার MetroPlus আইডি কার্ডে কোনো ভুল থাকলে সঙ্গে সঙ্গে আমাদের ফোন করুন। আপনার আইডি কার্ড এটা দেখাবে না যে আপনার Medicaid রয়েছে অথবা MetroPlus একটি বিশেষ প্রকারের স্বাস্থ্য পরিকল্পনা।

সব সময় আপনার আইডি কার্ডটি সঙ্গে রাখুন এবং প্রতিবার পরিচর্যা পাওয়ার সময় এটি দেখান। আপনার কার্ড আসার আগেই আপনার পরিচর্যার প্রয়োজন হলে আপনাকে স্বাগত জানানো চিঠিটি আপনি যে সদস্য তার প্রমাণ হিসেবে কাজ করবে। আপনাকে Medicaid সুবিধার কার্ডটি সঙ্গে রাখতে হবে। সেইসব পরিষেবা পাওয়ার জন্য আপনার এই কার্ডটির প্রয়োজন হবে যেগুলি MetroPlus এর আওতায় আসে না।

পর্ব I প্রথমে আপনাকে যা জানতে হবে

কীভাবে আপনার প্রাথমিক পরিচর্যা প্রদানকারী (PCP) বাছতে হবে

- আপনি ইতিমধ্যেই আপনার নিয়মিত চিকিৎসক হিসেবে কাজ করার জন্য আপনার প্রাথমিক পরিচর্যা প্রদানকারী (PCP) বেছে নিয়ে থাকতে পারেন। এই ব্যক্তি একজন পেশাদার চিকিৎসক বা নার্স হতে পারেন। **আপনি আপনার ও আপনার পরিবারের জন্য PCP বেছে নিয়ে না থাকলে এখনই তা করুন।** আপনি 30 দিনের মধ্যে কোনো চিকিৎসক পছন্দ না করলে আমরা আপনার জন্য একজনকে বাছাই করে দেবো।
- পরিবারের প্রতিটি সদস্যের একজন পৃথক PCP থাকতে পারে অথবা আপনি একজন PCP-কে গোটা পরিবারের দেখাশোনা করার জন্য বেছে নিতে পারেন। একজন শিশুরোগ বিশেষজ্ঞ শিশুদের চিকিৎসা করেন। পারিবারিক চিকিৎসকগণ গোটা পরিবারের চিকিৎসা করতে পারেন। আভ্যন্তরীণ ওষুধের চিকিৎসকগণ প্রাপ্তবয়সীদের চিকিৎসা করেন। সদস্য পরিষেবা আপনাকে একজন PCP বেছে নিতে সাহায্য করতে পারে। সদস্য পরিষেবা (1-800-303-9626) দেখতে চাইতে পারেন যে আপনার ইতিমধ্যেই একজন PCP আছে কিনা অথবা আপনাকে একজন PCP বাছতে সাহায্য করতে পারেন।
- আপনি অনলাইনে www.metroplus.org-তে প্রদানকারীদের ডাইরেক্টরিতে প্রবেশ করতে পারেন। প্রদানকারীদের ডিরেক্টরিটি সব চিকিৎসক, চিকিৎসাকেন্দ্র, হাসপাতাল, পরীক্ষাগার ও MetroPlus এর সাথে কাজ করা অন্যান্য সকলকে তালিকাভুক্ত রাখে। এটিতে চিকিৎসকদের ঠিকানা, ফোন নম্বর ও বিশেষ প্রশিক্ষণের তালিকা থাকে। এই প্রদানকারীদের ডিরেক্টরিটি কোন কোন চিকিৎসক ও প্রদানকারী নতুন রোগী নিচ্ছেন তা দেখাবে। আপনি PCP পছন্দ করার সময় তাঁরা নতুন রোগী নিচ্ছেন কিনা সেটা নিশ্চিত হবার জন্য আপনাকে তাদের দপ্তরে ফোন করতে হবে। আপনি যে কাউন্টিতে বাস করেন বা যে কাউন্টিতে আপনি একজন প্রদানকারীকে দেখাতে চাইছেন সেখানকার প্রদানকারীদের ডিরেক্টরির একটি প্রতিলিপি পেতে MetroPlus এর ওয়েবসাইট www.metroplus.org-এ বা সদস্য পরিষেবায় 1-800-303-9626 নম্বরে ফোন করে অনুরোধ করতে পারেন।

আপনি এমন একজন চিকিৎসকের খোঁজ করতে চাইতে পারেন:

- যাকে আপনি আগে দেখিয়েছেন,
 - যিনি আপনার স্বাস্থ্য সমস্যাগুলো বোঝেন,
 - যিনি নতুন রোগী নিচ্ছেন,
 - যিনি আপনার ভাষায় আপনাকে পরিষেবা দিতে পারেন, অথবা
 - যাকে সহজে পাওয়া যায়।
- মহিলারা মহিলাদের স্বাস্থ্য-পরিচর্যার মোকাবিলা করতে আমাদের ধাত্রীবিদ্যা/স্ত্রীরোগ বিশেষজ্ঞদের মধ্যে একজনকে বেছে নিতে পারেন।

সদস্য পরিষেবা 1-800-303-9626

TTY 711

আচরণগত স্বাস্থ্যের সঙ্কটের লাইন 1-855-371-9228

মহিলাদের প্ল্যান-মধ্যস্থ কোনো ধাত্রীবিদ্যা/স্ত্রীরোগ বিশেষজ্ঞকে দেখানোর জন্য PCP এর রেফারেলের প্রয়োজন নেই। তারা রুটিন পরীক্ষা (বছরে দুবার), প্রয়োজনে পরবর্তী পরিচর্যা এবং গর্ভাবস্থায় নিয়মিত পরিচর্যা পেতে পারেন।

- আমাদের FQHC-গুলির (যুক্তরাষ্ট্রীয় যোগ্যতাসম্পন্ন স্বাস্থ্যকেন্দ্রগুলির/Federally Qualified Health Centers) সঙ্গেও চুক্তি রয়েছে। সকল FQHC প্রাথমিক ও বিশেষ পরিষেবা প্রদান করে। কিছু ক্লায়েন্ট তাদের পরিচর্যা FQHC-গুলি থেকে পেতে চান কারণ এই কেন্দ্রগুলোর ঐ এলাকায় অনেকদিনের ইতিহাস আছে। এগুলোতে যাওয়া সহজ বলে হয়তো আপনি সেখানে গিয়ে দেখতে পারেন। আপনার জানা উচিত যে আপনি পছন্দ করতে পারেন। আপনি আমাদের ডিরেক্টরিতে তালিকাভুক্ত প্রদানকারীদের মধ্যে একটিকে বেছে নিতে পারেন। অথবা আপনি নীচের তালিকায় দেওয়া আমাদের সঙ্গে কাজ করা FQHC-গুলির একটির থেকে একজন প্রাথমিক পরিচর্যা চিকিৎসকের সঙ্গে সাইন আপ করতে পারেন। সাহায্যের জন্যে কেবল সদস্য পরিষেবায় 1-800-303-9626 নম্বরে ফোন করুন।

উপলব্ধ FQHC-গুলির একটি তালিকা আপনার প্রদানকারীদের ডিরেক্টরির 11-13 পৃষ্ঠায় পাওয়া যাবে।

- প্রায় সব ক্ষেত্রেই আপনার চিকিৎসকগণ MetroPlus Health Plan প্রদানকারী হবেন। চারটি দৃষ্টান্ত রয়েছে যেখানে আপনি **MetroPlus Health Plan-এ যোগ দেওয়ার আগে যাকে দেখাতেন এমন অন্য কোনো প্রদানকারীকেও দেখাতে পারেন।** এই ক্ষেত্রগুলিতে আপনার প্রদানকারীর MetroPlus এর সঙ্গে কাজ করতে সম্মত হওয়া আবশ্যিক। আপনি আপনার চিকিৎসককে দেখাতে থাকতে পারেন, যদি:
 - MetroPlus-এ যোগ দেওয়ার সময় আপনি 3 মাসের বেশি গর্ভবতী থাকেন এবং প্রসবপূর্ব পরিচর্যা পেতে থাকেন। সেক্ষেত্রে আপনি আপনার প্রসবের পর থেকে প্রসবোত্তর পরিচর্যা অবধি আপনার প্রদানকারীর সঙ্গে থাকতে পারেন।
 - আপনি MetroPlus-এ যোগ দেওয়ার সময় আপনার জীবন সংশয়কারী রোগ অথবা সময়ের সঙ্গে খারাপ হতে থাকবে এমন অবস্থা থেকে থাকলে। সেক্ষেত্রে, আপনি 60 দিন পর্যন্ত আপনার প্রদানকারীকে রাখতে বলতে পারেন।
 - আপনি MetroPlus-এ যোগ দেওয়ার সময় আপনার আচরণগত স্বাস্থ্যের সমস্যার চিকিৎসা চলতে থাকলে। সেক্ষেত্রে, আপনি 60 দিন পর্যন্ত আপনার প্রদানকারীকে সর্বাধিক 2 বছরের জন্য রাখতে বলতে পারেন।
 - আপনি MetroPlus-এ যোগ দেওয়ার সময় আপনার গৃহ পরিচর্যার জন্য নিয়মিত Medicaid এর অর্থ প্রদান করা হতে থাকলে এবং আপনার সেই পরিচর্যা অন্ততঃ 120 দিনের জন্য নেওয়ার দরকার হলে। সেক্ষেত্রে, আপনি একই গৃহ পরিচর্যা সংস্থা, নার্স বা পরিচর্যক এবং একই পরিমাণে গৃহ পরিচর্যা অন্ততঃ 90 দিনের জন্য রাখতে পারেন।
- MetroPlus এর গৃহ পরিচর্যায় কোনো পরিবর্তন কার্যকর হওয়ার আগে যে কোনো পরিবর্তন সম্পর্কে আপনাকে জানানো আবশ্যিক।

- আপনার এইচআইভি/এডস বা অন্য কোনো দীর্ঘমেয়াদী স্বাস্থ্য-সমস্যার মতো কোনো দীর্ঘস্থায়ী অসুস্থতা থেকে থাকলে, আপনি **কোনো বিশেষজ্ঞকে আপনার PCP হিসেবে বেছে নিতে** পারতে পারেন। আপনি বা আপনার প্রদানকারী সদস্য পরিষেবায় এই অনুরোধ সহ ফোন করতে পারেন যেটি সেই ক্ষেত্রের ভিত্তিতে আলাদা করে পর্যালোচনা করা ও অনুমতি দেওয়া হবে।
- আপনার প্রয়োজন হলে আপনি আপনার PCP-এর সাথে প্রথম সাক্ষাতের 30 দিন পর **আপনার PCP পরিবর্তন করতে** পারবেন। এরপর আপনি কোনো কারণ ছাড়াই ছয়মাস অন্তর একবার করে অথবা যথেষ্ট কারণ থাকলে আরও ঘন ঘন তা করতে পারেন। আপনি আপনার PCP এর প্রেরণ করা ধাত্রীবিদ্যা/স্ত্রীরোগ বিশেষজ্ঞ বা অন্য কোনো বিশেষজ্ঞকেও বদলাতে পারবেন।
- আপনার **প্রদানকারী MetroPlus Health Plan ছেড়ে গেলে** আমরা তা জানার 15 দিনের মধ্যে আপনাকে তা জানিয়ে দেবো। আপনি তিনমাসের বেশি সময় ধরে গর্ভবতী হয়ে থাকলে অথবা কোনো অবস্থার জন্য চিকিৎসা চলতে থাকলে, **যদি** আপনি চান তাহলে সেই প্রদানকারীকে দেখাতে থাকতে পারেন। আপনি গর্ভবতী হলে আপনি সেই চিকিৎসককে প্রসবের 60 দিন পর পর্যন্ত দেখাতে থাকতে পারেন। আপনি কোনো চলতে থাকা অবস্থার জন্য কোনো চিকিৎসককে নিয়মিত দেখাতে থাকলে আপনি বর্তমান চিকিৎসা 90 দিন পর্যন্ত চালিয়ে যেতে পারেন। আপনার চিকিৎসকের এই সময়কালে প্ল্যানের সঙ্গে কাজ করতে সম্মত হওয়া আবশ্যিক।
এসব শর্তের কোনোটি আপনার জন্য প্রযোজ্য হলে, আপনার PCP এর সাথে দেখা করুন বা সদস্য পরিষেবায় 1-800-303-9626 নম্বরে যোগাযোগ করুন।

হেলথ হোম কেয়ার ম্যানেজমেন্ট

MetroPlus আপনার স্বাস্থ্যের যাবতীয় চাহিদা পূরণ করতে চায়। আপনার একাধিক স্বাস্থ্য সমস্যা থাকলে আপনি আপনার সবকটি স্বাস্থ্য পরিষেবা সমন্বিত করতে সাহায্য করতে হেলথ হোম কেয়ার ম্যানেজমেন্ট এর থেকে উপকৃত হতে পারেন।

একজন হেলথ হোম কেয়ার ম্যানেজার যা করতে পারেন:

1. আপনার যাবতীয় স্বাস্থ্য-পরিচর্যা সমন্বিত করতে আপনার PCP ও অন্যান্য প্রদানকারীদের সঙ্গে কাজ করা;
2. আপনার পরিকল্পনায় আপনাকে সাহায্য করতে এবং পরিচর্যা পেতে পরিবারের সদস্য বা বন্ধুদের মতো আপনি বিশ্বাস করেন এমন ব্যক্তিদের সাথে কাজ করা;
3. আপনার PCP এবং অন্যান্য প্রদানকারীদের সাথে সাক্ষাৎকার স্থির করায় সাহায্য করা; এবং
4. ডায়াবেটিস, হাঁপানি ও উচ্চ রক্তচাপের মতো চলতে থাকা স্বাস্থ্যের সমস্যাগুলি নিয়ন্ত্রণ করতে সাহায্য করা।

হেলথ হোমগুলি সম্পর্কে আরও জানতে সদস্য পরিষেবার সঙ্গে 1-800-303-9626 নম্বরে যোগাযোগ করুন।

সদস্য পরিষেবা 1-800-303-9626

TTY 711

আচরণগত স্বাস্থ্যের সঙ্কটের লাইন 1-855-371-9228

কীভাবে নিয়মিত স্বাস্থ্য-পরিচর্যা পাবেন

- নিয়মিত স্বাস্থ্য-পরিচর্যার অর্থ আপনাকে সুস্থ রাখার পরীক্ষানিরীক্ষা, নিয়মিত স্বাস্থ্য-পরীক্ষা, ওষুধ খাওয়া ও অন্যান্য চিকিৎসা, আপনার যখন প্রয়োজন তখন আপনাকে পরামর্শ দেওয়া এবং প্রয়োজন হলে আপনাকে হাসপাতালে বা বিশেষজ্ঞের কাছে প্রেরণ করা। এর অর্থ হল আপনি ও আপনার PCP আপনাকে সুস্থ রাখতে অথবা আপনার যা প্রয়োজন, আপনার সেই পরিচর্যা পাওয়ার ব্যাপারে নজর রাখতে একযোগে কাজ করছেন।
- দিন বা রাত, যে কোনো সময়ে আপনার PCP কেবলমাত্র একটি ফোন কলের দূরত্বে থাকবেন। যখনই আপনার চিকিৎসা সংক্রান্ত কোনো প্রশ্ন বা উদ্বেগ থাকবে তখনই তাকে ফোন করা নিশ্চিত করুন। আপনি অফিসের সময়ের পর বা সপ্তাহান্তে ফোন করলে কীভাবে ও কোথায় আপনাকে পাওয়া যাবে তা জানিয়ে একটি মেসেজ পাঠান। আপনার PCP যত দ্রুত সম্ভব আপনাকে ফোন করবেন। মনে রাখবেন, আপনার PCP আপনাকে ও কীভাবে স্বাস্থ্য প্ল্যান কাজ করে তা জানেন।
- আপনার পরিচর্যা **চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয়** হওয়া আবশ্যিক। আপনার পাওয়া পরিষেবাগুলি প্রয়োজনীয় হওয়া আবশ্যিক:
 1. আরো কষ্ট বাড়াতে পারে এমন কিছুর প্রতিকার বা রোগনির্গম ও ত্রুটিমুক্তকরণ, অথবা
 2. আপনার জীবনের ঝুঁকি রয়েছে এমন কিছুর মোকাবিলা করা, অথবা
 3. অসুস্থতার কারণ হতে পারে এমন কোনো সমস্যার মোকাবিলা করা, অথবা
 4. আপনার স্বাভাবিক কাজকর্ম সীমিত করে দেয় এমন কিছুর মোকাবিলা করা।
- আপনার PCP আপনার বেশিরভাগ স্বাস্থ্য-পরিচর্যার প্রয়োজনীয়তাগুলোরই খেয়াল রাখবেন, কিন্তু আপনাকে আপনার PCP এর সঙ্গে দেখা করতে অবশ্যই একটি সাক্ষাৎকার স্থির করতে হবে। যদি আপনি কখনও কোনো সাক্ষাতে উপস্থিত হতে না পারেন, আপনার PCP-কে তা জানাতে ফোন করুন।
- আপনি একজন PCP পছন্দ করার পর যত দ্রুত সম্ভব প্রথম সাক্ষাৎকার স্থির করতে ফোন করুন। পারলে আপনার প্রথম সাক্ষাৎের জন্য প্রস্তুত হোন। আপনি আপনার চিকিৎসার ইতিহাস PCP-কে যতটা বেশি করে জানাতে পারবেন তার ততটাই জানার প্রয়োজন পড়বে। আপনার চিকিৎসার প্রেক্ষাপট, বর্তমানে থাকা আপনার যে কোনো সমস্যা, আপনি গ্রহণ করছেন এমন কোনো ওষুধ এবং আপনি PCP কে জিজ্ঞাসা করতে চান এমন প্রশ্নগুলি থাকবে এমন একটি তালিকা বানান। বেশিরভাগ ক্ষেত্রে, আপনার প্রথম সাক্ষাৎ আপনার প্ল্যানে যোগ দেওয়ার তিনমাসের মধ্যে হতে হবে।
- **আপনার প্রথম সাক্ষাৎের আগেই আপনার পরিচর্যার প্রয়োজন হলে** সমস্যা ব্যাখ্যা করার জন্য আপনার PCP এর দপ্তরে ফোন করুন। তিনি আরও আগেই একটি সাক্ষাৎের তারিখ দেবেন। আপনাকে আপনার চিকিৎসার ইতিহাস নিয়ে আলোচনা করতে ও প্রশ্ন করতে প্রথম সাক্ষাতে উপস্থিত থাকতে হবে।

- নিম্নলিখিত তালিকাটিকে একটি **আপনার সাক্ষাৎকার স্থির করার অনুরোধ করার পর কতদিন অপেক্ষা করতে হতে পারে সেই ক্ষেত্রে আমাদের সীমা সংক্রান্ত সাক্ষাৎকারের গাইড হিসেবে ব্যবহার করুন:**
 - প্রাপ্তবয়সীদের ভিত্তিরেখা ও নিয়মমাফিক শারীরিক পরীক্ষাদি: 12 সপ্তাহের মধ্যে
 - জরুরী পরিচর্যা: 24 ঘন্টার মধ্যে
 - জরুরী নয় এমন অসুস্থতার পরিদর্শন: 3 দিনের মধ্যে
 - নিয়মিত, প্রতিরোধমূলক পরিচর্যা: 4 সপ্তাহের মধ্যে
 - প্রথম প্রসব-পূর্ব সাক্ষাৎ: 3 সপ্তাহের মধ্যে 1st তিনমাস সময়কালে (2য়-তে 2 সপ্তাহ, 3য়-তে 1 সপ্তাহ)
 - নবজাতকের প্রথম সাক্ষাৎ: হাসপাতাল থেকে ছাড়ার 2 সপ্তাহের মধ্যে
 - প্রথম জন্ম নিয়ন্ত্রণ সাক্ষাৎকার: 2 সপ্তাহের মধ্যে
 - মানসিক স্বাস্থ্য/পদার্থের অপব্যবহার ER বা ভর্তি হয়ে সাক্ষাতের পরের অনুসারী সাক্ষাতে: 5 দিন
 - জরুরি নয় এমন মানসিক স্বাস্থ্য বা পদার্থের অপব্যবহারের সাক্ষাৎ: 2 সপ্তাহ।

কীভাবে বিশেষ পরিচর্যা এবং রেফারেল পেতে হয়

- আপনার PCP আপনার প্রয়োজনমত সেবা দিতে না পারলে তিনি আপনাকে বিশেষজ্ঞের কাছে প্রেরণ করবেন। আপনার PCP অন্য কোনো চিকিৎসকের কাছে প্রেরণ করলে আমরা আপনার পরিচর্যার অর্থ প্রদান করবো। এই বিশেষজ্ঞদের বেশিরভাগই MetroPlus প্রদানকারী। রেফারেলগুলি কীভাবে কাজ করে তা নিশ্চিতভাবে জানতে আপনার PCP-র সাথে কথা বলুন।
- আপনি যদি মনে করেন যে বিশেষজ্ঞ আপনার প্রয়োজন মেটাতে পারছেন না, তাহলে একজন PCP-র সাথে কথা বলুন। ভিন্ন একজন বিশেষজ্ঞকে দেখাতে আপনার PCP আপনাকে সাহায্য করতে পারেন।
- কিছু চিকিৎসা ও পরিষেবা আপনি পাওয়ার পূর্বে অনুমোদনের জন্য PCP অবশ্যই MetroPlus জিজ্ঞাসা করবেন। সেগুলো কী তা আপনার PCP আপনাকে বলতে পারবেন।
- আপনার প্রয়োজনীয় একটি সুপারিশ পেতে দেরী হচ্ছে বলে মনে হলে সদস্য পরিষেবাকে 1-800-303-9626 নম্বরে ফোন করুন।
- আমাদের প্রোভাইডার নেটওয়ার্কে আপনার প্রয়োজনীয় পরিচর্যা দিতে পারার মত কোন বিশেষজ্ঞ না থাকলে আমরা আমাদের প্ল্যানের বাইরের কোন বিশেষজ্ঞের থেকে আপনার প্রয়োজনীয় পরিচর্যা পাইয়ে দেব। এটিকে একটি **নেটওয়ার্ক বহির্ভূত রেফারেল** বলা হয়। আপনি নেটওয়ার্ক বহির্ভূত রেফারেল পাওয়ার আগে আপনার PCP বা প্ল্যান প্রদানকারী অবশ্যই MetroPlus-কে তা অনুমোদন করতে বলবেন। যদি আপনার PCP বা প্ল্যান প্রদানকারী আপনাকে এমন কোন প্রদানকারীর কাছে সুপারিশ করেন যিনি আমাদের নেটওয়ার্কে নেই, তাহলে এই হ্যান্ডবুকে বর্ণিত কো-পেমেন্ট ছাড়া অন্য কোনো খরচের জন্য আপনি দায়ী নন।
- রেফারেল পেতে, আপনার চিকিৎসক অবশ্যই আমাদেরকে কিছু তথ্য দেবেন। একবার আমরা এই তথ্যগুলো পেলে, আমরা 1-3 কর্মদিবসের মধ্যে সিদ্ধান্ত নেব যে আপনি নেটওয়ার্কের বাইরের কোন বিশেষজ্ঞকে সদস্য পরিষেবা 1-800-303-9626

TTY 711

আচরণগত স্বাস্থ্যের সঙ্কটের লাইন 1-855-371-9228

দেখাতে পারেন কিনা। কিন্তু, সিদ্ধান্ত করতে আপনার অনুরোধ পাওয়ার তারিখ থেকে আমরা কখনোই 14 দিনের বেশি সময় নেব না। যদি আপনার ডাক্তার মনে করেন যে বিলম্ব আপনার স্বাস্থ্যের পক্ষে মারাত্মক ক্ষতি করবে তাহলে আপনি বা আপনার চিকিৎসক একটি দ্রুততর পর্যালোচনার জন্য বলতে পারেন। সেই ক্ষেত্রে, আমরা 1-3 কর্মদিবসের মধ্যে সিদ্ধান্ত নেব এবং আপনার সাথে যোগাযোগ করব। আপনার আপীলের সংস্থা সংক্রান্ত তথ্য জানতে অনুগ্রহ করে সদস্য পরিষেবাকে 1-800-303-9626 নম্বরে ফোন করুন।

- কোনো কোনো সময় আমরা নেটওয়ার্ক বহির্ভূত সুপারিশ গ্রহণ করি না কারণ MetroPlus এর মধ্যেই আমাদের এমন কোনো প্রদানকারী আছেন যিনি আপনার পরিচর্যা করতে পারবেন। যদি আপনি মনে করেন যে আমাদের প্ল্যান প্রদানকারীদের কাছে আপনাকে চিকিৎসা করার সঠিক প্রশিক্ষণ বা অভিজ্ঞতা নেই, তাহলে নেটওয়ার্ক বহির্ভূত রেফারেল চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় কিনা তা আপনি আমাদেরকে দেখতে বলতে পারেন। আপনাকে একটি প্ল্যান আপীল চাইতে হবে। কীভাবে জানতে পৃষ্ঠা 37 দেখুন।
- কোনো কোনো সময়, আমরা হয়তো বিশেষ কোনো চিকিৎসার জন্য নেটওয়ার্ক বহির্ভূত সুপারিশের অনুমোদন করি না কারণ আপনি এমন পরিচর্যা চাইছেন যা MetroPlus এর প্রদানকারীর থেকে আপনি পেতে পারেন এমন পরিচর্যার থেকে খুব একটা ভিন্ন নয়। আপনার নেটওয়ার্ক বহির্ভূত রেফারেল আপনার চাওয়া চিকিৎসার জন্য প্রয়োজনীয় কিনা তা দেখতে আপনি আমাদেরকে বলতে পারেন। আপনাকে একটি প্ল্যান আপীল চাইতে হবে। কীভাবে জানতে পৃষ্ঠা 37 দেখুন।
- চলতে থাকা পরিচর্যার জন্য আপনার কোনো বিশেষজ্ঞ দেখানোর প্রয়োজন হলে আপনার PCP আপনার জন্য নির্দিষ্ট সংখ্যক সাক্ষাতের বা সময়কালের জন্য প্রেরণ করতে পারেন (একটিস্থায়ী রেফারেল)। আপনার যদি কোনো স্থায়ী রেফারেল থাকলে আপনার পরিচর্যার প্রয়োজন হলে বারবার নতুন রেফারেল নেওয়ার দরকার পড়বে না।
- *আপনার দীর্ঘ-মেয়াদী রোগ থাকলে বা সময়ের সাথে আরো খারাপ হতে পারে এমন প্রতিবন্ধতা সৃষ্টিকারী রোগ থাকলে* আপনার PCP আপনার জন্য যে ব্যবস্থাগুলো করতে পারেন:
 - আপনার বিশেষজ্ঞ আপনার PCP হিসাবে কাজ করবেন; অথবা
 - কোনো বিশেষায়িত পরিচর্যা কেন্দ্রে প্রেরণ যা আপনার অসুস্থতার চিকিৎসা নিয়ে কাজ করে।বিশেষায়িত পরিচর্যা কেন্দ্রে প্রবেশ পেতে সাহায্য পাওয়ার জন্য আপনি সদস্য পরিষেবাও ফোন করতে পারেন।

আমাদের প্ল্যান থেকে এই পরিষেবাগুলো পান কোনো রেফারেল ছাড়াই

মহিলাদের স্বাস্থ্য-পরিচর্যা

আমাদের একজন প্রদানকারীকে দেখাতে আপনার PCP-র কাছ থেকে আপনার রেফারেল নেওয়ার প্রয়োজন হবে না যদি:

- আপনি গর্ভবতী হন,

সদস্য পরিষেবা 1-800-303-9626

TTY 711

আচরণগত স্বাস্থ্যের সঙ্কটের লাইন 1-855-371-9228

- আপনার ধাত্রীবিদ্যা/স্ট্রীরোগ বিশেষজ্ঞের পরিষেবার প্রয়োজন হয়,
- আপনার পরিবার পরিকল্পনা পরিষেবার প্রয়োজন হয়,
- আপনি একজন ধাত্রীকে দেখাতে চান,
- আপনার যখন স্তন বা শ্রোণী-সংক্রান্ত পরীক্ষা করানোর দরকার হয়।

পরিবার পরিকল্পনা

- আপনি নিম্নলিখিত পরিবার পরিকল্পনা পরিষেবাগুলি পাবেন: জন্ম-নিয়ন্ত্রণ সম্পর্কে পরামর্শ, জন্ম-নিয়ন্ত্রণের প্রেসক্রিপশন, পুরুষ ও মহিলাদের কন্ডোম, গর্ভাবস্থা পরীক্ষা, নিবীজকরণ, বা গর্ভপাত। এই বিষয়গুলো সম্পর্কিত পরিদর্শনের সময় আপনি যৌন সংক্রমণ, স্তনের ক্যান্সারের পরীক্ষা বা শ্রোণী-সংক্রান্ত পরীক্ষাও করিয়ে নিতে পারবেন।
- এই পরিষেবাগুলি পেতে আপনার PCP-এর কাছ থেকে রেফারেল এর প্রয়োজন নেই। বাস্তবিক, কোথা থেকে এই পরিষেবাগুলো পাবেন তা আপনিই বেছে নিতে পারেন। আপনি আমাদের একজন পরিবার পরিকল্পনা প্রদানকারীকে দেখাতে আপনার মেট্রোপ্লাস আইডি কার্ডটি ব্যবহার করতে পারেন। প্ল্যানের প্রদানকারীদের ডিরেক্টরি দেখুন বা একজন প্রদানকারী খুঁজে পেতে সদস্য পরিষেবাকে ফোন করুন।
- অথবা, আপনি আমাদের প্ল্যানের বাইরে কোন চিকিৎসকের কাছে বা ক্লিনিকে যেতে চাইলে আপনার Medicaid কার্ডটি ব্যবহার করতে পারেন। এই পরিষেবাগুলি পেতে যে সব স্থানে যেতে হবে তার একটি তালিকা PCP বা সদস্য পরিষেবার কাছে 1-800-303-9626 নম্বরে চান। আপনার নিকটবর্তী পরিবার পরিকল্পনার প্রদানকারীদের জন্য আপনি নিউইয়র্ক স্টেট গ্রোয়িং আপ হেলদি হটলাইনেও (1-800-522-5006) ফোন করতে পারেন।

HIV এবং STI পরীক্ষণ

প্রত্যেকেরই তাঁদের HIV এর অবস্থা সম্পর্কে জানা উচিত। HIV এবং যৌন সংক্রমণের পরীক্ষাগুলি আপনার নিয়মিত স্বাস্থ্য-পরিচর্যার অংশ।

- দপ্তর বা চিকিৎসাকেন্দ্রে আপনার যে কোন সাক্ষাতের সময়ই আপনি একটি HIV বা STI পরীক্ষা করতে পারেন।
- আপনার পরিবার পরিকল্পনার পরিষেবা পাওয়ার সময় যে কোন সময়েই আপনি HIV বা STI পরীক্ষা করতে পারেন। আপনার PCP-র (প্রাথমিক পরিচর্যা প্রদানকারী) কাছ থেকে কোনো রেফারেলের দরকার নেই। শুধু যে কোনো পরিবার পরিকল্পনা প্রদানকারীর সাথে একটি সাক্ষাৎ স্থির করে নিন। যদি আপনি HIV বা STI পরীক্ষা করতে চান, কিন্তু পরিবার পরিকল্পনা পরিষেবার অংশ হিসাবে নয়, তাহলে আপনার PCP এটির বন্দোবস্ত করতে পারেন।
- অথবা, আপনি যখন আমাদের MetroPlus প্রদানকারীদের কাউকে দেখাতে না চাইছেন, তখন বরং আপনি আপনার Medicaid কার্ড ব্যবহার করে MetroPlus Health Plan এর বাইরের কোনো পরিবার পরিকল্পনা

সদস্য পরিষেবা 1-800-303-9626

TTY 711

আচরণগত স্বাস্থ্যের সঙ্কটের লাইন 1-855-371-9228

প্রদানকারীকে দেখাতে পারেন। পরিবার পরিকল্পনা পরিষেবার জন্য কোনো প্ল্যান প্রদানকারী বা একজন Medicaid প্রদানকারীকে খুঁজে পেতে সহায়তার জন্য গ্রাহক পরিষেবায় 1-800-303-9626 নম্বরে ফোন করুন।

- প্রত্যেকেরই উচিত একটি HIV পরীক্ষা করানোর ব্যাপারে তাঁদের চিকিৎসকের সাথে কথা বলা। নিঃশঙ্ক HIV পরীক্ষা পেতে বা যেখানে আপনার নাম দেওয়া হবে না এমন পরীক্ষা করতে 1-800-541-AIDS (ইংরাজী) বা 1-800-233-SIDA (স্প্যানিশ) নম্বরে ফোন করুন।

কিছু পরীক্ষা হল “অতি দ্রুত পরীক্ষা” এবং আপনি অপেক্ষা করার মধ্যেই ফল তৈরী হয়ে যাবে। যে প্রদানকারী আপনার পরীক্ষাটি করছেন তিনি ফলাফল ব্যাখ্যা করে দেবেন এবং যদি প্রয়োজন হয় তাহলে অনুসারী পরিচর্যা বন্দোবস্ত করবেন। কীভাবে আপনার সঙ্গী বা সঙ্গিনীকে সুরক্ষিত রাখতে হবে তাও আপনি শিখবেন। আপনার পরীক্ষা নেতিবাচক হলে কীভাবে সেই পথে থাকতে হয় তা শিখতে আমরা আপনাকে সাহায্য করব।

চোখের পরিচর্যা

আওতাভুক্ত সুবিধাগুলির মধ্যে পড়ে অপথ্যালমোলজিস্ট, অপ্টোমেট্রিস্ট ও একজন অপথ্যালমিক ডিস্পেন্সারের কাছে প্রয়োজনীয় পরিষেবাসমূহ এবং এর অন্তর্ভুক্ত হল একটি চক্ষু-পরীক্ষা এবং প্রয়োজন হলে চশমা। সাধারণতঃ, আপনি এগুলো প্রতি দুই বছরে একবার করে বা চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় হলে আরো ঘন ঘন পেতে পারেন। ডায়াবেটিস ধরা পড়া তালিকাভুক্তরা যে কোনো 12 মাসের পর্বে একবার করে বিস্ফারিত (রেটিনাল) চক্ষু-পরীক্ষার জন্য স্ব-প্রেরণ করতে পারেন। আপনাকে শুধু আমাদের অংশগ্রহণকারী প্রদানকারীদের থেকে একজনকে বাছাই করতে হবে।

সাধারণতঃ Medicaid অনুমোদিত ফ্রেমের সাথে নতুন চশমা প্রতি দুই বছরে একবার করে দেওয়া হয়। নতুন লেন্স আরো ঘন ঘন অর্ডার করা যেতে পারে, যদি, উদাহরণ স্বরূপ, আপনার দৃষ্টিশক্তি অর্ধেক ডায়প্টারের বেশি বদলায়। যদি আপনি আপনার চশমা ভেঙে ফেলেন, তাহলে তা মেরামত করা যেতে পারে। হারানো বা ভাঙা চশমা যা ঠিক করা যাবে না, তা একই প্রেসক্রিপশন এবং একই কেতার ফ্রেম দিয়ে বদলে দেওয়া হবে। চোখের কোনো রোগ বা সমস্যার জন্য আপনার কোনো চক্ষু-বিশেষজ্ঞ দেখাবার প্রয়োজন পড়লে আপনার PCP আপনাকে প্রেরণ করবেন।

আচরণগত স্বাস্থ্য - (মানসিক স্বাস্থ্য এবং পদার্থ ব্যবহার)

আমরা আপনাকে আপনার প্রয়োজনীয় মানসিক স্বাস্থ্য ও মাদক বা মদের অপব্যবহার পরিষেবা পেতে সাহায্য করতে পারি। যদি যে কোন সময়ে আপনার মনে হয় যে মানসিক স্বাস্থ্য বা পদার্থ ব্যবহার নিয়ে আপনার সহায়তার প্রয়োজন, তাহলে আপনি Medicaid গ্রহণ করে এমন যে কোন আচরণগত স্বাস্থ্য প্রদানকারীর কাছে কোন পরিষেবাগুলো আপনার প্রয়োজন তা দেখাতে পারেন। এই পরিষেবাগুলোর মধ্যে চিকিৎসাকেন্দ্র ও নির্বিশকরণের মতো পরিষেবাও অন্তর্ভুক্ত। আপনার PCP এর কাছ থেকে রেফারেল দরকার নেই।

ধূমপানে বিরাম

যদি আপনি ধূমপান ছাড়ায় সহায়তা চান তাহলে আপনি ওষুধ, সরবরাহ ও পরামর্শ পেতে পারেন। এই পরিষেবাগুলি পেতে আপনার PCP-এর কাছ থেকে রেফারেল এর প্রয়োজন নেই।

মাতৃস্বকালীন অবসাদ পরীক্ষা

যদি আপনি গর্ভবতী হন এবং মনে করেন যে অবসাদ নিয়ে আপনার সাহায্যের প্রয়োজন, তাহলে কোন পরিষেবাগুলো আপনার প্রয়োজন তা দেখতে আপনি একটি পরীক্ষা করতে পারেন। আপনার PCP এর কাছ থেকে রেফারেল দরকার নেই। আপনি গর্ভাবস্থায় ও প্রসবের একবছর পর পর্যন্ত অবসাদের পরীক্ষা করতে পারেন।

ক্ষতির হ্রাস পরিষেবাসমূহ

আপনার বস্তু অপব্যবহারের ব্যাধির জন্য সাহায্যের প্রয়োজন হলে ক্ষতির হ্রাস পরিষেবা আপনার স্বাস্থ্য ও সুস্থতার জন্য আপনাকে একটি সম্পূর্ণ রোগী-ভিত্তিক অভিমুখ প্রদান করতে পারে। MetroPlus পদার্থের ব্যবহার ও সম্পর্কিত অন্যান্য ক্ষতি কমাতে সাহায্য করার পরিষেবাগুলি আওতাভুক্ত করে। এইসব পরিষেবাগুলির মধ্যে পড়ে:

- পদার্থ ব্যবহারকারীদের সঙ্গে কাজ করার অভিজ্ঞতাসম্পন্ন একজন ব্যক্তির দ্বারা পরিচর্যা একটি পরিকল্পনা তৈরি করা।
- ব্যক্তিগত সমর্থন দেওয়া কাউন্সেলিং যা আপনাকে লক্ষ্যে পৌঁছাতে সহায়তা করবে।
- আপনার স্বাস্থ্য সুস্থতাকে প্রভাবিত করে এমন সমস্যাগুলি নিয়ে একটি নিরাপদ স্থানে সমর্থন দেওয়া গোপী কাউন্সেলিং-এ অন্যান্যদের সঙ্গে কথা বলা।
- আপনাকে প্রেসক্রাইব করা ওষুধ নেওয়া এবং চিকিৎসা চালিয়ে যাওয়ার জন্য আপনাকে সাহায্য করার জন্য পরামর্শ।
- আপনাকে পদার্থের ব্যবহার বৃদ্ধিতে সাহায্য করার জন্য এবং আপনার জন্য কাজ করবে এমন মানিয়ে নেওয়ার কৌশল ও দক্ষতা চিহ্নিত করার জন্য সহায়ক দলগুলি।

এই পরিষেবাগুলি সম্পর্কে আরও জানতে 1-800-303-9626 নম্বরে সদস্য পরিষেবায় ফোন করে যোগাযোগ করুন।(TTY: 711).

আপৎকালীন অবস্থা

আপনি আপৎকালীন অবস্থার জন্য সবসময় আওতাভুক্ত থাকবেন।

একটি আপৎকালীন অবস্থার অর্থ হল একটি স্বাস্থ্যের বা আচরণের অবস্থা:

- যা আকস্মিকভাবে আসে, এবং
- যন্ত্রণা বা অন্যান্য উপসর্গ থাকে।

সদস্য পরিষেবা 1-800-303-9626

TTY 711

আচরণগত স্বাস্থ্যের সঙ্কটের লাইন 1-855-371-9228

একটি আপৎকালীন অবস্থা স্বাস্থ্যের গড় জ্ঞান রয়েছে এমন ব্যক্তিকে এই ভয় পাইয়ে দিতে পারে যে কারুর তাৎক্ষণিক পরিচর্যা ছাড়া দেহের কোনো অঙ্গের বা কার্যের গুরুতর ক্ষতি হতে পারে অথবা গুরুতর অঙ্গবিকৃতি ঘটতে পারে।

একটি আপৎকালীন অবস্থার উদাহরণ হল:

- হার্ট অ্যাটাক বা প্রচণ্ড বুকে ব্যথা
- বন্ধ না হওয়া রক্তপাত বা বাজেভাবে দন্ধ হওয়া
- হাড় ভাঙা
- শ্বাসকার্যে অসুবিধে, খিঁচুনি বা জ্ঞান হারানো
- যখন আপনি মনে করেন যে আপনি নিজেকে বা অন্যদের আঘাত করতে পারেন
- যদি আপনি গর্ভবতী হন এবং আপনার ব্যথা, রক্তপাত, জ্বর বা বমির মত কোনো লক্ষণ থাকে
- ওষুধের অতিরিক্ত মাত্রা

আপৎকালীন **অবস্থা নয় এমন উদাহরণ** হল: ঠাণ্ডা লাগা, গলা ব্যথা, পেট খারাপ, ছোটখাটো কাটাছড়া বা পেশী মচকে যাওয়া।

আপৎকালীন নয় এমন অবস্থাগুলোর মধ্যে পারিবারিক সমস্যা, সম্পর্ক বিচ্ছিন্ন হওয়া বা মদ বা অন্যান্য মাদক ব্যবহার করতে চাওয়াও হতে পারে। এগুলোকে হয়তো আপৎকালীন অবস্থার মতোই মনে হতে পারে, কিন্তু সেগুলোতে এমার্জেন্সী রুমে যাওয়ার মত কোনো কারণ নেই।

যদি আপনার আপৎকালীন অবস্থা থাকে, তাহলে কী করতে হবে তা এখানে দেওয়া হল:

যদি আপনি মনে করেন যে আপনার **আপৎকালীন অবস্থা রয়েছে**, তাহলে 911 নম্বরে ফোন করুন বা এমার্জেন্সী রুমে যান। আপৎকালীন পরিচর্যা পেতে আপনার নিজের প্ল্যানের বা PCP'র অনুমোদনের প্রয়োজন নেই এবং আপনাকে আমাদের হাসপাতাল বা চিকিৎসকদের ব্যবহার করতে হবে না।

1. আপনি নিশ্চিত না হলে আপনার PCP বা MetroPlus-কে ফোন করুন।

যার সাথে কথা বলবেন তাকে বলুন যে কী ঘটছে। আপনার PCP বা সদস্য পরিষেবার প্রতিনিধি যা করবেন:

- আপনি বাড়িতে কী করবেন তা বলে দেবেন,
 - আপনাকে PCP এর দপ্তরে আসতে বলবেন, অথবা
 - আপনাকে নিকটতম এমার্জেন্সী রুমে যেতে বলবেন।
- আপৎকালীন অবস্থার আপনি **অঞ্চলের বাইরে** থাকলে:
- আপনার নিকটতম এমার্জেন্সি রুমে যান।

মনে রাখবেন

আপৎকালীন পরিষেবাসমূহের জন্য আপনার প্রাক-অনুমোদন দরকার নেই। কেবলমাত্র আপৎকালীন অবস্থাতেই এমার্জেন্সি রুম ব্যবহার করুন।

ফ্লু, গলা ব্যথা বা কানের সংক্রমণের মতো সমস্যার জন্য এমার্জেন্সি রুম ব্যবহার করা উচিত নয়।

আপনার কোনো প্রশ্ন থাকলে আপনার PCP বা MetroPlus-কে 1-800-303-9626

জরুরি পরিচর্যা

আপনার এমন কোনো আঘাত বা অসুস্থতা থাকতে পারে যা আপৎকালীন নয়, কিন্তু তারপরও দ্রুত পরিচর্যার দরকার হতে পারে।

- এটা এমন হতে পারে যে একটি শিশু কানে ব্যথা নিয়ে মাঝরাতে ঘুম থেকে উঠে পড়লো এবং তার কান্না বন্ধ হচ্ছে না।
- এটি ফ্লু হতে পারে বা সেলাইয়ের দরকার পড়তে পারে।
- এটি গোড়ালি মচকে যাওয়া বা খারাপভাবে কিছু ভেঙ্গে ঢুকে যাওয়া হতে পারে যা আপনি বের করতে পারছেন না।

একই দিনে বা পরের দিনে আপনি অতি-দ্রুত পরিচর্যার জন্য আপনি একটি সাফাৎ পাবেন। আপনি বাড়িতে থাকুন বা বাইরে, দিনে-রাতে যে কোনো সময় আপনার PCP-কে ফোন করুন। আপনি আপনার PCP এর সাথে যোগাযোগ করতে না পারলে আমাদের 1-800-303-9626 নম্বরে ফোন করুন। যার সাথে কথা বলবেন তাকে বলুন যে কী ঘটছে। আপনাকে কী করতে হবে তা তারা আপনাকে বলবে।

যুক্তরাষ্ট্রের বাইরে পরিচর্যা

আপনি যুক্তরাষ্ট্রের ভ্রমণ করলে আপনি কেবলমাত্র ডিস্ট্রিক্ট অফ কলম্বিয়া, পুয়ের্তো রিকো, ভার্জিন আইল্যান্ড, গুয়াম, নর্দার্ন মারিয়ানা আইল্যান্ড ও আমেরিকান সামোয়াতে জরুরী ও আপৎকালীন পরিচর্যা পাবেন। আপনি অন্য কোনো দেশে (কানাডা ও মেক্সিকো সহ) থাকার সময় আপনার চিকিৎসা পরিচর্যার দরকার হলে আপনাকে এর জন্য অর্থপ্রদান করতে হবে।

আমরা আপনাকে সুস্থ রাখতে চাই

আপনার ও আপনার পরিবারের নিয়মিত স্বাস্থ্য-পরীক্ষা ও ওষুধ খাওয়ার প্রয়োজন ছাড়া আপনার স্বাস্থ্য ভালো রাখার এই অন্য উপায়গুলিও রয়েছে:

- আপনার ও আপনার পরিবারের জন্য ক্লাস
- ধূমপান-নিরোধী ক্লাস
- জন্ম-পূর্ব পরিচর্যা এবং পুষ্টি
- শোক / ক্ষতির ব্যাপারে সমর্থন
- স্তন্যপান এবং শিশুর পরিচর্যা

সদস্য পরিষেবা 1-800-303-9626

TTY 711

আচরণগত স্বাস্থ্যের সঙ্কটের লাইন 1-855-371-9228

- মানসিক চাপ ব্যবস্থাপনা
- ওজন নিয়ন্ত্রণ
- কোলেস্টেরল নিয়ন্ত্রণ
- ডায়াবেটিস সম্পর্কিত পরামর্শ ও স্ব-ব্যবস্থাপনার প্রশিক্ষণ
- হাঁপানী সম্পর্কিত পরামর্শ ও স্ব-ব্যবস্থাপনার প্রশিক্ষণ
- যৌন সংক্রমণ (STI) পরীক্ষা এবং নিজেকে STI-গুলো থেকে বাঁচানো
- পারিবারিক হিংসা পরিষেবা

আরো বেশি জানতে এবং আগামী ক্লাসগুলোর একটি তালিকা পেতে সদস্য পরিষেবাকে 1-800-303-9626 নম্বরে ফোন করুন বা আমাদের ওয়েবসাইট www.metroplus.org-এ যান।

পর্ব II আপনার সুবিধা ও প্ল্যানের প্রক্রিয়াগুলি

এই হ্যান্ডবুকের বাকি অংশে আপনার প্রয়োজনমত তথ্য পাবেন। এটি আওতাভুক্ত এবং আওতাভুক্ত নয় এমন পরিষেবাগুলোর তালিকা দেয়। আপনার কোনো অভিযোগ থাকলে কী করতে হবে হ্যান্ডবুকটি তা আপনাকে বলে দেবে। হ্যান্ডবুকটিতে অন্যান্য তথ্যও আছে যা আপনার সহায়ক মনে হতে পারে। আপনার প্রয়োজনে এই হ্যান্ডবুক হাতের নাগালে রাখুন।

সুবিধাসমূহ

Medicaid ম্যানেজড কেয়ার আপনি আপনার নিয়মিত Medicaid থেকে যা পান তার অতিরিক্ত বেশ কয়েকটি পরিষেবা প্রদান করে। MetroPlus আপনার প্রয়োজনীয় বেশিরভাগ পরিষেবা প্রদান করবে বা তার ব্যবস্থা করবে। যদিও আপনি কয়েকটি পরিষেবা আপনার PCP এর কাছে না গিয়েও পেতে পারেন। এর মধ্যে পড়ে আপৎকালীন পরিচর্যা; পরিবার পরিকল্পনা/HIV পরীক্ষা ও কাউন্সেলিং; এবং স্ব-প্রেরণ পরিষেবাসমূহ, তার মধ্যে সেইগুলি পড়ে যেগুলি আপনি MetroPlus এর মধ্যেই পাবেন এবং কয়েকটির জন্য আপনি সেই পরিষেবার Medicaid প্রদানকারীর কাছে যেতে পারেন। আপনার কোনো প্রশ্ন থাকলে বা নিম্নলিখিত যে কোনো পরিষেবা সংক্রান্ত কোনো সাহায্য দরকার হলে অনুগ্রহ করে 1-800-303-9626 নম্বরে আমাদের সদস্য পরিষেবায় ফোন করুন।

MetroPlus Health Plan এর আওতাভুক্ত পরিষেবাসমূহ

আপনাকে এই পরিষেবাগুলি অবশ্যই সেই প্রদানকারীদের কাছ থেকে নিতে হবে যারা MetroPlus Health Plan-এ রয়েছেন। যাবতীয় পরিষেবা অবশ্যই চিকিৎসাগত বা নিদানিক ভিত্তিতে প্রয়োজনীয় হতে হবে এবং আপনার PCP এর (প্রাথমিক পরিচর্যা প্রদানকারী) দ্বারা প্রদত্ত বা প্রেরণ করা হতে হবে। আপনার কোনো প্রশ্ন থাকলে বা নিম্নলিখিত যে কোনো পরিষেবা সংক্রান্ত কোনো সাহায্য দরকার হলে অনুগ্রহ করে 1-800-303-9626 নম্বরে আমাদের সদস্য পরিষেবায় ফোন করুন।

নিয়মিত চিকিৎসা পরিচর্যা

- আপনার PCP এর দপ্তরে সাক্ষাৎ
- বিশেষজ্ঞগণের কাছে রেফারেল
- চোখ / শ্রবণশক্তির পরীক্ষা

প্রতিরোধকারী পরিচর্যা

- সুস্থ-সদ্যোজাতের পরিচর্যা
- সুস্থ-শিশুর পরিচর্যা
- নিয়মিত স্বাস্থ্য-পরীক্ষা

সদস্য পরিষেবা 1-800-303-9626

TTY 711

আচরণগত স্বাস্থ্যের সঙ্কটের লাইন 1-855-371-9228

- শিশুদের জন্য গোটা শৈশবকাল জুড়ে নেওয়া ওষুধ
- জন্ম থেকে 21 বছর বয়স পর্যন্ত নথিভুক্ত ব্যক্তিদের দ্রুত ও মেয়াদী পরীক্ষা, রোগনির্ণয় ও চিকিৎসা (EPSDT) পরিষেবায় প্রবেশসাম্যতা
- ধূমপান নিরোধী কাউন্সেলিং।
- বিনামূল্যে ছুঁচ এবং সিরিঞ্জ পাওয়া
- ধূমপান নিরোধী কাউন্সেলিং।
- HIV শিক্ষা এবং ঝুঁকি কমানো

মাতৃস্ব পরিচর্যা

- গর্ভাবস্থায় পরিচর্যা
- চিকিৎসক/ধাত্রী ও হাসপাতাল পরিষেবা
- সদ্যোজাতদের নার্সারি পরিচর্যা
- গর্ভাবস্থায় এবং প্রসবের একবছর পর পর্যন্ত অবসাদের জন্য পরীক্ষা

বাড়িতে স্বাস্থ্য-পরিচর্যা

1. চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় হওয়া এবং MetroPlusএর দ্বারা ব্যবস্থা করা আবশ্যিক
 - চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় একটি প্রসব পরবর্তী গৃহ স্বাস্থ্য সাক্ষাৎ, উচ্চ-ঝুঁকি থাকা মহিলাদের জন্য চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় অতিরিক্ত সাক্ষাৎ
 - উচ্চ-ঝুঁকি থাকা ছোটো শিশুদের (সদ্যোজাত) অন্ততঃ 2টি সাক্ষাৎ
 - প্রয়োজনমত এবং আপনার PCP/বিশেষজ্ঞের আদেশ অনুসারে অন্যান্য গৃহ স্বাস্থ্য পরিচর্যার সাক্ষাৎ

ব্যক্তিগত পরিচর্যা/গৃহ পরিচরক/ উপভোক্তা নির্দেশিত ব্যক্তিগত সহায়তা পরিষেবাসমূহ (Consumer Directed Personal Assistance Services - CDPAS)

1. চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় হওয়া এবং MetroPlus এর দ্বারা ব্যবস্থা করা আবশ্যিক
 - ব্যক্তিগত পরিচর্যা/গৃহ পরিচরক - স্নান, পোশাক পরা ও খাইয়ে দেওয়ায় সাহায্য করা এবং খাবার তৈরি ও গৃহস্থালির কাজে সাহায্য করা।
 - CDPAS - স্নান, পোশাক পরা ও খাইয়ে দেওয়ায় সাহায্য করা এবং খাবার তৈরি ও গৃহস্থালির কাজে সাহায্য করা, তৎসহ গৃহ স্বাস্থ্য সহকারী ও নার্সিং এর কাজ। এটি আপনার দ্বারা বেছে নেওয়া ও নির্দেশিত কোনো সহায়কের দ্বারা প্রদান করা হয়ে থাকে।
 - আপনি আরও তথ্যের প্রয়োজন হলে MetroPlus এর সঙ্গে 1-800-303-9626 নম্বরে যোগাযোগ করুন।

ব্যক্তিগত আপংকালীন প্রতিক্রিয়া ব্যবস্থা(Personal Emergency Response System - PERS)

1. আপনার আপংকালীন অবস্থা হলে আপনাকে এই জিনিসটি পরে থাকতে হবে।
2. এই পরিষেবার যোগ্য হতে এবং তা পেতে, আপনাকে অবশ্যই ব্যক্তিগত পরিচর্যা/গৃহ পরিচারক বা CDPAS পরিষেবা নিতে হবে।

প্রাপ্তবয়স্কদের দিনেরবেলার স্বাস্থ্য পরিচর্যা পরিষেবাসমূহ

- প্রাথমিক পরিচর্যা প্রদানকারী (PCP) দ্বারা সুপারিশ করা হওয়া আবশ্যিক।
- স্বাস্থ্যশিক্ষা, পুষ্টি, নার্সিং ও সামাজিক পরিষেবা প্রদান করে, দৈনন্দিন জীবনযাপন, পুনর্বাসন থেরাপি, ফার্মেসি পরিষেবায় সাহায্য করে, তৎসহ দল্ভচিকিৎসা ও অন্যান্য বিশেষিকৃত পরিচর্যায় প্রেরণ করে।

AIDS প্রাপ্তবয়স্কদের দিনেরবেলার স্বাস্থ্য পরিচর্যা পরিষেবাসমূহ

- প্রাথমিক পরিচর্যা প্রদানকারী (PCP) দ্বারা সুপারিশ করা হওয়া আবশ্যিক।
- সাধারণ চিকিৎসা ও নার্সিং পরিচর্যা, পদার্থ ব্যবহারে সমর্থন পরিষেবা, মানসিক স্বাস্থ্যের সমর্থন পরিষেবা, পুষ্টিগত পরিষেবা, তৎসহ সামাজিক মেলামেশা, বিনোদন ও সুস্থতা/স্বাস্থ্যের উন্নতির কার্যকলাপ প্রদান করে।

যক্ষ্মার জন্য থেরাপি

- এটি আপনার যক্ষ্মার ওষুধ নেওয়া ও পরবর্তী পরিচর্যার সাহায্য।

হসপিস পরিচর্যা

- হসপিসগুলি রোগী এবং তাদের পরিবারকে তাঁদের বিশেষ প্রয়োজন সংক্রান্ত সহায়তা করে যা অসুস্থতার অন্তিম পর্ব চলাকালীন ও মৃত্যুর পরে আসে।
1. চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় হওয়া এবং MetroPlus এর দ্বারা ব্যবস্থা করা আবশ্যিক।
 2. অসুস্থ এবং এক বছর বা তার কম বাঁচবেন বলে প্রত্যাশিত এমন রোগীদেরকে সহায়তা পরিষেবা এবং কিছু চিকিৎসা পরিষেবা প্রদান করে।
 3. আপনি এই পরিষেবাগুলো আপনার বাড়িতে বা কোনো হাসপাতালে বা নার্সিং হোমেও পেতে পারেন।

একুশ (21) বছরের কম বয়সের শিশুরা যারা হসপিটাল পরিষেবা পাচ্ছেন তারাও চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় রোগ নিরাময়কারী পরিষেবা ও উপশমকারী পরিচর্যা পেতে পারেন।

এই চিঠি সম্পর্কে আপনার কোনো প্রশ্ন থাকলে সদস্য পরিষেবা বিভাগে 1-800-303-9626 নম্বরে ফোন করতে পারেন।

দন্তচিকিৎসা পরিচর্যা

MetroPlus Health Plan মনে করে যে আপনার সার্বিক স্বাস্থ্য-পরিচর্যার জন্য আপনাকে দন্তচিকিৎসা পরিচর্যা প্রদান করা জরুরি। উচ্চমানসম্পন্ন দন্তচিকিৎসা পরিষেবাসমূহ প্রদানকারী কোম্পানি Healthplex এর সাথে চুক্তির মাধ্যমে আমরা দন্তচিকিৎসা পরিচর্যা প্রদান করি; অথবা আমরা দন্তচিকিৎসা পরিচর্যা যে সকল একক দন্তচিকিৎসক উচ্চমানের দন্তচিকিৎসা পরিষেবা দেওয়ায় বিশেষজ্ঞ তাদের সঙ্গে চুক্তির মাধ্যমে পেশ করি। আওতাভুক্ত পরিষেবাসমূহের মধ্যে আছে নিয়মিত ও রুটিন দন্তচিকিৎসা পরিষেবাসমূহ, যেমন প্রতিরোধমূলক দাঁতের পরীক্ষা, পরিষ্কার করা, এক্সরে, ফিলিং ও অন্যান্য পরিষেবা যা আপনার চিকিৎসার প্রয়োজনে এবং/অথবা অনুসরণকারী পরিচর্যার কোনো পরিবর্তন বা অসঙ্গতি পরীক্ষা করতে লাগবে। *একজন দন্তচিকিৎসককে দেখাতে আপনার PCP এর কাছ থেকে রেফারেল পাওয়ার দরকার নেই*

দন্তচিকিৎসা পরিষেবা কীভাবে পেতে হয়:

আপনাকে একজন প্রাথমিক দন্তচিকিৎসা পরিচর্যা চিকিৎসক বেছে নিতে হবে। দন্তচিকিৎসা পরিষেবা প্রদান করতে MetroPlus uses HealthPlex-কে ব্যবহার করে থাকে। HealthPlex-এ অংশগ্রহণকারী দন্তচিকিৎসকগণ রয়েছেন যারা সাধারণ দন্তচিকিৎসা, শিশুদের দন্তচিকিৎসা, মুখের শল্যচিকিৎসা এবং মাড়ির রোগে বিশেষজ্ঞ। একজন প্রাথমিক দন্তচিকিৎসা পরিচর্যা চিকিৎসক বেছে নিতে HealthPlex-এ 1-888-468-2189 নম্বরে ফোন করুন। আপনি অংশগ্রহণকারী দন্তচিকিৎসকদের একটি তালিকা পেতে অনলাইনে www.metroplus.org-এ দেখুন অথবা MetroPlus সদস্য পরিষেবায় 1-800-303-9626 নম্বরে ফোন করুন। আপনি কোনো দন্তচিকিৎসক বেছে না নিয়ে থাকলে আপনার জন্য একজনকে বেছে দেওয়া হবে। আপনি সর্বদা আপনার দন্তচিকিৎসক বদলাতে পারেন। আপনার এখনকার দন্তচিকিৎসক HealthPlex-এ অংশগ্রহণ করছেন কিনা জানতে তাকে ফোন করুন।

- আপনার দন্তচিকিৎসকের খোঁজ করতে বা দন্তচিকিৎসক বদলাতে অনুগ্রহ করে HealthPlex-কে 1-888-468-2189 নম্বরে অথবা অনুগ্রহ করে MetroPlus-কে 1-800-303-9626 নম্বরে ফোন করুন। সদস্য পরিষেবার প্রতিনিধিরা আপনাকে সাহায্য করার জন্য রয়েছেন। অনেকেই আপনার ভাষায় কথা বলতে পারেন বা ল্যাঙ্গুয়েজ লাইন সার্ভিসেসের সাথে চুক্তিবদ্ধ।
- দন্তচিকিৎসার সুবিধাসমূহ লাভ করতে আপনার সদস্য আইডি কার্ড দেখান। আপনি একটি পৃথক দন্তচিকিৎসার আইডি কার্ড পাবেন না। আপনার দন্তচিকিৎসককে দেখানোর সময় আপনার প্ল্যানের আইডি কার্ডটি দেখান।

সদস্য পরিষেবা 1-800-303-9626

TTY 711

আচরণগত স্বাস্থ্যের সঙ্কটের লাইন 1-855-371-9228

আপনি রেফারেল ছাড়াও এমন কোনো ডেন্টাল ক্লিনিকে যেতে পারেন যা কোনো শিক্ষামূলক ডেন্টাল সেন্টারের দ্বারা পরিচালিত।

প্লানগুলিকে হয় তিরিশ (30) মাইল ব্যাসার্ধের মধ্যে শিক্ষামূলক ডেন্টাল সেন্টারের তালিকা দিতে হবে অথবা সদস্যদের ফোন করার জন্য বিনা শুল্কের সদস্য পরিষেবার নম্বর দিতে হবে।

অর্থোডন্টিক পরিচর্যা

MetroPlus যে সব শিশুদের দাঁতের গুরুতর সমস্যা রয়েছে তাদের 21 বছর বয়স পর্যন্ত ব্রেস আওতাভুক্ত করবে, যেমন; ভালোমতো আঁকাবাঁকা দাঁতের জন্য খাবার চিবোতে পারে না, ছিন্ন টাকরা বা ছিন্ন ঠোঁট।

দৃষ্টি পরিচর্যা

- কোনো অপথ্যালমোলজিস্ট, অপথ্যালমিক ডিস্পেন্সার ও অপ্টোমেট্রিস্টের পরিষেবাসমূহ এবং কন্ট্যাক্ট লেন্স, পলিকার্বোনেট লেন্স, কৃত্রিম চোখ এবং/অথবা খোয়া যাওয়া বা নষ্ট হওয়া চশমা বদলের কভারেজ, যার মধ্যে চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় হলে মেরামতিও পড়ে। প্ল্যান প্রদানকারীর আদেশ অনুসারে কৃত্রিম চোখ আওতাভুক্ত
- সাধারণতঃ প্রত্যেক দুই বছরে চোখ পরীক্ষা, যদি না চিকিৎসাগতভাবে আরো ঘন ঘন দরকার হয়
- চশমা (দুই বছর অন্তর Medicaid অনুমোদিত নতুন ফ্রেম অথবা চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় হলে আরো ঘন ঘন)
- কম দৃষ্টিশক্তির পরীক্ষা এবং আপনার চিকিৎসকের দ্বারা নির্দেশিত দৃষ্টি সহায়ক বস্তু
- চক্ষুরোগ বা ত্রুটির জন্য বিশেষজ্ঞের কাছে রেফারেল

ফার্মেসি

- প্রেসক্রিপশনের ওষুধ
- কাউন্টারে গিয়ে পাওয়া যায় এমন ওষুধ
- ইনসুলিন এবং ডায়াবেটিক সরবরাহ
- OTC পণ্যগুলি সহ ধূমপান নিরোধী দ্রব্যগুলি
- হিয়ারিং এড যন্ত্রের ব্যাটারি
- আন্লিক ফর্মুলা
- জরুরী গর্ভনিরোধ (প্রতি বর্ষপঞ্জীতে ছয়টি)
- চিকিৎসা এবং অস্ত্রোপচারের সরবরাহ

কিছু ব্যক্তির ক্ষেত্রে, কিছু ওষুধ এবং ফার্মেসির জিনিসের জন্য হয়তো ফার্মেসীর সহ-পেমেন্টের দরকার হতে পারে। নিম্নলিখিত সদস্যদের ও পরিষেবার জন্য কোনো কো-পে নেই:

- 21 বছরের কম বয়সের উপভোক্তাগণ।
- গর্ভবতী উপভোক্তাগণ। গর্ভবতী মহিলারা গর্ভাবস্থায় ও যে মাসে গর্ভাবস্থা শেষ হবে তার পরের দুমাস ছাড় পাবেন।

সদস্য পরিষেবা 1-800-303-9626

TTY 711

আচরণগত স্বাস্থ্যের সঙ্কটের লাইন 1-855-371-9228

- কোন OMH বা OPWDD হোম ও কমিউনিটি ভিত্তিক পরিষেবাসমূহ (HCBS) এর ছাড় কার্যক্রমে থাকা উপভোক্তাগণ।
- মস্তিষ্কে আঘাতের ফলে ক্ষত (TBI) থাকা ব্যক্তিদের জন্য DOH HCBS ছাড় কার্যক্রমে থাকা উপভোক্তাগণ।
- পরিবার পরিকল্পনার ওষুধ এবং জন্মনিয়ন্ত্রণের বড়ি ও পুরুষ এবং মহিলা কন্ডোমের মত সরবরাহগুলি।
- জেনেরিক কো-পেগুলি (প্ল্যান কো-পেতে ছাড় দিলে)
- মানসিক অসুস্থতা (সাইকোট্রপিক) ও যক্ষ্মার চিকিৎসার ওষুধ

প্রেসক্রিপশনের জিনিস	কো-পেমেন্টের পরিমাণ	কো-পেমেন্টের বিবরণ
ব্র্যান্ড নামের প্রেসক্রিপশনের ওষুধ	\$3.00/\$1.00	প্রতিটি নতুন প্রেসক্রিপশন এবং প্রতিবার রিফিলের জন্য 1টি কো-পে এর মূল্য
জেনেরিক প্রেসক্রিপশন ওষুধগুলো	\$1.00	
কাউন্টারে গেলে যে ওষুধগুলো পাওয়া যায়, যেমন ধূমপান নিরোধী ও ডায়াবিটিসের জন্য	\$0.50	

- প্রতিটি নতুন প্রেসক্রিপশন ও প্রতিবার রিফিলের জন্য কো-পেমেন্ট রয়েছে।
- আপনার কো-পে থাকলে আপনি প্রতি ক্যালেন্ডার বর্ষে \$200 প্রদানের জন্য দায়ী থাকবেন।
- আপনি একটি ক্যালেন্ডার বর্ষের মধ্যে প্ল্যান স্থানান্তরিত করলে কো-পেমেন্টের প্রমাণ হিসেবে আপনার রসিদগুলি রেখে দিন অথবা আপনার ফার্মেসি থেকে প্রদত্ত কো-পেমেন্টের প্রমাণের অনুরোধ করতে পারেন। আপনাকে একটি প্রতিলিপি আপনার নতুন প্ল্যানকে দিতে হবে।
- কিছু নির্দিষ্ট ওষুধের জন্য আপনার চিকিৎসককে আপনার প্রেসক্রিপশন লেখার আগে আমাদের থেকে প্রাক-অনুমতি নিতে হবে। আপনি যাতে আপনার প্রয়োজনীয় ওষুধগুলি পান তা নিশ্চিত করতে আপনার চিকিৎসক MetroPlus এর সঙ্গে কাজ করতে পারেন। এই হ্যান্ডবুকের শেষে প্রাক-অনুমোদন সম্পর্কে আরো জানুন।
- আপনার প্রেসক্রিপশন আপনি কোথায় পূরণ করবেন সেটির ব্যাপারে আপনার পছন্দ করার সুযোগ রয়েছে। আপনি আমাদের প্ল্যানে অংশ নেওয়া যে কোন ফার্মেসিতে যেতে পারেন বা একটি মেল অর্ডার ফার্মেসি

ব্যবহার করে আপনার প্রেসক্রিপশন পূরণ করতে পারেন। আপনার উপায়গুলো সম্পর্কে আরো জানতে অনুগ্রহ করে 1-800-303-9626 নম্বরে সদস্য পরিষেবায় ফোন করুন।

হাসপাতালে পরিচর্যা

- হাসপাতালে ভর্তি থাকাকালীন রোগীর পরিচর্যা
- বহির্বিভাগে পরিচর্যা
- পরীক্ষাগার, এক্সরে, অন্যান্য পরীক্ষাসমূহ

আপংকালীন পরিচর্যা

- আপংকালীন পরিচর্যা হল এমন প্রক্রিয়া, চিকিৎসা বা পরিষেবা যা কোনো আপংকালীন পরিস্থিতির মূল্যায়ন বা তা স্থিতিশীল করতে প্রয়োজন হয়।
- আপনি আপংকালীন পরিস্থিতিতে পরিচর্যা পাওয়ার পরও আপনার অন্যান্য পরিচর্যার দরকার হতে পারে যাতে আপনার স্থিতিশীল অবস্থা নিশ্চিত করা যায়। আপনার প্রয়োজন অনুযায়ী, আপনাকে এমারজেন্সি রুমে, হাসপাতালের ঘরে ভর্তি হয়ে অথবা অন্য কোনো পরিবেশে চিকিৎসা করা হতে পারে। এটিকে **স্থিতিশীলতা পরবর্তী পরিষেবা বলা হয়।**
- আপংকালীন পরিষেবাসমূহ সম্পর্কে আরও জানতে পৃষ্ঠা 10 দেখুন।

স্পেশালিটি কেয়ার

এর মধ্যে অন্যান্য পেশাদারদের পরিষেবাগুলো অন্তর্ভুক্ত রয়েছে যেগুলো হল:

- শারীরিক থেরাপিস্ট - প্রতিটি ক্যালেন্ডার বর্ষে 40টি সাক্ষাতে সীমাবদ্ধ
- বৃত্তিমূলক ও স্পীচ থেরাপিস্ট – প্রতিটি ক্যালেন্ডার বর্ষে 20টি সাক্ষাতে সীমাবদ্ধ
- অডিওলজিস্ট
- ধাত্রী
- হৃদরোগের পুনর্বাসন
- পোডিয়াট্রিস্ট

আপনার বয়স 21 এর কম হলে, আপনি বিকাশের প্রতিবন্ধকতা সহ ব্যক্তিদের দপ্তর(Office for People with Developmental Disabilities) দ্বারা বিকাশ প্রতিবন্ধী বলে নির্ধারিত হলে অথবা আপনার মস্তিষ্কে আঘাতের থেকে ক্ষত হয়ে থাকলে শারীরিক, বৃত্তিমূলক ও স্পীচ থেরাপিস্টদের সীমা প্রযোজ্য নয়।

এই পরিষেবাগুলি সম্পর্কে আরও জানতে 1-800-303-9626 নম্বরে সদস্য পরিষেবায় ফোন করুন।

আবাসিক স্বাস্থ্য-পরিচর্যা কেন্দ্রগুলি (নার্সিং হোম)

সদস্য পরিষেবা 1-800-303-9626

TTY 711

আচরণগত স্বাস্থ্যের সঙ্কটের লাইন 1-855-371-9228

- স্বল্পকালীন বা পুনর্বাসনসহ দীর্ঘমেয়াদী পরিচর্যাও অন্তর্ভুক্ত করে;
- চিকিৎসকের দ্বারা আদেশপ্রাপ্ত ও MetroPlus অনুমোদিত হওয়া আবশ্যিক;
- আওতাভুক্ত নার্সিং হোম পরিষেবার মধ্যে রয়েছে চিকিৎসকের তত্ত্বাবধান, 24-ঘন্টার নার্সিং পরিচর্যা, দৈনন্দিন জীবনের কার্যকলাপে সহায়তা, শারীরিক থেরাপি, বৃত্তিমূলক থেরাপি, বাচিক-ভাষার প্যাথোলজি।

আপনার দীর্ঘমেয়াদে নার্সিং হোমে অবস্থানের প্রয়োজন হলে আপনার স্থানীয় সামাজিক পরিষেবা বিভাগের নির্ধারণ করার আবশ্যিক যে আপনি Medicaid এর আয়ের প্রয়োজনীয়তাসমূহ পূরণ করেন কিনা। MetroPlus ও নার্সিং হোম কীভাবে আবেদন করতে হবে তাতে সাহায্য করতে পারে।

আপনাকে এই পরিচর্যা এমন কোনো নার্সিং হোমের থেকে পেতে হবে যেটি MetroPlus এর প্রদানকারীদের নেটওয়ার্কের মধ্যে রয়েছে। আপনি MetroPlus এর নেটওয়ার্কের বাইরে কোনো নার্সিং হোম বেহচে নিলে আপনার অন্য কোনো প্লানে স্থানান্তরিত হওয়ার প্রয়োজন হতে পারে। নার্সিং হোম প্রদানকারী ও প্লান নেটওয়ার্কের সম্পর্কে প্রশ্নে সাহায্যের জন্য New York Medicaid Choice-কে 1-800-505-5678 নম্বরে ফোন করুন।

আমাদের নেটওয়ার্কে একটি নার্সিং হোম খুঁজে পেতে সাহায্য করতে সদস্য পরিষেবাকে 1-800-303-9626 নম্বরে ফোন করুন।

আচরণগত স্বাস্থ্য-পরিচর্যা

আচরণগত স্বাস্থ্য-পরিচর্যার মধ্যে মানসিক স্বাস্থ্য এবং পদার্থ ব্যবহারের (মদ এবং মাদক) চিকিৎসা ও পুনর্বাসন পরিষেবা অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। আমাদের সব সদস্যই মানসিক স্বাস্থ্য বা মদ ও অন্যান্য মাদক ব্যবহারের সমস্যা নিয়ে সহযোগিতার পরিষেবাগুলো লাভ করতে পারবেন। এইসব পরিষেবাগুলির মধ্যে পড়ে:

মানসিক স্বাস্থ্য পরিচর্যা

- নিবিড় মনস্তাত্ত্বিক পুনর্বাসন চিকিৎসা
- দিবা চিকিৎসা
- ক্লিনিকে অব্যাহত দিবা চিকিৎসা
- ভর্তি হওয়া ও বহির্বিভাগের মানসিক স্বাস্থ্যের চিকিৎসা
- আংশিক হাসপাতাল পরিচর্যা
- আপনি কোনো কমিউনিটি হোম বা পরিবার-ভিত্তিক চিকিৎসায় থাকলে পুনর্বাসন পরিষেবা
- অব্যাহত দিবা চিকিৎসা
- ব্যক্তিগতকৃত আরোগ্যভিত্তিক পরিষেবা
- নিশ্চিত করা কমিউনিটি চিকিৎসা পরিষেবা
- একক ও দলগত পরামর্শদান

সদস্য পরিষেবা 1-800-303-9626

TTY 711

আচরণগত স্বাস্থ্যের সঙ্কটের লাইন 1-855-371-9228

- সঙ্কটে হস্তক্ষেপ পরিষেবা

পদার্থ ব্যবহারে অসুস্থতার পরিষেবা

- ভর্তি হওয়া ও বহির্বিভাগের রোগীর পদার্থ ব্যবহারজনিত অসুস্থতার (মদ ও মাদক) চিকিৎসা
- ভর্তি হওয়া রোগীদের নির্বিষকরণ পরিষেবা
- মিথাডোন সহ আফিমঘটিত বস্তুর রক্ষণাবেক্ষণের চিকিৎসা
- আবাসিকদের পদার্থের ব্যবহারজনিত অসুস্থতার চিকিৎসা
- বহির্বিভাগের রোগীদের মদ ও মাদক চিকিৎসা পরিষেবা নির্বিষকরণ পরিষেবা

অন্যান্য আওতাভুক্ত পরিষেবাগুলো

- টেকসই চিকিৎসা সরঞ্জাম (DME) / হিয়ারিং এড/ নকল অঙ্গ/ অর্থোটিস্ট্র
- আদালতের আদেশের পরিষেবাগুলো
- কেস ব্যবস্থাপনা
- সামাজিক সমর্থন পরিষেবা পাওয়ায় সাহায্য
- FQHC
- পরিবার পরিকল্পনা
- পডিয়াট্রিস্টের পরিষেবা।

আপনি যে সুবিধাগুলি MetroPlus বা আপনার Medicaid কার্ড থেকে পেতে পারেন

কিছু পরিষেবার জন্য, আপনি কোথা থেকে পরিচর্যা নেবেন তা বেছে নিতে পারেন। আপনি আপনার MetroPlus সদস্যতার কার্ড ব্যবহার করে এই পরিষেবাগুলি পেতে পারেন। আপনি এমন প্রদানকারীদের কাছেও যেতে পারেন যিনি আপনার Medicaid সুবিধার কার্ডটি নেবেন। এই পরিষেবাগুলি পেতে আপনার PCP-এর কাছ থেকে রেফারেল এর প্রয়োজন নেই। আপনার কোন প্রশ্ন থাকলে আমাদের 1-800-303-9626 নম্বরে কল করুন

পরিবার পরিকল্পনা

আপনি এমন যে কোন চিকিৎসকের কাছে বা ক্লিনিকে যেতে পারেন যারা Medicaid কার্ড গ্রহণ করেন এবং পরিবার পরিকল্পনার পরিষেবা প্রদান করেন। আপনি আমাদের পরিবার পরিকল্পনা প্রদানকারীদের কাছেও যেতে পারেন। উভয় ক্ষেত্রেই, আপনার PCP-এর কাছ থেকে রেফারেল দরকার নেই।

আপনি জন্ম নিয়ন্ত্রণের ওষুধ, জন্ম নিয়ন্ত্রণের সরঞ্জাম (IUD এবং ডায়াফ্রাম) যা একটি প্রেসক্রিপশন দিয়েই পাওয়া যায়, তৎসহ জরুরী গর্ভনিরোধক, নিবীজকরণ, গর্ভাবস্থা পরীক্ষা, জন্মপূর্ব পরিচর্যা এবং গর্ভপাতের পরিষেবা পেতে পারেন। HIV এবং যৌন সংক্রমণের পরীক্ষা (STI) ও চিকিৎসা এবং আপনার পরীক্ষার ফল

সদস্য পরিষেবা 1-800-303-9626

TTY 711

আচরণগত স্বাস্থ্যের সঙ্কটের লাইন 1-855-371-9228

সংক্রান্ত পরামর্শদানের জন্যও আপনি কোনো পরিবার পরিকল্পনার প্রদানকারীকে দেখাতে পারেন। ক্যান্সার এবং অন্যান্য সংশ্লিষ্ট অবস্থার জন্য পরীক্ষাও পরিবার পরিকল্পনার সাক্ষাতের মধ্যে অন্তর্ভুক্ত।

HIV এবং STI পরীক্ষণ

আপনি যে কোনো সময় এই পরিষেবা PCP বা MetroPlus চিকিৎসকদের কাছ থেকে পেতে পারেন। যখন পরিবার পরিকল্পনার সাক্ষাতের অংশ হিসাবে আপনি এই পরিষেবা পান, তখন আপনি এমন যে কোন চিকিৎসক বা ক্লিনিকে যেতে পারেন যারা Medicaid গ্রহণ করেন এবং পরিবার পরিকল্পনা পরিষেবা পেশ করে থাকেন। যখন আপনি পরিবার পরিকল্পনার সাক্ষাতের অংশ হিসাবে এই পরিষেবা পান তখন আপনার রেফারেলের প্রয়োজন নেই।

প্রত্যেকেরই উচিত একটি HIV পরীক্ষা করানোর ব্যাপারে তাঁদের চিকিৎসকের সাথে কথা বলা। নিঃশঙ্ক HIV পরীক্ষায় প্রবেশে বা যেখানে আপনার নাম দেওয়া হবে না এমন পরীক্ষা করাতে 1-800-541-AIDS (ইংরাজী) বা 1-800-233-SIDA (স্প্যানিশ) নম্বরে ফোন করুন।

যক্ষ্মা রোগনির্ণয় ও চিকিৎসা

রোগনির্ণয়ের এবং/অথবা চিকিৎসার জন্য আপনি হয় আপনার PCP-র কাছে বা কাউন্টি জনস্বাস্থ্য এজেন্সীতে যাওয়া বেছে নিতে পারেন। কাউন্টি জনস্বাস্থ্য এজেন্সীতে যেতে আপনার কোনো রেফারেলের দরকার নেই।

শুধুমাত্র আপনার MEDICAID কার্ড ব্যবহার করে প্রাপ্ত সুবিধা

কিছু কিছু পরিষেবা রয়েছে যা MetroPlus প্রদান করে না। আপনি এই পরিষেবাগুলি যারা Medicaid গ্রহণ করে সেইসব প্রদানকারীর কাছে Medicaid সুবিধার কার্ড ব্যবহার করে পেতে পারেন।

পরিবহন

জরুরি এবং/অথবা অ-জরুরি চিকিৎসার জন্য পরিবহন নিয়মিত Medicaid এর আওতায় আসবে। অ-জরুরি চিকিৎসার জন্য পরিবহন পেতে আপনার বা আপনার প্রদানকারীর চিকিৎসার উত্তরদান পরিষেবা (Medical Answering Services - MAS)-কে 1-844-666-6270 নম্বরে ফোন করা আবশ্যিক। সম্ভব হলে **আপনার চিকিৎসার সাক্ষাতের অন্ততঃ 3 দিন আগে** আপনি বা আপনার প্রদানকারীর MAS-কে ফোন করতে এবং আপনার Medicaid সনাক্তকরণ সংখ্যাটি প্রদান করতে হবে (যেমন, AB12345C), অ্যাপয়েন্টমেন্টের তারিখ ও সময়, আপনি যেখানে যাচ্ছেন সেই ঠিকানা এবং যে ডাক্তারকে আপনি দেখাচ্ছেন। জরুরী নয় চিকিৎসা খাতে এমন পরিবহনের মধ্যে অন্তর্ভুক্ত রয়েছে: ব্যক্তিগত গাড়ি, বাস, ট্যাক্সি, অ্যাম্বুলেট এবং সরকারী পরিবহন।

কীভাবে আপনার পরিবহন পরিষেবা উপলব্ধ করবেন সেই ব্যাপারে আরও তথ্যের জন্য ফোন করুন 1-844-666-6270 অথবা <http://www.medanswering.com/> তে তাদের ওয়েবসাইট দেখুন

সদস্য পরিষেবা 1-800-303-9626

TTY 711

আচরণগত স্বাস্থ্যের সঙ্কটের লাইন 1-855-371-9228

যদি আপনার কোন জরুরী অবস্থা পড়ে এবং অ্যাম্বুলেন্সের দরকার হয়, তাহলে আপনি অবশ্যই 911-কে ফোন করবেন।

বিকাশে প্রতিবন্ধকতা

- দীর্ঘমেয়াদী থেরাপী
- দিবা চিকিৎসা
- আবাসন পরিষেবা
- মেডিকেড সার্ভিস কোঅর্ডিনেশন (MSC) প্রোগ্রাম
- হোম অ্যান্ড কমিউনিটি বেসড সার্ভিসেস ওয়েভারের অধীনে গৃহীত পরিষেবা
- মেডিক্যাল মডেল (ঘরে পরিচর্যা)ওয়েভার সার্ভিসেস

আওতাভুক্ত নয় যে পরিষেবাগুলো:

এই পরিষেবাগুলি MetroPlus বা Medicaid এর কাছে **উপলব্ধ নয়**। আপনি এই সব পরিষেবার কোনোটি নিলে আপনাকে বিল পরিশোধ করতে হতে পারে:

- চিকিৎসার স্বার্থে প্রয়োজন নয় এমন কসমেটিক সার্জারি
- ব্যক্তিগত ও আরামদায়ক বিষয়বস্তু
- বন্ধ্যাস্ব চিকিৎসা
- MetroPlus এর অংশ নয় এমন প্রদানকারীদের থেকে পাওয়া পরিষেবা যদি না আপনি এই হ্যান্ডবুকের অন্যত্র বর্ণিত অন্য কোনো অনুমোদিত প্রদানকারীকে দেখিয়ে থাকেন অথবা MetroPlus বা আপনার PCP আপনাকে সেই প্রদানকারীর কাছে পাঠিয়ে থাকেন।
- যে পরিষেবাগুলির জন্য আপনার আগে থেকে রেফারেলের (অনুমতির) প্রয়োজন এবং আপনি তা পাননি।

আপনার PCP অনুমোদন করেন না এমন যে কোন পরিষেবার জন্য আপনাকে টাকা দিতে হতে পারে। অথবা, আপনি কোনো পরিষেবা পাওয়ার আগে আপনি "ব্যক্তিগত অর্থপ্রদান" বা "স্ব-অর্থপ্রদান"কারী রোগী হতে সম্মত হলে আপনাকে সেই পরিষেবার জন্য নিজেকে অর্থপ্রদান করতে হবে। এগুলো হল:

- আওতাভুক্ত নয় এমন পরিষেবাগুলো (নীচে তালিকাভুক্ত)
- অননুমোদিত পরিষেবাগুলো,
- MetroPlus এর অংশ নয় এমন প্রদানকারীদের দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবাসমূহ

আপনাকে যদি বিল করা হয়

যদি আপনি এমন কোন পরিষেবা বা চিকিৎসার জন্য বিল পান যেটি আপনার দেওয়া উচিত নয় বলে আপনার মনে হয়, তাহলে এটিকে উপেক্ষা করবেন না। সঙ্গে সঙ্গে MetroPlus-কে 1-800-303-9626 নম্বরে ফোন করুন। আপনি কেন বিল পেয়েছেন তা বুঝতে MetroPlus আপনাকে সাহায্য করতে পারে। আপনি অর্থপ্রদানের জন্য সদস্য পরিষেবা 1-800-303-9626

TTY 711

আচরণগত স্বাস্থ্যের সঙ্কটের লাইন 1-855-371-9228

দায়ী না হলে MetroPlus প্রদানকারীর সঙ্গে যোগাযোগ করবে এবং আপনার হয়ে সমস্যাটির সমাধান করবে।

আপনার কোনোকিছু Medicaid বা MetroPlus এর আওতায় আসা উচিত বলে মনে হয় এমন কিছু জন্য আপনাকে অর্থপ্রদান করতে বলা হলে আপনার একটি ন্যায্য শুনানি চাওয়ার অধিকার রয়েছে। এই হ্যান্ডবুকের পরের অংশে ন্যায্য শুনানির বিভাগটি দেখুন।

আপনার কোনো প্রশ্ন থাকলে গ্রাহক পরিষেবায় 1-800-303-9626 নম্বরে ফোন করুন।

পরিষেবার অনুমোদন

পূর্ব অনুমোদন:

কিছু চিকিৎসা ও পরিষেবা আছে যেগুলো আপনি পাওয়ার আগে বা পাওয়া চালিয়ে যেতে আপনাকে অনুমোদন নিতে হবে। এটিকে বলে **পূর্ব-অনুমোদন**। আপনি বা আপনার বিশ্বাসযোগ্য কেউ আমাদের এটির জন্য জিজ্ঞাসা করতে পারেন। নিচের চিকিৎসা ও পরিষেবাসমূহ আপনি পাওয়ার পূর্বে সেগুলিকে অবশ্যই অনুমোদিত হতে হবে।

অংশগ্রহণকারী প্রোভাইডারদের কাছে আপনার PCP নিম্নলিখিতগুলির জন্য সুপারিশের অনুমোদন করতে পারেন:

- স্পেশালিটি কেয়ার
- ল্যাবরেটরি পরিষেবাগুলো

আপনি বা আপনার PCP অবশ্যই মেট্রোপ্লাসের থেকে একটি সম্মতি নেবেন যদি আপনাকে:

- এমন কোন প্রোভাইডারের কাছে সুপারিশ করে দেওয়া হয় যিনি মেট্রোপ্লাস নেটওয়ার্কে নেই, যদি না আপনার এমার্জেন্সী রুমে পরিচর্যার প্রয়োজন হয়
- কোন বিশেষজ্ঞের কাছে দীর্ঘস্থায়ী সুপারিশ করা হয়েছে
- কোন হাসপাতালে ভর্তি হয়েছেন, যদি না এটি কোন জরুরী অবস্থা বা শিশু প্রসবের জন্য হয়
- একটি HHC হাসপাতাল ব্যতীত অন্য যে কোন হাসপাতালে বহিঃস্থ রোগীর অস্ত্রোপচার করাচ্ছেন
- যে কোন সুবিধাকেন্দ্রে সম্ভাব্য সৌন্দর্য্যবর্ধনের পদ্ধতি করাচ্ছেন
- উত্থানদৌর্বল্যের অসুস্থতার জন্য চিকিৎসা গ্রহণ করছেন।
- কাইরোপ্রাকটিক পরিচর্যা পান
- জন্মপূর্ব বা জেনেটিক পরীক্ষার সুবিধা
- ক্লিনিক্যাল ট্রায়ালে অংশগ্রহণ
- বাড়িতে ইনফিউশন থেরাপি পান
- অঙ্গ প্রতিস্থাপনের সুবিধা পান
- বিমানের জরুরি পরিবহন সুবিধা পান
- অ-জরুরি পরিবহন সুবিধা পান

সদস্য পরিষেবা 1-800-303-9626

TTY 711

আচরণগত স্বাস্থ্যের সঙ্কটের লাইন 1-855-371-9228

- মুখের সার্জারির জন্য অ্যানাসথেসিয়া পাওয়া
- কন্ট্যাক্ট লেন্স প্রয়োজন
- রূপান্তরকামী পরিষেবা প্রয়োজন
- চিকিৎসা মেনে চলা বিষয়ক পরিষেবা প্রয়োজন হলে
- হাসপাতালে একজন ব্যক্তিগত দায়িত্ব গ্রহণকারী সেবিকা নিয়োগ করলে
- একটি সুদক্ষ নার্সিং কেন্দ্রে বা গভীর পুনর্বাসন কেন্দ্রে ভর্তি হয়েছেন, যার মধ্যে একটি সুদক্ষ নার্সিং কেন্দ্রে ভর্তি হওয়ার দরুণ প্রদত্ত চিকিৎসক পরিষেবাও অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।
- টিউবারকুলোসিস রোগের জন্য প্রত্যক্ষ পর্যবেক্ষণের চিকিৎসা করাতে একটি হাসপাতালে ভর্তি হয়েছেন
- গৃহ পরিচর্যা পরিষেবা গ্রহণ করছেন
- সেবাসদনের পরিষেবা গ্রহণ করছেন
- পার্সোনাল কেয়ার সার্ভিসেস বা কনজিউমার ডিরেক্টেড পার্সোনাল অ্যাসিস্ট্যান্স প্রোগ্রাম সার্ভিস গ্রহণ করেন
- PERS-এর (পার্সোনাল এমার্জেন্সী রেসপন্স সিস্টেম) আপীল করেন
- অ্যাডাল্ট ডে হেলথ কেয়ার বা AIDS অ্যাডাল্ট ডে হেলথ কেয়ার গ্রহণ করছেন
- দীর্ঘমেয়াদী নার্সিং হোমের পরিচর্যা গ্রহণ করছেন
- অর্থোটিস্স, প্রস্টেটিস্স, এন্টেরাল ফর্মূলা সহ ডিউরেবল মেডিক্যাল ইকুইপমেন্ট (DME) ও জোগান পাচ্ছেন (ফর্মূলা আপনার ফার্মেসী বেনিফিটস ম্যানেজারের মাধ্যমে পাওয়া যায়), DME সম্পর্কিত অটিজম স্পেকট্রাম ডিসঅর্ডার
- শারীরিক থেরাপির 40টি সাক্ষাৎ অথবা বৃত্তিমূলক বা স্পীচ থেরাপির 20টি সাক্ষাৎ পেলে এবং নীচের তালিকায় দেওয়া শ্রেণীগুলির একটিতে থাকলে:
 - 20 বছরের কম বয়সী শিশু
 - বিকাশে প্রতিবন্ধকতা থাকা যে কেউ
 - চোটের ফলে মস্তিষ্কে আঘাতপ্রাপ্ত যে কেউ

কোনো চিকিৎসা বা পরিষেবার জন্য কভারেজ অনুমোদন চাওয়াকে বলে **পরিষেবা অনুমোদনের অনুরোধ**। এই চিকিৎসা বা পরিষেবাগুলির জন্য অনুমোদন পেতে আপনাকে যা করতে হবে:

1-800-303-9626 নম্বরে মেম্বার সার্ভিসেসে ফোন করুন অথবা আপনি 212-908-8521 নম্বরে ফ্যাক্স করে আপনার অনুরোধ পাঠাতে পারেন। একজন মেম্বার সার্ভিসেস প্রতিনিধি প্রক্রিয়া সম্পর্কে আপনার থাকা যে কোন প্রশ্নের উত্তর দেবেন এবং যদি প্রয়োজন হয় তাহলে আপনার কলটিকে ইউটিলাইজেশন রিভিউ (UR) ডিপার্টমেন্টে স্থানান্তরিত করবেন। চিকিৎসাটি ডাক্তারি মতে প্রয়োজনীয় কিনা এবং MetroPlus Health Plan-এর দ্বারা সেটি অনুমোদিত বা টাকা প্রদত্ত হবে কিনা সেই সিদ্ধান্ত নিতে আমরা যা করে থাকি সেটিই হল ইউটিলাইজেশন রিভিউ। ডাক্তার এবং সেবিকারা সিদ্ধান্ত করবেন। চিকিৎসার্থে গ্রহণযোগ্য স্ট্যান্ডার্ড-এর সাথে আপনার চিকিৎসা প্ল্যান নিরীক্ষা করে তারা এটি করে। আমাদের UR কর্মী সোমবার থেকে শুক্রবার সকাল 8:30 টা থেকে বিকেল 5:00টা পর্যন্ত থাকবেন। আপনার কোনো চিকিৎসা সমস্যা নিয়ে সহায়তার প্রয়োজন হলে ব্যবহারের জন্য আমাদের একটি 24 ঘন্টার হটলাইন নম্বর **1-800-442-2560** রয়েছে। UR কর্মী পরের কর্মদিবসে আপনার বার্তাটির উত্তর দেবেন।

সদস্য পরিষেবা 1-800-303-9626

TTY 711

আচরণগত স্বাস্থ্যের সঙ্কটের লাইন 1-855-371-9228

আপনি বা আপনার ডাক্তারকে হয়তো লিখিতভাবে আমাদেরকে পাঠানোর দ্বারা একটি পরিষেবা অনুমোদনের অনুরোধও জমা দিতে হতে পারেন:

MetroPlus Health Plan
160 Water Street, 3rd Floor
New York, NY 10038
Attention: Prior Authorization

এই সব পরিষেবা এখনই পেতে আপনার প্রাক-অনুমোদনও দরকার পড়বে, সেবা চালিয়ে যেতে বা আরো পেতে এটি দরকার। একে বলে **ঐক্যমতের ভিত্তিতে পর্যালোচনা**।

আমরা আপনার পরিষেবা অনুমোদনের অনুরোধ পাওয়ার পর কী হয়:

আমাদের প্রতিশ্রুতি মতো পরিষেবাসমূহ পাওয়া নিশ্চিত করতে স্বাস্থ্য প্ল্যানের একটি পর্যালোচনা দল আছে। আমরা চেক করে দেখেছি যে আপনি যেসব পরিষেবার জন্য বলছেন সেগুলি আপনার হেলথ প্ল্যানের মধ্যেই রয়েছে। পর্যালোচনা দলে ডাক্তার ও নার্সরা থাকেন। আপনার চাওয়া চিকিৎসা বা পরিষেবা চিকিৎসার্থে প্রয়োজনীয় ও আপনার জন্য সঠিক কিনা তা নিশ্চিত করা তাদের কাজ। চিকিৎসার্থে গ্রহণযোগ্য স্ট্যান্ডার্ড-এর সাথে আপনার চিকিৎসা প্ল্যান নিরীক্ষা করে তারা এটি করে।

অনুরোধের কম পরিমাণের ক্ষেত্রে আমরা পরিষেবা অনুমোদনের অনুরোধ প্রত্যাখ্যান বা অনুরোধ করতে পারি। এই সিদ্ধান্তগুলো একজন যোগ্য স্বাস্থ্য সেবা পেশাজীবী দ্বারা নেওয়া হবে। আমরা যদি সিদ্ধান্ত নিই যে অনুরোধ করা পরিষেবাটি চিকিৎসার্থে জরুরী নয়, তাহলে সিদ্ধান্তটি একজন ক্লিনিক্যাল পিয়ার পর্যালোচক দ্বারা নেওয়া হবে যিনি হতে পারেন একজন ডাক্তার বা একজন স্বাস্থ্য সেবা পেশাজীবী যে আপনার অনুরোধ করা সেবা প্রদান করেন। আপনি নির্দিষ্ট কিছু চিকিৎসা স্ট্যান্ডার্ডের জন্য অনুরোধ করতে পারেন, যাকে বলা হয় **ক্লিনিক্যাল পর্যালোচনা শর্তাবলী**, চিকিৎসার্থে প্রয়োজনের জন্য কার্যপদ্ধতির সিদ্ধান্ত নিতে ব্যবহৃত হয়।

আপনার অনুরোধ পাওয়ার পর আমরা **আদর্শ** বা **ফাস্ট-ট্র্যাক** প্রক্রিয়ায় এটিকে পর্যালোচনা করবো। আপনি বা আপনার ডাক্তার একটি ফাস্ট-ট্র্যাক পর্যালোচনার জন্য বলতে পারেন যদি মনে হয় যে বিলম্ব আপনার স্বাস্থ্যে মারাত্মক ক্ষতি করবে। ফাস্ট-ট্র্যাক পর্যালোচনা আপিলের জন্য আপনার অনুরোধ প্রত্যাখ্যাত হলে আমরা আপনাকে জানাবো এবং আপনার আপিল আদর্শ প্রক্রিয়ায় ব্যবস্থাপনা করা হবে।

আমরা আপনার বিষয়টি দ্রুত পর্যালোচনা করব যদি:

- বিলম্বের কারণে আপনার স্বাস্থ্য, জীবন বা ক্ষমতার ক্ষেত্রে গুরুতর ঝুঁকি থাকে;
- আপনার প্রোভাইডার দ্রুত করতে বলেছেন;
- আপনি এখন যে পরিষেবা পাচ্ছেন তার থেকে বেশি পরিষেবা চাইছেন;

সবক্ষেত্রে, আমরা আপনার চিকিৎসা সংক্রান্ত অবস্থা অনুযায়ী দ্রুত আপনার অনুরোধ পর্যালোচনা করবো, কিন্তু নিচে বর্ণিত অবস্থার চেয়ে দেরিতে নয়।

আপনার অনুরোধ অনুমোদিত বা প্রত্যাখ্যাত হলে আমরা আপনাকে ও আপনার প্রোভাইডার উভয়কেই ফোন

সদস্য পরিষেবা 1-800-303-9626

TTY 711

আচরণগত স্বাস্থ্যের সঙ্কটের লাইন 1-855-371-9228

এবং লিখিতভাবে তা জানিয়ে দেবো। আমরা এই সিদ্ধান্ত নেওয়ার কারণ জানাবো। আমাদের সিদ্ধান্তে আপনি সম্মত না হলে আপিল ও ন্যায়্য শুনানির জন্য আপনার কাছে কোন কোন বিকল্প আছে সেটি ব্যাখ্যা করবো। (এই হ্যান্ডবুকে পরে প্ল্যান আপিল এবং ন্যায়্য শুনানির বিভাগও দেখুন।)

প্রাক অনুমোদনের অনুরোধ করার সময়কাল:

- **আদর্শ পর্যালোচনা:** আমাদের হাতে প্রয়োজন মতো সব তথ্য থাকলে আমরা 3 কর্মদিবসের মধ্যে সিদ্ধান্ত নেবো, কিন্তু আপনার অনুরোধ পাওয়ার 14 দিনের মধ্যে আমাদের কাছে থেকে তা জানতে পারবেন। আমাদের আরো তথ্যের দরকার হলে আমরা 14^{তম}দিনের মধ্যে আপনাকে জানাবো।
- **ফাস্ট-ট্র্যাক পর্যালোচনা:** আমরা একটি সিদ্ধান্ত নেবো ও আপনি আমাদের কাছে থেকে 72 ঘন্টার মধ্যে জানতে পারবেন। আমাদের আরো তথ্যের দরকার হলে আমরা 72 ঘন্টার মধ্যে আপনাকে জানাবো।

ঐক্যমতের ভিত্তিতে নেওয়া পর্যালোচনার অনুরোধের সময়কাল

- **আদর্শ পর্যালোচনা:** আমাদের হাতে প্রয়োজনমত সব তথ্য থাকলে আমরা 1 কর্মদিবসের মধ্যে সিদ্ধান্ত নেবো, কিন্তু আপনার অনুরোধ পাওয়ার 14 দিনের মধ্যে আমরা আপনাকে তা জানাবো। আমাদের আরো তথ্যের দরকার হলে আমরা 14^{তম}দিনের মধ্যে আপনাকে জানাবো।
- **ফাস্ট-ট্র্যাক পর্যালোচনা:** যখন আমরা আমাদের প্রয়োজনীয় সব তথ্য পেয়ে যাব তখন আমরা 1 কর্মদিবসের মধ্যে সিদ্ধান্ত নেবো, এর ব্যতিক্রম: আমরা আপনার অনুরোধ পাওয়ার 72 ঘন্টার মধ্যে আমাদের কাছে থেকে আপনি তথ্য পাবেন। আমাদের আরো তথ্যের দরকার হলে আমরা 1 কর্মদিবসের মধ্যে আপনাকে জানাবো।

অন্যান্য অনুরোধের জন্য বিশেষ সময়সীমা:

- যদি আপনি হাসপাতালে থাকেন অথবা সবে হাসপাতাল থেকে ছুটি পান এবং হোম হেলথ কেয়ার চাইছেন তাহলে আমরা আপনার অনুরোধের 72 ঘন্টার মধ্যে সিদ্ধান্ত নেব।
- যদি আপনি হাসপাতালের মধ্যে মাদকাসক্তি নিরাময়ের চিকিৎসা করাচ্ছেন এবং আপনাকে হাসপাতাল থেকে ছাড়ার আগে যদি আপনি অন্তত 24 ঘন্টার আগে আরো অনেক পরিষেবা চান তাহলে আমরা আপনার অনুরোধের 24 ঘন্টার মধ্যে সিদ্ধান্ত নেব।
- যদি আপনি মানসিক স্বাস্থ্য বা মাদকাসক্তি থেকে মুক্তির চিকিৎসা চাইছেন যার জন্য আদালতে উপস্থিত হতে পারে, তাহলে আমরা আপনার 72 ঘন্টার মধ্যে একটি সিদ্ধান্ত নেব।
- যদি আপনি বহির্বিভাগের প্রেসক্রিপশনের ওষুধ চাইছেন তাহলে আমরা আপনার অনুরোধের 24 ঘন্টার মধ্যে আমাদের সিদ্ধান্ত জানাব।
- একটি স্টেপ থেরাপি প্রোটোকল মানে হল আপনি যে ওষুধের অনুরোধ করেছেন সেটির অনুমোদনের আগে আপনাকে প্রথমে অন্য ওষুধ দিয়ে দেখা হবে। যদি আপনি একটি স্টেপ থেরাপি প্রোটোকল এড়িয়ে

যাওয়ার জন্য বলেন, তাহলে বহির্বিভাগের প্রেসক্রিপশনের ওষুধের জন্য 24 ঘন্টার মধ্যে আমরা সিদ্ধান্ত জানাব। অন্যান্য ওষুধের ক্ষেত্রে, আপনার অনুরোধের 14 দিনের মধ্যে আমরা একটি সিদ্ধান্ত জানাব।

সবক্ষেত্রেই, আমরা আপনার অনুরোধ পাওয়ার 3 কর্মদিবসের মধ্যে আমাদের কাছে থেকে জানতে পারব। আমাদের আরো তথ্যের প্রয়োজন হলে তিন কর্মদিবসের মধ্যে আমরা আপনাকে জানাবো।

আপনার পরিষেবা অনুরোধে আদর্শ বা ফাস্ট-ট্র্যাক সিদ্ধান্তের ব্যাপারে যদি আমাদের সিদ্ধান্ত নিতে আরো বেশি তথ্যের দরকার হয়, তাহলে আমরা যা করব□:

- কোনো তথ্য প্রয়োজন হলে আপনাকে লিখে জানাবো। আপনার অনুরোধ দ্রুত-গামী পর্যালোচনায় হয়, তাহলে আমরা আপনাকে সঙ্গে সঙ্গে ফোন করবো ও পরে একটি বিজ্ঞপ্তি পাঠাবো।
- এই বিলম্ব কেন আপনার জন্য সবচেয়ে ভালো হবে তা জানাবো।
- আমরা তথ্য চাওয়ার দিন থেকে 14 দিনের মধ্যেই একটি সিদ্ধান্ত জানাবো।

আপনি, আপনার প্রোভাইডার বা আপনার বিশ্বাসযোগ্য কেউ হয়তো আমাদের আরো সময় নিয়ে সিদ্ধান্ত নেবার জন্য বলতে পারেন। কারণ হতে পারে যে আপনার কাছে প্ল্যানকে দেওয়ার মত আরো তথ্য আছে যা আপনার ঘটনায় সিদ্ধান্ত নিতে সাহায্য করতে পারে। 1-800-303-9626 নম্বরে ফোন করে বা নিচের ঠিকানায় লিখে এটি করা যাবে:

MetroPlus Health Plan
160 Water Street, 3rd Floor
New York, NY 10038
Attention: Prior Authorization

আপনি বা আপনার প্রতিনিধি কেউ প্ল্যানের ব্যাপারে অভিযোগ দাখিল করতে পারেন যদি আপনার অনুরোধ পর্যালোচনায় বেশি সময় নেওয়ার আমাদের সিদ্ধান্তের সাথে একমত না হন। আপনি বা আপনার বিশ্বাসযোগ্য কেউ নিউইয়র্ক স্টেট স্বাস্থ্য বিভাগে 1-800-206-8125 নম্বরে ফোন করে একটি অভিযোগ দাখিল করতে পারেন।

আমাদের পর্যালোচনা করার সময় পেরিয়ে গেলে আমরা আপনাকে জানাবো। কিন্তু কোনো কারণে আপনি ঐ তারিখের মধ্যে আমাদের কাছে থেকে কিছু না জানতে পারলে, ব্যাপারটি একই থাকে যে আমরা আপনার পরিষেবা অনুমোদনের অনুরোধ প্রত্যাখান করেছি। যদি আমরা সময়ে একটি স্টেপ থেরাপি প্রোটোকল এড়ানোর অনুরোধের উত্তর না দিই তাহলে আপনার অনুরোধ অনুমোদন করা হবে।

যদি আপনার মনে হয় আপনার পরিষেবা অনুমোদনের অনুরোধ প্রত্যাখ্যানের সিদ্ধান্ত ভুল তাহলে আমাদের কাছে প্ল্যান আপিলের অনুরোধ আপনার আছে। এই হ্যান্ডবুকের পরের দিকের অনুচ্ছেদে প্ল্যান আপিল সম্পর্কে দেখুন।

আপনার পরিচর্যা ব্যাপারে অন্যান্য সিদ্ধান্ত:

সদস্য পরিষেবা 1-800-303-9626

TTY 711

আচরণগত স্বাস্থ্যের সঙ্কটের লাইন 1-855-371-9228

মাঝেমাঝে আমরা ঐক্যমত্যের ভিত্তিতে পর্যালোচনা করব আপনার প্রাপ্ত সেবার ব্যাপারে এটি দেখতে যে আপনার পরিচর্যা তখনও প্রয়োজন কিনা। আমরা সেইসব চিকিৎসা ও পরিষেবা খতিয়ে দেখব যা আপনি আগে পেয়েছেন। একে বলে **অতীতের ভিত্তিতে পর্যালোচনা**। আমরা আপনাকে জানাব যদি আমরা পদক্ষেপ গ্রহণ করি।

অন্যান্য ব্যবস্থা গ্রহণের বিজ্ঞপ্তির সময়সীমা:

- বেশিরভাগ ক্ষেত্রে বর্তমানে আপনার পাওয়া আমাদের অনুমোদিত কোনো পরিষেবা কমাতে, স্থগিত রাখতে বা বন্ধ করতে চাইলে আমরা অবশ্যই পরিবর্তনের অন্তত 10 দিন আগে আপনাকে জানাবো।
- দীর্ঘমেয়াদি পরিষেবা এবং সহায়তা, যেমন বাসায় স্বাস্থ্য পরিচর্যা, ব্যক্তিগত পরিচর্যা, CDPAS, অ্যাডাল্ট ডে হেলথ কেয়ার এবং নার্সিং হোম পরিচর্যার বিষয়ে আমরা কোনো সিদ্ধান্ত নেওয়ার 10 দিন আগে অবশ্যই আপনাকে জানাব।
- যদি অতীতে প্রদত্ত সেবা আমরা নিরীক্ষা করি তাহলে পুরানো পর্যালোচনার জন্য আমাদের প্রয়োজনীয় সমস্ত তথ্য পাওয়ার 30 দিনের মধ্যে অর্থ-প্রদান সম্পর্কে আমরা একটি সিদ্ধান্ত প্রদান করবো। আমরা কোনো পরিষেবার জন্য অর্থপ্রদান করতে প্রত্যাখ্যান করলে প্রত্যাখ্যানের দিন আমরা আপনাকে ও আপনার প্রোভাইডারকে একটি বিজ্ঞপ্তি পাঠাবো। এইসব বিজ্ঞপ্তি বিল নয়। **প্ল্যান বা মেডিকেড-এর আওতাভুক্ত কোনো সেবার জন্য আপনার কোনো অর্থ পরিশোধ করতে হবে না, এমনকি পরে আমরা প্রোভাইডারকে অর্থ-প্রদান প্রত্যাখ্যান করলেও।**

কিভাবে আমাদের প্রোভাইডারদের অর্থ পরিশোধ করা হয়

আমাদের চিকিৎসকদের সাথে আমাদের কোনো বিশেষ অর্থনৈতিক চুক্তি আছে কিনা যা আপনার স্বাস্থ্য সেবা পরিষেবায় প্রভাব ফেলতে পারে সেই ব্যাপারে আমাদেরকে জিজ্ঞাসা করার অধিকার আপনার রয়েছে। আপনার নির্দিষ্ট কোনো উদ্বেগ থাকলে সদস্য পরিষেবাকে 1-800-303-9626 নম্বরে ফোন করুন। এছাড়াও আমরা আপনাকে জানাতে চাই যে আমাদের প্রোভাইডারদেরকে নিচের এক বা একাধিক উপায়ে অর্থ পরিশোধ করা হয়।

- যদি আমাদের PCP কোনো ক্লিনিক বা স্বাস্থ্য কেন্দ্রে কাজ করেন, তাহলে তিনি সম্ভবত **বেতন** পাবেন। এক্ষেত্রে তিনি কতজন রোগী দেখলেন তার প্রভাবে পড়ে না।
- আমাদের যেসব PCP তাদের নিজেদের অফিসে বসে কাজ করেন, তারা প্রতি মাসে সেসব রোগীর প্রতিজনকে দেখার জন্য নির্দিষ্ট ফী পান, যাদের তিনি যাদের PCP হয়ে আছেন। রোগী এক বা অনেক বার সাক্ষাত করলেও এই ফী একই থাকে - অথবা একবারও না সাক্ষাত করলেও। একে বলে **ক্যাপিটেশন** বা মাথাপিছু ফী।
- কোনো কোনো সময় প্রোভাইডাররা তাদের রোগীর তালিকায় থাকা প্রতিজনের জন্য একটি নির্দিষ্ট ফী পেতে পারেন, কিন্তু কিছু অর্থ (সম্ভবত 10%) **ইনসেন্টিভ** ফান্ডের জন্য রেখে দেওয়া হতে পারে। বছর শেষে এই তহবিল প্ল্যান দ্বারা নির্ধারিত আদর্শ কাজের জন্য বাড়তি পাওয়ার জন্য যোগ্য হন এমন PCP-দের পুরস্কার দেবার জন্য ব্যবহৃত হয়।
- এছাড়াও প্রোভাইডারদেরকে **ফী-ফর-সার্ভিসেস** দ্বারা অর্থপ্রদান করা হতে পারে। এর মানে হল এই যে তারা প্ল্যান মার্কিন প্রতিটি পরিষেবার জন্য ফী নিতে সম্মত হয়েছেন।

আপনি প্ল্যানের নীতিসমূহে সাহায্য করতে পারেন

আমরা আপনার চিন্তাভাবনার কদর করি। আমাদের সদস্যদেরকে সবচেয়ে ভালোভাবে সেবা দিতে পারবে এমন নীতিসমূহের জন্য আপনি আমাদের সাহায্য করতে পারেন।

আপনার কোনো চিন্তাভাবনা থাকলে সেগুলো সম্পর্কে আমাদের বলুন। হয়তো আপনি আমাদের সদস্য পরামর্শদাতা পর্ষদ বা কমিটির সাথে কাজ করতে আগ্রহী হবেন। এই সম্পর্কে আরো তথ্যের জন্য 1-800-303-9626 নম্বরে গ্রাহক পরিষেবায় কল করুন।

MetroPlus সদস্য পরিষেবার থেকে পাওয়া তথ্য

সদস্য পরিষেবার 1-800-303-9626 নম্বরে ফোন করে আপনি এইসব তথ্য পেতে পারেন

- MetroPlus Health Plan এর পরিচালন পর্ষদের, আধিকারিকদের, নিয়ন্ত্রক পক্ষগুলির, মালিকদের ও অংশীদারদের নামের, ঠিকানার ও পদের একটি তালিকা।
- সাম্প্রতিকতম অর্থনৈতিক বিবৃতি/ব্যালান্সশিট, উপার্জন ও ব্যয়ের সারসংক্ষেপের প্রতিলিপি।
- সাম্প্রতিকতম ব্যক্তিগত ডিরেক্ট পে গ্রাহক চুক্তির প্রতিলিপি
- MetroPlus সম্পর্কে উপভোক্তাদের অভিযোগ সম্পর্কে আর্থিক পরিষেবা বিভাগ (Department of Financial Services) এর থেকে পাওয়া তথ্য।
- কিভাবে আমরা আপনার চিকিৎসা সংক্রান্ত রেকর্ড ও সদস্য তথ্য গোপন রাখি
- MetroPlus কীভাবে আমাদের সদস্যদের পরিচর্যার গুণমান পরীক্ষা করে তা আমরা আপনাকে লিখিতভাবে জানিয়ে দেবো।
- আমরা আপনাকে জানাব আমাদের প্রোভাইডাররা কোন হাসপাতালে কাজ করেন।
- আপনি আমাদের কাছে লিখিতভাবে জানতে চাইলে আমরা MetroPlus এর আওতায় আসে না এমন অবস্থা বা রোগের পর্যালোচনা করার জন্য আমাদের ব্যবহৃত নির্দেশিকা সম্পর্কে আপনাকে জানিয়ে দেবো।
- আপনি আমাদের কাছে লিখিতভাবে জানতে চাইলে আমরা MetroPlus এর অংশ হওয়ার প্রয়োজনীয় যোগ্যতা ও কীভাবে স্বাস্থ্য-পরিচর্যা প্রদানকারীরা এর জন্য আবেদন করতে পারেন তা আপনাকে জানিয়ে দেবো।
- আপনি জানতে চাইলে আমরা আপনাকে জানিয়ে দেবো যে: 1) আমাদের চুক্তি ও উপচুক্তির মধ্যে রেফারেল পরিষেবা প্রয়োগকে প্রভাবিত করে এমন চিকিৎসকদের প্রণোদনা পরিকল্পনা আছে কিনা, এবং তা থাকলে, 2) প্রযুক্ত প্রণোদনা ব্যবস্থার প্রকার সম্পর্কিত তথ্য; এবং 3) চিকিৎসকদের ও চিকিৎসকদের গোষ্ঠীর জন্য ক্ষতি বন্ধ সুরক্ষা প্রদান করা হয় কিনা।
- কীভাবে আমাদের কোম্পানি সংগঠিত হয়েছে ও কীভাবে এটি কাজ করে তৎসম্পর্কিত তথ্য।

আমাদের জানিয়ে রাখুন

এসব পরিবর্তন আপনার জীবনে ঘটলে 1-800-303-9626 নম্বরে গ্রাহক পরিষেবায় কল করুন:

- আপনি আপনার নাম, ঠিকানা বা টেলিফোন নম্বর পরিবর্তন করলে।
- মেডিকেড যোগ্যতায় পরিবর্তন করা হয়েছে

সদস্য পরিষেবা 1-800-303-9626

TTY 711

আচরণগত স্বাস্থ্যের সঙ্কটের লাইন 1-855-371-9228

- আপনি গর্ভবতী
- আপনি যখন সন্তানের জন্ম দেন।
- বিমাতে আপনার বা আপনার সন্তানদের জন্য কোনো পরিবর্তন নেই

যদি আপনি আর Medicaid পান না, তাহলে নিউইয়র্ক স্টেটের স্বাস্থ্য বিভাগের মাধ্যমে চেক করুন। আপনি হয়তো অন্য কার্যক্রমে নাম নথিভুক্ত করতে পারবেন।

নাম তুলে নেওয়া এবং স্থানান্তর

1. আপনি যদি প্ল্যান পরিত্যাগ করতে চান

আপনি 90 দিনের জন্য এটি ব্যবহার করে দেখতে পারেন। আপনি এই সময়কালে যে কোনো সময় **MetroPlus** ছেড়ে দিতে এবং অন্য কোনো স্বাস্থ্য প্লানে যোগ দিতে পারেন। যদিও, আপনি প্রথম 90 দিনের মধ্যে ছেড়ে না দিলে আপনার **MetroPlus** এর সঙ্গে আরও নমাস থাকা আবশ্যিক, *যদি না* আপনার জোরালো কোনো যুক্তি (উপযুক্ত কারণ) থাকে।

উপযুক্ত কারণের কিছু উদাহরণ হল:

- আমাদের স্বাস্থ্য প্ল্যান নিউইয়র্ক স্টেটের প্রয়োজনীয়তাকে মেটায় না ও এর কারণে সদস্যরা ক্ষতিগ্রস্ত হচ্ছেন।
- আপনি পরিষেবা এলাকা থেকে চলে গেলে।
- আপনি, প্ল্যান ও স্থানীয় সামাজিক পরিষেবা দপ্তর সম্মত হলেন যে নথিভুক্ত না থাকা আপনার পক্ষে সবচেয়ে ভালো।
- আপনাকে পরিচালিত সেবা থেকে অব্যাহতি বা বাদ দেওয়া হলে।
- আমরা মেডিকেইড পরিচালিত সেবা পরিষেবার প্রস্তাব করি না, আপনি আপনার এলাকায় অন্য স্বাস্থ্য প্ল্যান থেকে তা পেতে পারেন।
- আপনার এমন কোনো সুবিধা সংশ্লিষ্ট পরিষেবা দরকার যা আমরা আওতায় রাখিনি ও আলাদাভাবে কোনো পরিষেবা প্রাপ্তি আপনার স্বাস্থ্যকে ঝুঁকির মধ্যে ফেলতে পারে।
- আমরা আপনাকে পরিষেবাসমূহ প্রদান করতে পারছি না কারণ রাষ্ট্রের সাথে আমাদের চুক্তির কারণে আমাদের তা করা প্রয়োজনে।

প্ল্যান পরিবর্তন করতে:

- New York State of Health-এ ম্যানেজড কেয়ার কর্মীদের ফোন করুন।

- আপনি Bronx, Kings, New York, Richmond, বা Queens-এ বাস করলে New York Medicaid Choice-কে 1-800-505-5678 নম্বরে ফোন করুন। New York Medicaid Choice-এর কাউন্সেলরগণ আপনাকে স্বাস্থ্য প্ল্যান পরিবর্তন করতে সহায়তা করবেন।

আপনি ফোন করেই আরেকটি প্ল্যানে স্থানান্তরিত হতে পারবেন। যদি আপনাকে ম্যানেজড কেয়ার-এ থাকতে হয় তাহলে আপনাকে অন্য একটি হেলথ প্ল্যান চয়ন করতে হবে।

আপনার অনুরোধ প্রাপ্তির উপর নির্ভর করে এটি প্রক্রিয়া হতে দুই থেকে ছয় সপ্তাহ সময় লাগতে পারে। আপনি একটি নোটিশ পাবেন যে এই পরিবর্তন একটি নির্দিষ্ট তারিখের মধ্যে হবে। ততদিন পর্যন্ত MetroPlus আপনাকে পরিচর্যা প্রদান করবে।

যদি আপনার মনে হয় যে নিয়মিত প্রক্রিয়ার সময় আপনার শরীরের ক্ষতি করবে তাহলে আপনি দ্রুত গামী পদক্ষেপ গ্রহণের অনুরোধ করতে পারবেন। আপনি দ্রুত গামী পদক্ষেপ গ্রহণের অনুরোধ করতে পারবেন যদি আপনি অভিযোগ করে থাকেন কারণ আপনি নথিভুক্তির সাথে সম্মত ছিলেন না। শুধু New York State of Health বা New York Medicaid Choice-কে ফোন করুন।

2. আপনি Medicaid Managed Care এর জন্য অযোগ্য হয়ে পড়তে পারেন।

- আপনাকে বা আপনার সন্তানকে MetroPlus ছাড়তে হতে পারে যদি আপনি বা আপনার সন্তান:

- কাউন্টি বা পরিষেবা প্রদানের এলাকা ছেড়ে চলে যান
- অন্য ম্যানেজড কেয়ার প্ল্যানে পরিবর্তন করলে,
- আপনি কাজের মাধ্যমে HMO বা অন্যান্য বিমা প্ল্যানে যোগ দিলে,
- জেলে যান,
- অন্যভাবে যোগ্যতা হারান;

1. আপনার সন্তানকে MetroPlus ছাড়তে অথবা প্ল্যান *বদলাতে হতে পারে যদি সে:

- কোনো শারীরিক প্রতিবন্ধী শিশুদের কার্যক্রমে(Physically Handicapped Children's Program) যোগ দেয়, অথবা
- এমন কোনো সংস্থার দ্বারা পালক পরিচর্যায় রাখা হয় যাদের *New York State of Health* এর জন্য পরিষেবা প্রদানের চুক্তি রয়েছে, যার মধ্যে New York City'র সকল পালক পরিচর্যায় রাখা শিশুই পড়ে, অথবা
- New York State of Health দ্বারা এমন কোনো এলাকায় পালক পরিচর্যায় * রাখা হয় যেখানে আপনার সন্তানের বর্তমান প্ল্যান পরিষেবা দেয় না।

- আপনাকে MetroPlus Health Plan ছাড়তে হলে বা আপনি Medicaid এর জন্য অযোগ্য হয়ে পড়লে, আপনার যাবতীয় পরিষেবা অপ্রত্যাশিতভাবে বন্ধ হয়ে যেতে পারে, যার মধ্যে

আপনি বাড়িতে যে পরিচর্যা পান তাও পড়ে। এরকম ঘটলে অবিলম্বে New York Medicaid Choice-কে 1-800-505-5678 নম্বরে ফোন করুন।

3. আমরা আপনাকে MetroPlus Health Plan ছেড়ে যেতে বলতে পারি

আপনি আপনার MetroPlus সদস্যতা হারাতে পারেন, যদি আপনি প্রায়শই:

- আপনার পরিচর্যার ব্যাপারে আপনার PCP এর সাথে কাজ করতে অস্বীকার করেন,
- স্থির করা সাক্ষাতে উপস্থিত না হন,
- আপৎকালীন নয় এমন প্রয়োজনে এমারজেন্সি রুমে যান,
- MetroPlus Health Plan এর নিয়মাবলী মেনে না চলেন,
- ফর্ম সৎভাবে পূরণ না করেন বা সঠিক তথ্য না দেন (জালিয়াতি করেন),
- প্ল্যানের সদস্যদের, প্রদানকারীদের বা কর্মীদের গালাগালি দেন বা ক্ষতি করেন, অথবা
- এমন আচরণ করেন যা আপনার ও অন্যান্য সদস্যদের জন্য সেরা পরিষেবা দেওয়া আমাদের জন্য কঠিন হয়ে পড়ে, এমনকি আমরা সমস্যা সমাধান করতে চেষ্টা করবার পরও।

প্ল্যান আপীল

কিছু চিকিৎসা ও পরিষেবা আছে যেগুলো আপনি পাওয়ার আগে বা পাওয়া চালিয়ে যেতে আপনাকে অনুমোদন নিতে হবে। এটিকে বলে **পূর্ব-অনুমোদন**। কোনো চিকিৎসা বা পরিষেবার জন্য কভারেজ অনুমোদন চাওয়াকে বলে **পরিষেবা অনুমোদনের অনুরোধ**। এই প্রক্রিয়াটি হ্যান্ডবুকের আগের দিকে বর্ণনা করা আছে। অনুরোধের কম পরিমাণের ক্ষেত্রে আমরা পরিষেবা অনুমোদনের অনুরোধ প্রত্যখ্যান বা অনুমোদন করতে আমাদের সিদ্ধান্তের বিজ্ঞপ্তিকে **প্রাথমিক বিরূপ সিদ্ধান্ত** বলা হয়।

আপনার সেবার ব্যাপারে আমাদের সিদ্ধান্তে আপনি সন্তুষ্ট না হলে আপনি কিছু পদক্ষেপ নিতে পারেন।

আপনার প্রোভাইডার আপনার পুনর্বিবেচনার জন্য বলতে পারেন:

আপনার পরিষেবা অনুমোদনের অনুরোধ চিকিৎসার্থে প্রয়োজনীয় ছিলো না বা এটি ছিলো পরীক্ষামূলক বা তদন্তমূলক ও আমরা সেই ব্যাপারে আপনার ডাক্তারের সাথে কথা না বলে থাকলে, সে ব্যাপারে কোনো সিদ্ধান্ত আমরা নিয়ে থাকলে আপনার ডাক্তার আমাদের প্ল্যানের মেডিক্যাল পরিচালকের সাথে কথা বলতে পারেন। এক কর্মদিবসের মধ্যে মেডিক্যাল পরিচালক আপনার ডাক্তারের সাথে কথা বলবেন।

আপনি একটি প্ল্যান আপীল দায়ের করতে পারেন:

- প্ল্যান আপীল চাওয়ার জন্য প্রাথমিক বিরূপ সিদ্ধান্তের বিজ্ঞপ্তির তারিখ থেকে 60টি কর্মদিবস রয়েছে।
- যদি প্ল্যান আপীল করার জন্য সহায়তার বা আপিল প্রক্রিয়ার পদক্ষেপ অনুসরণ করতে প্রয়োজন হয় তাহলে আপনি মেম্বার সার্ভিসেসের 1-800-303-9626 নম্বরে ফোন করতে পারেন। যদি আপনার কোন বিশেষ চাহিদার দরকার হয় যেমন শ্রবণ বা দৃষ্টিশক্তি জনিত সমস্যার সহায়তা অথবা আপনার অনুবাদ

সদস্য পরিষেবা 1-800-303-9626

TTY 711

আচরণগত স্বাস্থ্যের সঙ্কটের লাইন 1-855-371-9228

পরিষেবার প্রয়োজন হয় তাহলে আমরা আপনাকে সহায়তা করতে পারি।

- আপনি প্ল্যান আপিলের জন্য বলতে পারেন অথবা আপনার হয়ে পরিবারের কোন সদস্য, বন্ধু, ডাক্তার বা আইনজীবী আপনার হয়ে আপিল করতে পারে। সেই ব্যক্তি আপনার প্রতিনিধি তা বলা আছে এমন একটি বিবৃতিতে আপনাকে ও সেই ব্যক্তিকে তারিখ দিয়ে স্বাক্ষর করতে হবে।
- প্ল্যান আপীলের আবেদন করার কারণে আমরা আপনার সাথে ভিন্ন বা খারাপ আচরণ করবো না।

আপনার পরিচর্যার ব্যাপারে আপিল করবার সময় অব্যাহত সহায়তা:

যদি আমরা আপনি এখন যে পরিষেবা পাচ্ছেন তা কমানো, স্থগিত বা বন্ধ করার সিদ্ধান্ত নিই তাহলে আপনার প্ল্যান আপিলের সিদ্ধান্তের অপেক্ষা কালে আপনি পরিষেবা পেতে পারেন। আপনাকে অবশ্যই এর মধ্যে প্ল্যান আপীল করতে হবে:

- **আপনার পরিচর্যা পরিবর্তিত হয়েছে তার দশ দিনের মধ্যে; অথবা**
- **সময়সূচি অনুযায়ী আপনার পরিষেবা পরিবর্তন হওয়ার তারিখ থেকে, যেটা পরে হবে।**

আপনার প্ল্যান আপীল আরেকটি প্রত্যখ্যানের সম্মুখীন হলে আপনাকে আপনার প্রাপ্ত যে কোনো সুবিধা অব্যাহত

আপনি ফোন করে বা লিখিতভাবে প্ল্যান আপিলের জন্য বলতে পারেন। যখন আপনি প্ল্যান আপিলের আবেদন করেন বা তার পরেই, আপনাকে আমাদেরকে এগুলি দিতে হবে:

- আপনার নাম ও ঠিকানা
- নথিভুক্তির নম্বর
- আপনি যেসব পরিষেবা চেয়েছেন এবং আপীলের কারণ(গুলি)
- মেডিক্যাল রেকর্ড, ডাক্তারের চিঠি অথবা আপনার কেন পরিষেবাটি প্রয়োজন তা সম্পর্কে বলা আছে এমন অন্য কোন তথ্যের মতো বিষয় যা আমাদেরকে পর্যালোচনা করতে চান।
- আমাদের কথামতো প্রাথমিক প্রতিকূল নির্ধারণের বিজ্ঞপ্তিতে আমাদের চাওয়া যে কোনো সুনির্দিষ্ট তথ্য।
- আপনার প্ল্যান আপিলের প্রস্তুতির জন্য সহায়তার ক্ষেত্রে, আপনি নির্দেশিকা, মেডিক্যাল রেকর্ড এবং প্রাথমিক বিরূপ সিদ্ধান্তের জন্য আমরা যেসব অন্যান্য নথি দেখার জন্য বলতে পারেন। যদি আপনার প্ল্যান আপিল দ্রুত হয়, তাহলে আমাদেরকে আপনি যে তথ্য পর্যালোচনা করার জন্য দিতে চান তার জন্য সময় বেশি নেই। আপনি এইসব নথি দেখতে চাইতে পারেন অথবা 1-800-303-9626 নম্বরে ফোন করে বিনামূল্যের কপি চাইতে পারেন।

আপনার তথ্য ও সামগ্রী ফোন, ফ্যাক্স বা ডাকযোগে পাঠান:

ফোন:.....1-800-303-9626

ফ্যাক্স:.....1-212-908-8824

ডাকযোগে:.....Appeals Coordinator
160 Water Street, 3rd Floor

সদস্য পরিষেবা 1-800-303-9626

TTY 711

আচরণগত স্বাস্থ্যের সঙ্কটের লাইন 1-855-371-9228

দ্রুত প্ল্যান আপিল না হলে আপনি তার আবেদন ফোন মারফত করতে পারে, এছাড়াও আপনাকে লিখিতভাবে আপনার প্ল্যান আমাদের কাছে পাঠাতে হবে।

যদি আপনি নেটওয়ার্কের বাইরের পরিষেবা বা প্রোভাইডার চান:

- আমরা যদি বলি যে আপনি যে পরিষেবা চাইছেন সেটি অংশগ্রহণকারী প্রোভাইডারের থেকে পাওয়া পরিষেবার তুলনায় খুব ভিন্ন নয়, এই পরিষেবাটি আপনার জন্য চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় কিনা সেটা যাচাই করতে আমাদের অনুরোধ করতে পারেন। আপনার প্ল্যান আপিলের সাথে এই তথ্য পাঠানোর জন্য আপনাকে আপনার ডাক্তারকে বলতে হবে:
 1. আপনার ডাক্তারের কাছ থেকে একটি লিখিত বিবৃতি থাকতে হবে যে, অংশগ্রহণকারী প্রোভাইডার থেকে প্ল্যান যে পরিষেবা প্রদান করছে নেটওয়ার্কের বাইরের পরিষেবা তার থেকে অতীব পৃথক। আপনার ডাক্তারকে অবশ্যই বোর্ডের প্রত্যয়িত বা বোর্ডের উপযুক্ত বিশেষজ্ঞ হতে হবে যিনি এমন মানুষজনের চিকিৎসা করেন যাঁদের আপনার প্রয়োজন হওয়া পরিষেবার দরকার আছে।
 2. দুটি চিকিৎসাগত বা বৈজ্ঞানিক নথি যাতে প্রমাণিত যে আপনি যে চিকিৎসাটি চাইছেন সেটি আপনার পক্ষে আরো সহায়ক এবং আপনি পরিষেবা থেকে অংশগ্রহণকারী প্রোভাইডার দ্বারা যে চিকিৎসা পাচ্ছেন তার থেকে আপনার বেশি ক্ষতি করবে না।
- যদি আপনি মনে আমাদের অংশগ্রহণকারী প্রোভাইডার আপনাকে পরিষেবা প্রদান করার মত সঠিক প্রশিক্ষণ বা অভিজ্ঞতা নেই, তাহলে আপনি নেটওয়ার্কের বাইরের পরিষেবা পাবার যোগ্য কিনা সেটা জানতে আমাদের জিজ্ঞেস করুন। আপনার আপিলের সাথে এই তথ্য পাঠানোর জন্য আপনাকে আপনার ডাক্তারকে বলতে হবে:
 1. একটি লিখিত বিবৃতি যাতে বলা হয়েছে যে আমাদের অংশগ্রহণকারী প্রোভাইডারের আপনার প্রয়োজনীয়তা পূরণ করার সঠিক প্রশিক্ষণ এবং অভিজ্ঞতা নেই, এবং
 2. যা সঠিক প্রশিক্ষণ ও অভিজ্ঞতা থাকা একজন নেটওয়ার্ক বহির্ভূত প্রোভাইডারকে সুপারিশ করে, যিনি আপনার চিকিৎসা করতে পারবেন।আপনার ডাক্তারকে অবশ্যই বোর্ডের প্রত্যয়িত বা বোর্ডের উপযুক্ত বিশেষজ্ঞ হতে হবে যিনি এমন মানুষজনের চিকিৎসা করেন যাঁদের আপনার প্রয়োজন হওয়া পরিষেবার দরকার আছে।

যদি আপনার ডাক্তার এই তথ্য না পাঠায়, তাহলেও আমরা আপনার প্ল্যান আপিল পর্যালোচনা করব। তবে আপনি বহিস্থ আপিলের যোগ্য নাও হতে পারেন। এই হ্যান্ডবুকের পরের দিকের অনুচ্ছেদে বহিরাগত আপিল সম্পর্কে দেখুন।

আমরা আপনার প্ল্যান আপিল পাওয়ার পর কী হয়?

- 15 দিনের মধ্যে আমরা আপনাকে একটি চিঠি লিখে জানিয়ে দেবো যে আমরা আপনার প্ল্যান আপিল নিয়ে কাজ করছি।

- আমরা আপনাকে মেডিক্যাল রেকর্ডের একটি বিনামূল্যের কপি এবং আপিলের সিদ্ধান্ত নিতে আমাদের প্রয়োজন হবে এমন অন্য যেকোন তথ্য পাঠাব। যদি আপনার প্ল্যান আপিল দ্রুত হয়, তাহলে এই তথ্য পর্যালোচনা করার সময় কম থাকতে পারে।
- এছাড়াও আপনি নিজে এসে বা লিখিতভাবে সিদ্ধান্ত প্রণয়নে ব্যবহৃত হবে এমন তথ্য আপনি দিতেও পারেন। আমাদের কোন তথ্য দিতে হবে সেসম্পর্কে নিশ্চিত না হলে MetroPlus-কে 1-800-303-9626 নম্বরে ফোন করুন।
- ক্লিনিক্যাল ব্যাপারে প্ল্যান আপিলের যোগ্য স্বাস্থ্য সেবা পেশাজীবী দ্বারা নেওয়া হবে যারা প্রথম সিদ্ধান্ত নেননি এবং তাদের অন্তত একজন ক্লিনিক্যাল পিয়ার পর্যালোচনাকারী হবেন।
- নন-ক্লিনিক্যাল সিদ্ধান্ত উচ্চতর পর্যায়ে কাজ করা লোকজনেরা ব্যবস্থা নেবেন, আপনার প্রথম সিদ্ধান্ত নেবার সময় যারা কাজ করেছেন তারা নন।
- প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আমাদের সিদ্ধান্তের কারণ ও আমাদের মূলনীতি আপনাকে দেওয়া হবে। পরিষেবা অনুমোদনের অনুরোধ প্রত্যাখ্যান বা অনুরোধের চেয়ে কম পরিমাণে অনুমোদন করে প্ল্যান আপিলের সিদ্ধান্তের বিস্তৃষ্টিকে চূড়ান্ত প্রতিকূল নির্ধারণ বলা হয়।
- যদি আপনার এই প্রতিকূল নির্ধারণ ভুল মনে হয়:
 - আপনি ন্যায্য শুনানি চাইতে পারেন। এই হ্যান্ডবুকের ন্যায্য শুনানির বিভাগটি দেখুন।
 - কিছু সিদ্ধান্তের জন্য, আপনি বহিরাগত আপিল চাইতে পারেন। এই হ্যান্ডবুকের বহিরাগত আপিল বিভাগটি দেখুন।
 - আপনি New York State Department of Health এর কাছে 1- 800-206-8125 নম্বরে একটি অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।

প্ল্যান আপিলের সময়সীমা:

- **স্ট্যান্ডার্ড প্ল্যান আপিল:** আমাদের যে সকল তথ্য দরকার তার সবগুলি যদি আমাদের কাছে থাকে, তাহলে আপনার প্ল্যান আপিল চাওয়ার 30 দিনের মধ্যে আমরা আমাদের সিদ্ধান্ত আপনাকে জানিয়ে দেব।
- **ফাস্ট-ট্র্যাক প্ল্যান আপিল:** যদি আমাদের প্রয়োজনীয় সমস্ত তথ্য আমাদের কাছে থাকে তাহলে ফাস্ট ট্র্যাক প্ল্যান আপিলের সিদ্ধান্ত আপনার প্ল্যান আপিল করার 2 কর্মদিবসের মধ্যে কিন্তু 72 ঘন্টার মধ্যে জানানো হবে।
 - আমাদের আরো তথ্যের দরকার হলে আমরা 72 ঘন্টার মধ্যে আপনাকে জানাবো।
 - হাসপাতাল ছাড়ার অন্তত 24 ঘন্টা আগে যখন আপনি হাসপাতালের ভিতরে মাদকাসক্তি নিরাময়ের চিকিৎসার জন্য অনুরোধ করেন এবং যদি আপনার অনুরোধ প্রত্যাখ্যান করা হয়, তাহলে আমরা আপনার আপিলের 24 ঘন্টার মধ্যে সিদ্ধান্ত নেব।
 - আমরা ফোনের মাধ্যমে আমাদের সিদ্ধান্ত জানাবো এবং পরে একটি লিখিত বিস্তৃষ্টি পাঠাবো।

আপনার প্ল্যান আপিলের ফাস্ট-ট্র্যাক প্রক্রিয়ায় পর্যালোচনা করা হবে যদি:

- আপনি বা আপনার ডাক্তার ফাস্ট-ট্র্যাক প্রক্রিয়ায় আপনার প্ল্যান আপিল পর্যালোচনা করতে বলেন।

সদস্য পরিষেবা 1-800-303-9626

TTY 711

আচরণগত স্বাস্থ্যের সঙ্কটের লাইন 1-855-371-9228

বিলম্ব আপনার স্বাস্থ্যের জন্য কতটা ক্ষতকর তা আপনার ডাক্তার ব্যাখ্যা করবেন। আপনার ফার্স্ট-ট্র্যাক অনুরোধ প্রত্যাখ্যাত হলে আমরা আপনাকে জানাবো এবং আপনার প্ল্যান আপিলের আদর্শ প্রক্রিয়ায় পর্যালোচনা করা হবে। **বা**

- আপনার অনুরোধ প্রত্যাখ্যান হয়েছিল যখন আপনি প্রাপ্ত সেবা যা আপনি পাচ্ছেন বা প্রদত্ত পরিষেবা প্রসারণের প্রয়োজনের জন্য চালিয়ে যেতে বলেছিলেন; **বা**
- হাসপাতালে থাকার পর আপনার বাসায় স্বাস্থ্য সেবার চাওয়ার চাইলে যদি সেই অনুরোধ প্রত্যাখ্যাত হয়ে থাকে; **or**
- হাসপাতাল ছাড়ার অন্তত 24 ঘন্টা আগে যখন আপনি হাসপাতালের ভিতরে মাদকাসক্তি নিরাময়ের চিকিৎসার জন্য অনুরোধ করেন এবং যদি আপনার অনুরোধ প্রত্যাখ্যান করা হয়।

আপনার প্ল্যান আপিল সম্পর্কে স্ট্যান্ডার্ড বা ফার্স্ট-ট্র্যাক সিদ্ধান্তের ব্যাপারে যদি আমাদের সিদ্ধান্ত নিতে আরো বেশি তথ্যের দরকার হয়, তাহলে আমরা যা করবো:

- কোনো তথ্য প্রয়োজন হলে আপনাকে লিখে জানাবো। আপনার অনুরোধ দ্রুত-গামী পর্যালোচনায় হয়, তাহলে আমরা আপনাকে সঙ্গে সঙ্গে ফোন করবো ও পরে একটি বিজ্ঞপ্তি পাঠাবো।
- এই বিলম্ব কেন আপনার জন্য সবচেয়ে ভালো হবে তা জানাবো;
- আমরা তথ্য চাওয়ার দিন থেকে 14 দিনের মধ্যেই একটি সিদ্ধান্ত জানাবো।

আপনি বা আপনার প্রতিনিধি আমাদের আরো সময় নিয়ে সিদ্ধান্ত নেবার জন্য বলতে পারেন। কারণ হতে পারে যে আপনার কাছে প্ল্যানকে দেওয়ার মত আরো তথ্য আছে যা আপনার ঘটনায় সিদ্ধান্ত নিতে সাহায্য করতে পারে। এটি 1-800-303-9626 তে কল করার মাধ্যমে করা যেতে পারে।

আপনি বা আপনার প্রতিনিধি কেউ প্ল্যানের ব্যাপারে অভিযোগ দাখিল করতে পারেন যদি আপনার প্ল্যান আপিলের পর্যালোচনায় বেশি সময় নেওয়ার আমাদের সিদ্ধান্তের সাথে একমত না হন। আপনি বা আপনার বিশ্বাসযোগ্য কেউ নিউইয়র্ক স্টেট স্বাস্থ্য বিভাগে 1-800-206-8125 নম্বরে ফোন করে একটি অভিযোগ দাখিল করতে পারেন।

যদি আপনি আপনার প্ল্যান আপিলের কোন উত্তর না পান অথবা অতিরিক্ত সময় সহ যদি আমরা সময়ে সিদ্ধান্ত না জানাতে পারি তাহলে আপনি ন্যায্য শুনানির জন্য বলতে পারেন। এই হ্যান্ডবুকের ন্যায্য শুনানির বিভাগটি দেখুন।

আপনি প্ল্যান আপিলের ব্যাপারে সময়মতো সিদ্ধান্ত না নিলে এবং আমরা আপনি এই পরিষেবাগুলি চাইছেন বললে: 1) চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় নয়; 2) পরীক্ষামূলক বা তদন্তমূলক; 3) আপনি প্ল্যানের নেটওয়ার্কে যা পাবেন তার থেকে আলাদা কিছু নয়; অথবা 4) কোনো অংশগ্রহণকারী প্রদানকারীর কাছে উপলব্ধ যার আপনার চাহিদা পূরণ করার মতো প্রশিক্ষণ ও অভিজ্ঞতা রয়েছে, সে ক্ষেত্রে মূল প্রত্যাখ্যানটি বিপরীত হয়ে যাবে। এর মানে হলো আপনার পরিষেবা অনুমোদনের অনুরোধ অনুমোদিত হবে।

বহিঃস্থ আপীল

সদস্য পরিষেবা 1-800-303-9626

TTY 711

আচরণগত স্বাস্থ্যের সঙ্কটের লাইন 1-855-371-9228

আপনার অন্যান্য আপীলের অধিকার রয়েছে, যদি আপনি যে পরিষেবা চাইছেন সেটি:

1. চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় না হয়,
2. পরীক্ষামূলক বা তদন্তমূলক হয়; অথবা
3. প্ল্যানের নেটওয়ার্কে আপনি যে পরিচর্যা পাচ্ছেন তার থেকে আলাদা না হয়, অথবা
4. আপনার চাহিদা পূরণ করার প্রশিক্ষণ ও অভিজ্ঞতা আছে এমন কোনো প্ল্যান প্রদানকারীর থেকে উপলব্ধ হয়,

এই ধরনের সিদ্ধান্তের ক্ষেত্রে, আপনি নিউইয়র্ক স্টেটকে নতুন স্বনির্ভর **বহিরাগত আপিলের** জন্য বলতে পারেন। এটিকে বহিরাগত আপিল বলা হয় কারণ এতে যেকল পর্যালোচনাকারী সিদ্ধান্ত নেন তারা স্বাস্থ্য প্ল্যান বা স্টেটের জন্য কাজ করেন না। এই পর্যালোচনাকারীগণ নিউইয়র্ক স্টেট দ্বারা অনুমোদিত যোগ্য লোক। পরিষেবাটি অবশ্যই প্ল্যানের সুবিধার প্যাকেজের বা একটি পরীক্ষামূলক চিকিৎসা, চিকিৎসা বিষয়ক চেষ্টা, বা দুর্লভ রোগের হতে হবে। আপনাকে বহিরাগত আপিলের জন্য অর্থ দিতে হবে না।

বহিরাগত আপিলের জন্য বলার আগে:

- আপনাকে একটি প্ল্যান আপিল করতে হবে ও প্ল্যানের চূড়ান্ত বিরূপ সিদ্ধান্ত পাবেন; **বা**
- আপনি যদি পরিষেবা না পেয়ে থাকেন এবং আপনি যদি ফার্স্ট ট্র্যাক প্ল্যান আপিল করে থাকেন, তাহলে আপনি একই সময়ে দ্রুত বহিরাগত আপিলের জন্য বলতে পারেন। আপনার ডাক্তার একটি দ্রুত বহিরাগত আপিলের জন্য কি কি প্রয়োজনীয় তা বলবেন; **বা**
- আপনি ও প্ল্যান প্ল্যানের আপিল প্রক্রিয়া এড়িয়ে যেতে পারেন এবং সরাসরি বহিরাগত আপিলে যেতে পারেন; **বা**
- প্ল্যান আপীলের প্রক্রিয়ার সময় আপনি প্রমাণ করতে পারেন যে প্ল্যানটি সঠিকভাবে নিয়ম অনুসরণ করেনি।

প্ল্যানের চূড়ান্ত বিরূপ সিদ্ধান্ত পাওয়ার পর একটি বহিরাগত আপিল করবার জন্য আপনার কাছে **4 মাস** সময় থাকবে। আপনি ও প্ল্যান প্ল্যানের আপিল প্রক্রিয়া এড়িয়ে যেতে সম্মত হন, তাহলে চুক্তি করার 4 মাসের মধ্যে আপনাকে অবশ্যই বহিরাগত আপিল করতে হবে।

একটি বহিরাগত আপিল করতে চাইলে একটি আপিল পূরণ করুন ও ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস বিভাগে পাঠান। আবেদন পূরণে আপনার সাহায্য দরকার হলে আপনি 1-800-303-9626 নম্বরে মেম্বার সার্ভিসেসে ফোন করতে পারেন। আপনি ও আপনার ডাক্তারকে আপনার চিকিৎসা সমস্যা সম্পর্কে তথ্য প্রদান করতে হবে। কোন তথ্যগুলো দরকার হবে তা বহিরাগত আপিলের আবেদন পত্রে দেওয়া আছে।

আপীল করবার কিছু উপায় এখানে দেওয়া হলো:

- 1-800-400-8882 নম্বরে ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস বিভাগে ফোন করুন।
- Department of Financial Services এর ওয়েবসাইট www.dfs.ny.gov-এ যান,
- 1-800-303-9626 নম্বরে কল করে হেলথ প্ল্যানের জন্য যোগাযোগ করুন

সদস্য পরিষেবা 1-800-303-9626

TTY 711

আচরণগত স্বাস্থ্যের সঙ্কটের লাইন 1-855-371-9228

আপনার বহিরাগত আপিলের সিদ্ধান্ত 30 দিনের মধ্যে ফয়সালা হবে। আরো সময় (পাঁচ কর্মদিবস পর্যন্ত) দরকার হতে পারে যদি বহিরাগত আপিল পর্যালোচনাকারী আরো তথ্য চান। সিদ্ধান্ত নেওয়ার দুই দিন পর আপনাকে ও প্ল্যানকে চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত জানানো হবে।

আপনি দ্রুত রায় পেতে পারেন যদি:

- আপনার ডাক্তার বলছেন যে বিলম্ব আপনার স্বাস্থ্য মারাত্মক ক্ষতি করবে: বা
- জরুরী কক্ষ পরিদর্শনের পর আপনি হাসপাতালে আছেন ও আপনার প্ল্যান হাসপাতালের যত্ন প্রত্যাখ্যান করেছে।

একে বলে **দ্রুত বহিরাগত আপিল**। একজন বহিরাগত আপিলে পর্যালোচনাকারী একটি দ্রুত আপিল 72 ঘন্টা বা তার চেয়ে কম সময়ে সিদ্ধান্ত দেবেন।

হাসপাতাল ছাড়ার অন্তত 24 ঘন্টা আগে যখন আপনি হাসপাতালের ভিতরে মাদকাসক্তি নিরাময়ের চিকিৎসার জন্য অনুরোধ করেন তাহলে আমরা আপনার থাকার জন্য অর্থপ্রদান করবে যদি:

- আপনি 24 ঘন্টার মধ্যে দ্রুত অভ্যন্তরীণ আপিলের জন্য বলতে পারেন, এবং
- আপনি একই সময়ে দ্রুত বহিঃস্থ আপিলের জন্য বলতে পারেন।

আপনার আপিল সম্পর্কে কোনো সিদ্ধান্ত না আসা অবধি প্ল্যান আপনার থাকার জন্য অর্থ প্রদান অবিরত রাখবেন। 24 ঘন্টার মধ্যে আপনার প্ল্যান আপনার ফার্স্ট ট্র্যাক আপিলের জন্য সিদ্ধান্ত নেবে। দ্রুত বহিরাগত আপিলের সিদ্ধান্ত 72 ঘন্টার মধ্যে জানানো হবে।

বহিরাগত আপিলের পর্যালোচনাকারী ফোনের বা ফ্যাক্স-এর মাধ্যমে সঙ্গে সঙ্গেই আপনাকে ও প্ল্যানকে সিদ্ধান্ত জানাবেন। পরবর্তীতে আপনাকে সিদ্ধান্ত জানানোর জন্য একটি চিঠি পাঠানো হবে।

যদি আপনি প্ল্যান আপিল চেয়ে থাকেন এবং আপনি চূড়ান্ত বিরূপ সিদ্ধান্ত পেয়ে থাকেন যেখানে আপনার পরিষেবা প্রত্যাখ্যান, কমানো, স্থগতি বা বন্ধ করা হয়ে থাকে, তাহলে আপনি ন্যায্য শুনানির জন্য বলতে পারেন। আপনি ন্যায্য শুনানি বা বহিরাগত আপিল উভয়ই চাইতে পারেন। আপনি একটি ন্যায্য শুনানি ও বহিরাগত আপিল উভয়ই করতে চাইলে, ন্যায্য শুনানির অফিসার যে কোনো একটির সিদ্ধান্তই গ্রহণ করবেন।

ন্যায্য শুনানি

এছাড়াও আপনি নিউইয়র্ক স্টেটের থেকে ন্যায্য শুনানির জন্য বলতে পারেন, যদি:

- আপনার MetroPlus এর সাথে থাকা বা পরিত্যাগ করার ব্যাপারে আপনার স্থানীয় সামাজিক সেবা বিভাগ বা স্টেটের স্বাস্থ্য বিভাগ কর্তৃক গৃহীত কোনো সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হলে।
- আপনার পরিষেবা নিষিদ্ধ করার ক্ষেত্রে আমাদের সিদ্ধান্তে আপনি খুশী নন। আপনি মনে হচ্ছে যে সিদ্ধান্তের ফলে আপনার মেডিকেড বেনিফিট সীমিত করেছে। একটি ন্যায্য শুনানির জন্য পরিষেবা নিষিদ্ধের নোটিশের তারিখ থেকে আপনার 60 দিন রয়েছে। যদি আপনি পরিষেবা নিষিদ্ধের নোটিশের তারিখ থেকে বা

সদস্য পরিষেবা 1-800-303-9626

TTY 711

আচরণগত স্বাস্থ্যের সঙ্কটের লাইন 1-855-371-9228

নিষিদ্ধের কার্যকরীর তারিখ থেকে 10 দিনের মধ্যে, এর মধ্যে যেটি পরে হবে, ন্যায্য শুনানির জন্য বলেন তাহলে ন্যায্য শুনানির সিদ্ধান্ত না আসা পর্যন্ত আপনি আপনার পরিষেবা পেতে থাকবেন। তবে, আপনি আপনার ন্যায্য শুনানিতে হেরে গেলে আপনাকে অপেক্ষাকালে আপনার গ্রহণ করা পরিষেবাগুলির জন্য অর্থ প্রদান করতে হতে পারে।

- আপনি আপনার চাহিদা মতো কোনো পরিষেবার ব্যাপারে আপনার ডাক্তারের কোনো সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হলে। ডাক্তারের সিদ্ধান্ত আপনার মেডিকেড বেনিফিট বন্ধ বা সীমিত করে ফেলছে বলে আপনার হয়। আপনাকে অবশ্যই মেট্রোপ্লাস-এ অভিযোগ দাখিল করতে হবে। MetroPlus ডাক্তারের সাথে একমত হলে, আপনি প্ল্যান আপিল চাইতে পারেন। যদি আপনি চূড়ান্ত বিরূপ সিদ্ধান্ত পান তাহলে স্টেটের ন্যায্য শুনানি পাওয়ার ক্ষেত্রে চূড়ান্ত বিরূপ সিদ্ধান্ত পাওয়ার দিন থেকে 120 দিন আপনার কাছে থাকবে।
- আপনি আপনার পাওয়া পরিচর্যার ব্যাপারে আমাদের কোনো সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট নন। আপনি মনে হচ্ছে যে সিদ্ধান্তের ফলে আপনার মেডিকেড বেনিফিট সীমিত করছে। আপনি আমাদের এই সিদ্ধান্তে খুশী নন:
 - আপনি যে পরিচর্যা পাচ্ছেন তা কমানো, স্থগিত বা থামানোর সিদ্ধান্তে; অথবা
 - আপনি যে পরিচর্যা চেয়েছিলেন তা প্রত্যাখ্যান করার সিদ্ধান্তে;
 - আপনি যে অর্থ পেয়েছেন তা প্রত্যাখ্যান করার সিদ্ধান্তে; অথবা
 - আপনার স্বাস্থ্য পরিচর্যার জন্য আপনি যে অর্থ প্রদান করেছেন অথবা আপনার বাকি থাকা অন্যান্য অর্থ, কো-পে এর ক্ষেত্রে আপনার বিবাদের সিদ্ধান্তের ক্ষেত্রে।

আপনি অবশ্যই প্ল্যান আপিলের জন্য বলতে হবে এবং আপনি চূড়ান্ত বিরূপ সিদ্ধান্ত পাবেন। প্ল্যান আপিলের জন্য বলতে আপনার কাছে চূড়ান্ত বিরূপ সিদ্ধান্তের থেকে 120 দিন থাকবে।

যদি আপনি প্ল্যান আপিলের জন্য বলে থাকেন এবং চূড়ান্ত বিরূপ সিদ্ধান্ত পান যে আপনি এখন যে পরিচর্যা পাচ্ছেন তা কমানো, স্থগিত বা বন্ধ করা হবে, তাহলে আপনার ন্যায্য শুনানির সিদ্ধান্ত না আসা পর্যন্ত আপনার ডাক্তারের নির্দেশিত পরিষেবা আপনি পেতে থাকবেন। চূড়ান্ত বিরূপ সিদ্ধান্ত পাওয়ার দিক থেকে 10 দিনের মধ্যে অথবা পদক্ষেপ কার্যকরী হওয়ার পর, এর মধ্যে যেটি পরে হবে আপনি ন্যায্য শুনানির জন্য আপনাকে বলতে হবে। তবে, আপনি যদি পরিষেবাসমূহ চালিয় □ যেতে বলেন ও ন্যায্য শুনানির ফলাফল আপনার বিরুদ্ধে যায়, তাহলে সিদ্ধান্তের জন্য অপেক্ষমান সময়ে আপনার প্রাপ্ত পরিষেবাসমূহের খরচের জন্য আপনাকে অর্থ প্রদান করতে হতে পারে।

- আপনি প্ল্যান আপিলের জন্য বলেছেন এবং অতিরিক্ত সময় নিয়েও আমরা সময়ের মধ্যে আপনার প্ল্যান আপিলের সিদ্ধান্ত জানাতে পারিনি। যদি আপনি আপনার প্ল্যান আপিলের কোন উত্তর না পান অথবা যদি আমরা সময়ে সিদ্ধান্ত না জানাতে পারি তাহলে আপনি ন্যায্য শুনানির জন্য বলতে পারেন।

ন্যায্য শুনানি কর্মকর্তার কাছে থেকে আপনার পাওয়া সিদ্ধান্তই চূড়ান্ত।

সদস্য পরিষেবা 1-800-303-9626

TTY 711

আচরণগত স্বাস্থ্যের সঙ্কটের লাইন 1-855-371-9228

আপনি ন্যায্য শুনানির জন্য অনুরোধ করতে নিচের কোনো একটি উপায় অনুসরণ করতে পারেন:

- ফোনের মাধ্যমে, টোল-ফ্রী 1-800-342-3334 নম্বরে ফোন করে
- ফ্যাক্স মারফৎ – 518-473-6735
- ইন্টারনেট মারফৎ – www.otda.state.ny.us/oah/forms.asp
- ডাকযোগে - NYS Office of Temporary and Disability Assistance
Office of Administrative Hearings
Managed Care Hearing Unit
P.O. Box 22023
Albany, New York 12201-2023

আপনি যখন MetroPlus-এর করা সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে ন্যায্য শুনানির আপিল করবেন তখন আমরা আপনাকে অবশ্যই আপনাকে **প্রমাণপত্রের প্যাকেটের** প্রতিলিপি পাঠাব। এই তথ্য আমরা আপনার পরিচর্যা সম্পর্কে সিদ্ধান্ত নিতে ব্যবহার করি। প্ল্যান শুনানি অফিসারের কাছে আমাদের পদক্ষেপ সম্পর্কে ব্যাখ্যা করতে এই তথ্য দেবে। যদি আপনাকে তা ডাকযোগে পাঠানোর মতো পর্যাপ্ত সময় না থাকে, তাহলে আমরা আপনাকে শুনানির জন্য আপনাকে প্রমাণপত্রের প্যাকেটের একটি প্রতিলিপি আপনাকে দিয়ে দেব। আপনি যদি শুনানির এক সপ্তাহের আগে প্রমাণপত্রের প্যাকেট না পান, আপনি 1-800-303-9626 নম্বরে কল করে তার জন্য বলতে পারেন।

মনে রাখবেন, আপনি নিউইয়র্ক স্টেটের স্বাস্থ্য বিভাগে 1-800-206-8125 নম্বরে ফোন করে যে কোনো সময় অভিযোগ জানাতে পারেন।

অভিযোগ করার পদ্ধতি

অভিযোগ:

আমরা আশা করি যে আমাদের স্বাস্থ্য প্ল্যান আপনাকে ভালোভাবে সেবা দিতে পেরেছে। আপনার কোনো সমস্যা হলে আপনার PCP-এর সাথে কথা বলুন অথবা মেম্বার সার্ভিসেসে ফোন করুন বা চিঠি লিখুন। বেশিরভাগ সমস্যা সাথে সাথেই সমাধান করা যায় না। আপনার সেবা বা পরিষেবা নিয়ে আপনার কোনো সমস্যা বা ঝামেলা থাকে তাহলে আপনি প্লানে অভিযোগ করতে পারেন। ফোনের মাধ্যমে সমস্যাগুলো সঙ্গে সঙ্গে সমাধান করা যায় না এবং চিঠির মাধ্যমে আসা যে কোনো অভিযোগ নিচে বর্ণিত উপায়ে আমাদের অভিযোগ কর্মপ্রক্রিয়ায় ব্যবস্থাপনা করা হয়।

যদি অভিযোগ জানানোর জন্য বা অভিযোগ প্রক্রিয়ার পদক্ষেপ অনুসরণ করার প্রয়োজন হয় তাহলে আপনি মেম্বার সার্ভিসেসের 1-800-303-9626 নম্বরে ফোন করতে পারেন। যদি আপনার কোন বিশেষ চাহিদার দরকার হয় যেমন শ্রবণ বা দৃষ্টিশক্তি জনিত সমস্যার সহায়তা অথবা আপনার অনুবাদ পরিষেবার প্রয়োজন হয় তাহলে আমরা আপনাকে সহায়তা করতে পারি।

আমরা আপনার জন্য জিনিসগুলো কঠিন করব না বা অভিযোগ দাখিল করার জন্য আপনার বিরুদ্ধে কোনো ব্যবস্থা নেবো না।

সদস্য পরিষেবা 1-800-303-9626

TTY 711

আচরণগত স্বাস্থ্যের সঙ্কটের লাইন 1-855-371-9228

এছাড়াও আপনার অভিযোগের ব্যাপারে 1-800-206-8125 নম্বরে New York State Department of Health- এ যোগাযোগ করার বা নিচের ঠিকানায় চিঠি লেখার অধিকার রয়েছে: Complaint Unit, Bureau of Consumer Services, OHIP DHPCO 1CP-1609, New York State Department of Health, Albany, New York 12237।

এছাড়াও আপনি অভিযোগ নিয়ে আপনার স্থানীয় সামাজিক সেবা বিভাগে যে কোনো সময় যোগাযোগ করতে পারেন। এছাড়া বিল সংক্রান্ত সমস্যার অভিযোগে আপনি নিউইয়র্ক স্টেটের ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস বিভাগে (1-800-342-3736) নম্বরে ফোন করতে পারেন।

কিভাবে প্ল্যানের ব্যাপারে অভিযোগ দাখিল করতে হয়:

আপনি অভিযোগ জানাতে পারেন অথবা আপনার হয়ে পরিবারের কোন সদস্য, বন্ধু, ডাক্তার বা আইনজীবী আপনার হয়ে অভিযোগ জানাতে পারে। সেই ব্যক্তি আপনার প্রতিনিধি তা বলা আছে এমন একটি বিবৃতিতে আপনাকে ও সেই ব্যক্তিকে তারিখ দিয়ে স্বাক্ষর করতে হবে।

ফোন করে দায়ের করতে সদস্য পরিষেবাকে 1-800-303-9626 নম্বরে সোমবার থেকে শনিবার সকাল ৪টা - রাত ৪টা পর্যন্ত ফোন করুন। যদি আপনি কর্মঘণ্টার পরে কল করেন তাহলে মেসেজ দিন। পরবর্তী কর্মদিবসে আমরা আপনাকে ফিরতি ফোন করবো। যদি আমাদের সিদ্ধান্ত নিতে আরো বেশি তথ্যের দরকার হয়, তাহলে আমরা আপনাকে বলবো।

আপনি এখানে আমাদের অভিযোগ পাঠাতে পারেন:

MetroPlus Health Plan
160 Water Street, 3rd Floor
New York, NY 10038
Attention: Complaints Manager

অথবা মেম্বার সার্ভিসেসের নম্বরে ফোন করুন এবং অভিযোগ পত্রের অনুরোধ করুন। এটি চিঠি আকারে পাঠাতে হবে নিচের ঠিকানায়:

MetroPlus Health Plan
160 Water Street, 3rd Floor
New York, NY 10038
Attention: Complaints Manager

এরপর কী হবে:

আমরা যদি আপনার সমস্যা ফোনের মধ্যেই সমাধান করতে না পারি বা আপনার লিখিত অভিযোগ পাওয়ার পর, আমরা 15 কর্মদিবসের মধ্যে আপনাকে একটি চিঠি পাঠাবো। চিঠিতে যা থাকবে তা হল:

- আপনার অভিযোগ নিয়ে কে কাজ করছেন
- এই ব্যক্তির সাথে কিভাবে যোগাযোগ করা যায়

সদস্য পরিষেবা 1-800-303-9626

TTY 711

আচরণগত স্বাস্থ্যের সঙ্কটের লাইন 1-855-371-9228

- আমাদের আরো বেশি তথ্যের দরকার আছে কিনা

এছাড়াও নিজে এসে বা লিখিতভাবে অভিযোগ পর্যালোচনায় ব্যবহৃত হবে এমন তথ্যও আপনি দিতে পারেন। আমাদের কোন তথ্য দিতে হবে সেসম্পর্কে নিশ্চিত না হলে MetroPlus-কে 1-800-303-9626 নম্বরে ফোন করুন।

আপনার অভিযোগ এক বা একাধিক যোগ্য ব্যক্তি দ্বারা পর্যালোচিত হবে। যদি আপনার অভিযোগে কোনো চিকিৎসাগত বিষয় থাকে তবে আপনার কেসটি পর্যালোচনা করা হবে এক বা একাধিক যোগ্য স্বাস্থ্য পরিষেবা পেশাদার দ্বারা।

আমরা আপনার অভিযোগ পর্যালোচনা করার পর:

- আপনার অভিযোগের উত্তর দেবার জন্য দরকারী সব তথ্য আমাদের কাছে থাকলে আমরা 45 দিনের মধ্যে আপনাকে আমাদের সিদ্ধান্ত জানাবো, কিন্তু আমরা আপনার অভিযোগ পাওয়ার 60 দিনের মধ্যে আমাদের কাছ থেকে জানতে পারবেন। আমরা আপনার কাছে লিখিত বা মৌখিকভাবে আমাদের সিদ্ধান্তের কারণগুলো আপনাকে বলবো।
- বিলম্ব যদি আপনার স্বাস্থ্যের জন্য ঝুঁকিপূর্ণ হয়ে থাকে, তাহলে অভিযোগের উত্তর দেবার জন্য সকল দরকারী তথ্য আমাদের কাছে থাকলে 48 ঘন্টার মধ্যে আমরা আপনাকে সিদ্ধান্ত জানাবো, কিন্তু আমরা আপনার অভিযোগ পাওয়ার 7 দিনের মধ্যে আমাদের কাছ থেকে জানতে পারবেন। আমরা আপনাকে ফোন করব আপনাকে আমাদের সিদ্ধান্ত জানাতে অথবা চেষ্টা করব আপনার কাছে পৌঁছে সিদ্ধান্ত জানাতে। 3 কর্মদিবসের মধ্যে আমাদের যোগাযোগের ফলো-আপের জন্য আপনি একটি চিঠি পাবেন।
- আপনি যদি সন্তুষ্ট না হয়ে থাকেন তাহলে কিভাবে আমাদের সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে আপিল করতে হবে তা আপনাকে বলা হবে ও আপনার দরকার হতে পারে এমন যে কোনো ফর্ম আমরা সংযুক্ত করে দেব।
- আমাদের কাছে যথেষ্ট তথ্য না থাকায় আপনার অভিযোগ সম্বন্ধে যদি আমরা সিদ্ধান্ত নিতে সক্ষম না হই, তাহলে আমরা আপনাকে একটি চিঠি পাঠিয়ে আপনাকে জানাবো।

অভিযোগের আপিল:

আপনার অভিযোগ সম্বন্ধে আমরা যে সিদ্ধান্ত নিয়েছি তাতে সন্তুষ্ট না হলে, আপনি প্ল্যানের মাধ্যমে **অভিযোগের আপিল** দাখিল করতে পারেন।

কিভাবে কোনো অভিযোগের আপিল করতে হয়:

- আপনি আমাদের সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হলে একটি অভিযোগের আপীল দায়ের করতে আপনার হাতে আমাদের শুনানির পরে অন্তত 60টি কর্মদিবস রয়েছে;

সদস্য পরিষেবা 1-800-303-9626

TTY 711

আচরণগত স্বাস্থ্যের সঙ্কটের লাইন 1-855-371-9228

- আপনি আপনার বিশ্বাসযোগ্য কাউকে আপনার হয়ে অভিযোগ দাখিল করতে বলতে পারেন;
- অভিযোগের আপিল অবশ্যই লিখিতভাবে করতে হবে। আপনি যদি ফোনের মাধ্যমে অভিযোগের আবেদন করেন, তাহলে এরপর অবশ্যই এটিকে লিখিত আকারে এখানে দিতে হবে:

MetroPlus Health Plan
160 Water Street, 3rd Floor
New York, NY 10038
Attention: Complaints Manager

আমরা আপনার অভিযোগ পাওয়ার পর কী হয়:

আমরা আপনার অভিযোগ পাওয়ার পর 15 কর্মদিবসের মধ্যে আমরা একটি চিঠি আপনাকে পাঠাবো। চিঠিতে যা থাকবে তা হল:

- আপনার অভিযোগের আপিল নিয়ে কে কাজ করছেন
- এই ব্যক্তির সাথে কিভাবে যোগাযোগ করা যায়
- আমাদের আরো বেশি তথ্যের দরকার আছে কিনা

আপনার অভিযোগ সম্বন্ধে প্রথমে যারা সিদ্ধান্ত নিয়েছিলেন তাদের চেয়ে উচ্চতর যোগ্যতার এক বা অধিক লোকজন আপনার অভিযোগের আপিল পর্যালোচনা করবেন। আপনার অভিযোগের আপিল যদি চিকিৎসা সংক্রান্ত বিষয়ে হয়, তাহলে আপনার ঘটনাটি পর্যালোচনা করবেন এক বা অধিক স্বাস্থ্য পেশাগত ব্যক্তি যাদের মধ্যে কমপক্ষে একজন চিকিৎসক পর্যালোচক থাকবেন যিনি আপনার অভিযোগ সম্বন্ধে প্রথমবার সিদ্ধান্ত নেবার সাথে সংশ্লিষ্ট ছিলেন না।

আমাদের যে সকল তথ্য দরকার তা যদি আমাদের কাছে থাকে, তাহলে আপনি আমাদের সিদ্ধান্ত 30 কর্মদিবসের মধ্যে পেয়ে যাবেন। বিলম্ব যদি আপনার স্বাস্থ্যের জন্য ঝুঁকিপূর্ণ হয়ে থাকে এবং যদি আপিলের সিদ্ধান্ত নেবার জন্য প্রয়োজনীয় সকল তথ্য আমাদের কাছে থাকে তাহলে আপনি 2 কর্মদিবসের মধ্যে আমাদের সিদ্ধান্ত জানতে পেরে যাবেন। প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে আমাদের সিদ্ধান্তের কারণ ও আমাদের মূলনীতি আপনাকে দেওয়া হবে। এরপরও আপনি সন্তুষ্ট না হলে, আপনি বা আপনার বিশ্বাসযোগ্য কেউ নিউইয়র্ক স্টেটের স্বাস্থ্য বিভাগে 1-800-206-8125 নম্বরে ফোন করে যে কোনো সময়ে একটি অভিযোগ দাখিল করতে পারেন।

সদস্যদের অধিকার ও দায়িত্বসমূহ

আপনার অধিকার

MetroPlus এর একজন সদস্য হিসেবে আপনার এই অধিকারগুলি রয়েছে:

- স্বাস্থ্যগত অবস্থা, লিঙ্গ, গোত্র, বর্ণ, ধর্ম, জাতীয়তা, বয়স, বৈবাহিক অবস্থা বা যৌন পরিস্থিতি নির্বিশেষ সম্মানের সাথে সেবা পাওয়া।
- MetroPlus এর থেকে কোথায়, কখন ও কীভাবে আপনার প্রয়োজনীয় পরিষেবা পাবেন তা জেনে নিন।

সদস্য পরিষেবা 1-800-303-9626

TTY 711

আচরণগত স্বাস্থ্যের সঙ্কটের লাইন 1-855-371-9228

- কোনটা ভুল, আপনার জন্য কী করা যেতে পারে ও সম্ভাব্য ফলাফল কী হতে পারে তা আপনার PCP আপনার বোধগম্য ভাষায় আপনাকে বলবেন।
- আপনার সেবা সম্বন্ধে দ্বিতীয় মতামত নিন।
- আপনাকে প্ল্যান সম্পূর্ণরূপে ব্যাখ্যা করার পর আপনার সেবার জন্য যে কোনো চিকিৎসা বা প্ল্যানে সম্মতি প্রদান করুন।
- সেবা প্রত্যাখ্যান করুন এবং এতে বিপদের সম্ভাবনা থাকলে জানানো হবে।
- আপনার চিকিৎসা সংক্রান্ত রেকর্ডের প্রতিলিপি নিন এবং আপনার PCP-এর সাথে এ সম্বন্ধে কথা বলুন এবং প্রয়োজনবোধে আপনার চিকিৎসা রেকর্ড ক্রটিমুক্ত বা সঠিক কিনা তা জিজ্ঞাসা করুন।
- নিশ্চিত হোন যে আইন, চুক্তির প্রয়োজনে অথবা আপনার অনুমোদন ব্যতীত আপনার চিকিৎসা রেকর্ড গোপনীয় ও অন্য কারো সাথে শেয়ার করা হবে না।
- আপনার সঙ্গে ন্যায্য আচরণ করা হয়নি মনে হলে যে কোনো অভিযোগের নিষ্পত্তি করতে MetroPlus এর অভিযোগ ব্যবস্থা ব্যবহার করুন, অথবা আপনি New York State Department of Health বা স্থানীয় সামাজিক পরিষেবা বিভাগে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।
- স্টেট ন্যায্য শুনানি ব্যবস্থাটি ব্যবহার করুন
- আপনি যদি আপনার সেবা ও চিকিৎসা সম্বন্ধে আপনার হয়ে বলতে সক্ষম না হয়ে থাকেন তাহলে আপনার হয়ে কথা বলার জন্য কোনো একজন (অপ্লীয়ার, বন্ধু, আইনজীবী ইত্যাদি) নিয়োগ করুন।
- অপ্রয়োজনীয় নিয়ন্ত্রণমুক্ত পরিষ্কার ও নিরাপদ পরিবেশে সুবিবেচিত সম্মানজনক পরিচর্যা গ্রহণ করুন।

আপনার কর্তব্যসমূহ

MetroPlus এর একজন সদস্য হিসেবে আপনি এগুলিতে সম্মতি দিচ্ছেন:

- আপনার স্বাস্থ্যকে রক্ষা করতে ও তার উন্নতি ঘটাতে আপনার PCP এর সঙ্গে কাজ করবেন।
- আপনার স্বাস্থ্য সেবা ব্যবস্থা কিভাবে কাজ করে তা দেখুন।
- কোনো সন্দেহ থাকলে আপনার PCP এর উপদেশ নিন এবং প্রশ্ন করুন।
- যদি আপনি আরো ভালো কিছু না পান অথবা দ্বিতীয় মতামত চান তাহলে ফোন করুন অথবা আপনার PCP-র সাথে দেখা করুন।
- সম্মানের সাথে স্বাস্থ্য সেবা কর্মীর সাথে আচরণ করতে।
- কোনো স্বাস্থ্য সেবা কর্মীর সাথে আপনার কোনো সমস্যা থাকলে আমাদেরকে জানান। সদস্য পরিষেবাদিতে ফোন করে যোগাযোগ করুন।
- সময় মতো আপনার অ্যাপোয়েন্টমেন্ট নিন। আপনি যদি বাতিল করতে চান তাহলে যথাসম্ভব তাড়াতাড়ি ফোন করুন।
- জরুরি দরকার হলেই কেবলমাত্র জরুরী কক্ষ ব্যবহার করুন।
- কর্মঘণ্টার পরে আপনার চিকিৎসা সেবা দরকার হলে PCP কে ফোন করুন।

অগ্রিম নির্দেশনামা

সদস্য পরিষেবা 1-800-303-9626

TTY 711

আচরণগত স্বাস্থ্যের সঙ্কটের লাইন 1-855-371-9228

এমন একটি সময় আসতে পারে যখন আপনি আপনার নিজের স্বাস্থ্য সেবা সম্বন্ধে সিদ্ধান্ত নিতে পারবেন না। আগে থেকে পরিকল্পনা করে, আপনি আপনার ইচ্ছাকে এগিয়ে নিয়ে যাবার জন্য এখন ব্যবস্থা করতে পারেন। প্রথমত, পরিবার, বন্ধুবান্ধব ও আপনার ডাক্তারকে জানান কোন কোন ধরনের চিকিৎসা আপনি চান বা চান না। দ্বিতীয়ত, আপনি আপনার সিদ্ধান্তসমূহ নেবার জন্য আপনি বিশ্বাস করেন এমন একজন প্রাপ্তবয়স্ককে নিয়োগ করতে পারেন। আপনার PCP, আপনার পরিবার বা আপনার কাছের অন্য কারো সাথে কথা বলে নিশ্চিত হয়ে নিন যেন তারা জানতে পারে আপনি কী চাইছেন। তৃতীয়ত, সবচেয়ে ভাল হয় আপনি আপনার চিন্তাধারা লিখে রাখলে। নিচে তালিকাভুক্ত নথিটি সাহায্য করতে পারবে। আপনার আইনজীবী নেবার প্রয়োজন নেই, কিন্তু এই ব্যাপারে আপনি একজনের সাথে হয়তো কথা বলার ইচ্ছা পোষণ করতে পারেন। আপনি যে কোনো সময় আপনার মন ও এই নথিগুলি বদলাতে পারেন। এইসব নথি বুঝতে বা পেতে আমরা আপনাকে সাহায্য করতে পারি। এটি আপনার উচ্চমানের স্বাস্থ্য পরিচর্যা সুবিধা পাওয়ার অধিকারকে পরিবর্তন করে না। আপনি আপনার হয়ে কথা বলতে না পারলে আপনি কি চান তা অন্যদেরকে জানানোই কেবলমাত্র উদ্দেশ্য।

হেলথ কেয়ার প্রক্সি

আপনি যদি আপনার জন্য চিকিৎসা সেবা সম্বন্ধে সিদ্ধান্ত নিতে সক্ষম না হয়ে থাকেন, তাহলে এই নথির সাহায্যে আপনার বিশ্বস্ত এমন একজন প্রাপ্তবয়স্কের (সাধারণত একজন বন্ধু বা পরিবারের সদস্য) নাম ঠিক করে যেতে পারেন। আপনি যদি তা করে থাকেন, তাহলে আপনার ব্যক্তিটির সাথে কথা বলা উচিত যেন তারা জানতে পারেন যে আপনি কি চান।

CPR এবং DNR

আপনার শ্বাসপ্রশ্বাস বা সঞ্চালনা বন্ধ হয়ে গেলে আপনার হৃদযন্ত্র বা ফুসফুস পুনঃচালনার জন্য বিশেষ বা জরুরী চিকিৎসা চাইবার ব্যাপারে সিদ্ধান্ত নেবার অধিকার আপনার রয়েছে। কার্ডিওপালমোনারি রিসাসসাইটেশন (CPR) সহ বিশেষ চিকিৎসা যদি আপনি চেয়ে না থাকেন, তাহলে আপনার ইচ্ছাগুলো লিখিতভাবে জানান। আপনার PCP আপনার চিকিৎসা সংক্রান্ত রেকর্ডে DNR (পুনরুজ্জীবিত করবেন না) নির্দেশনা দেবেন। আপনি আপনার সাথে একটি DNR ফর্ম রাখবেন এবং/অথবা একটি ব্রেসলেট পরিধান করতে পারেন যেন জরুরী চিকিৎসা প্রদানকারী আপনার ইচ্ছা সম্বন্ধে জানতে পারেন।

অঙ্গ দানের কার্ড

এই ওয়ালেট আকারের কার্ড অনুসারে আপনি আপনার মৃত্যুর পর অঙ্গের অংশ অন্য ব্যক্তিদের দান করতে ইচ্ছুক। এছাড়াও, আপনার ড্রাইভার লাইসেন্সের পিছনে দেখুন ও অন্যান্যদের জানান যে আপনি আপনার অঙ্গ দান করতে ইচ্ছুক এবং কীভাবে আপনি তা দান করবেন।

গুরুত্বপূর্ণ ফোন নম্বর

আপনার PCP.....

MetroPlus Health Plan

সদস্য পরিষেবা.....1-800-303-9626

সদস্য পরিষেবা TTY/TDD.....711

অন্যান্য ইউনিট (যেমন, নার্স হটলাইন, সদ্যবহারের পর্যালোচনা, ইত্যাদি).....

আপনার কাছের জরুরি কক্ষ.....

New York State Department of Health (অভিযোগ).....1-800-206-8125

_____ কাউন্টি সামাজিক পরিষেবা বিভাগ.....

নিউ ইয়র্ক মেডিকাল চেম্বার.....1-800-505-5678

স্থানীয় ফার্মেসী.....

অন্যান্য স্বাস্থ্য প্রোভাইডার:

সদস্য পরিষেবা 1-800-303-9626

TTY 711

আচরণগত স্বাস্থ্যের সঙ্কটের লাইন 1-855-371-9228