

নিউইয়র্ক স্টেট হেলথ অ্যান্ড রিকভারি প্ল্যান সদস্য হ্যান্ডবুক

অক্টোবর 2015

আপনি কিভাবে আপনার মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড প্ল্যানটি ব্যবহার করবেন এই পুস্তিকাটি আপনাকে তা বলবে।

অনুগ্রহ করে এই পুস্তিকাটি এমন জায়গায় রাখুন যেখানে আপনি দরকারে পড়লে সেটি খুঁজে পাবেন।

MBR15.75

October 2015

সদস্য পরিষেবা 1-800-303-9626

TTY 1-800-881-2812

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 1-855-371-9228

“যদি আপনি ইংরাজীতে কথা না বলেন, তাহলে আমাদেরকে 1-800-303-9626-এ ফোন করুন। আমাদের দোভাষী পরিষেবার সুবিধা রয়েছে এবং তাঁরা আপনার ভাষায় আপনার প্রশ্নগুলোর উত্তর দিতে সাহায্য করতে পারেন। আমরা আপনাকে একজন হেলথ কেয়ার প্রোভাইডার খুঁজে দিতেও সাহায্য করতে পারি যিনি আপনার সাথে আপনার ভাষায় আদানপ্রদান করবেন।”

Spanish: 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.

French: 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.

Haitian Creole: 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.”

Italian: “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.”

Russian: «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».

Chinese (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。

Chinese (Taiwan) 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。

মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড হেলথ অ্যান্ড রিকভারি প্ল্যানে আপনাকে স্বাগত.....	5
হেলথ অ্যান্ড রিকভারি প্ল্যান কিভাবে কাজ করে.....	5
কিভাবে এই হ্যান্ডবুক ব্যবহার করতে হয়.....	8
গ্রাহক পরিষেবা থেকে সহায়তা পাওয়া.....	9
আপনার হেলথ প্ল্যান পরিচয়পত্র.....	11
পর্ব 1 --- প্রথমে আপনার যে যে জিনিসগুলো জানা উচিত.....	11
কিভাবে আপনার প্রাইমারী কেয়ার প্রোভাইডার বাছতে হবে(PCP).....	11
হেলথ হোম কেয়ার ম্যানেজমেন্ট.....	14
নিয়মিত স্বাস্থ্য সেবা.....	16
কিভাবে বিশেষ পরিচর্যা এবং সুপারিশ পেতে হয়.....	19
আমাদের প্ল্যান থেকে এই পরিষেবাগুলো পাওয়া.....	23
আপৎকালীন অবস্থা.....	27
অত্যাৱশ্যক যত্ন.....	29
আমরা আপনাকে সুস্থ রাখতে চাই.....	30
হ্যান্ডবুক-পর্ব 2 আপনার বেনিফিট এবং প্ল্যান প্রক্রিয়া.....	32
সুবিধা.....	32
আমাদের প্ল্যানের আওতাভুক্ত পরিষেবাসমূহ.....	32
বিহেভিয়ারাল হেলথ হোম এবং কমিউনিটি বেসড সার্ভিসেস (BHHCBS).....	42
আমাদের প্ল্যান বা আপনার মেডিকেড কার্ড দিয়ে আপনি যে সুবিধাগুলো পেতে পারেন.....	44
শুধুমাত্র আপনার মেডিকেড কার্ড ব্যবহার করে প্রাপ্ত সুবিধা.....	45
আওতাভুক্ত নয় যে পরিষেবাগুলো.....	46
পরিষেবা অনুমোদন ও ব্যবস্থা গ্রহণ.....	47
পূর্ব অনুমোদন.....	47
কিভাবে আমাদের প্রোভাইডারদের অর্থ পরিশোধ করা হয়.....	54
আপনি প্ল্যানের নীতিসমূহে সাহায্য করতে পারেন.....	55
গ্রাহক পরিষেবা থেকে তথ্য.....	55
আমাদের জানিয়ে রাখুন.....	56

নাম তুলে নেওয়া এবং স্থানান্তর	56
1. আপনি যদি প্ল্যান পরিত্যাগ করতে চান.....	56
2. আপনি মেডিকেড ম্যানেজড কেয়ার এবং হেলথ ও রিকভারি প্লানে অযোগ্য হতে পারেন.....	58
3. আমরা আপনাকে মেট্রোপলিটান এনহ্যান্সড পরিত্যাগ করতে বলতে পারি	58
4. যদি আপনি মেডিকেড কভারেজ হারান: HIV অবিমুক্ত পরিচর্যা প্রোগ্রাম আপনাকে সহায়তা করতে পারে। .	59
অ্যাকশন আপীল	59
বহিঃস্থ আপীল.....	65
ন্যায্য শুনানি.....	67
অভিযোগ করার পদ্ধতি.....	69
কিভাবে প্লানের ব্যাপারে অভিযোগ দাখিল করতে হয়:.....	70
এরপর কী হবে:.....	71
অভিযোগের আপীল:.....	72
সদস্যদের অধিকার ও দায়িত্বসমূহ.....	74
অগ্রিম নির্দেশনামা.....	75
গুরুত্বপূর্ণ ফোন নম্বর.....	79

হেলথ অ্যান্ড রিকভারি প্ল্যান মেম্বার হ্যান্ডবুক

মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড হেলথ অ্যান্ড রিকভারি প্লানে আপনাকে স্বাগত

আমরা আনন্দিত যে আপনি মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সডে নথিভুক্ত হয়েছেন। মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড একটি হেলথ অ্যান্ড রিকভারি প্ল্যান, বা HARP, যা নিউইয়র্ক স্টেটের দ্বারা অনুমোদিত। HARPগুলো হল একটি নতুন ধরনের প্ল্যান যা মেডিকেড সদস্যদেরকে তাঁদের স্বাস্থ্য পরিষেবার সাথে আচরণগত স্বাস্থ্য পরিচর্যা প্রদান করে। এই হ্যান্ডবুকে, আচরণগত স্বাস্থ্য বলতে মানসিক স্বাস্থ্য, মাদক ব্যবহারজনিত অসুখ এবং পুনর্বাসনকে বোঝানো হয়েছে।

আমরা প্রোভাইডারসহ একটি বিশেষ হেলথ কেয়ার প্ল্যান যাদের মানসিক স্বাস্থ্য এবং/বা মাদক সেবনমুক্তি পরিচর্যার প্রয়োজন হওয়া ব্যক্তিদের সুস্থ রাখার চিকিৎসায় প্রচুর অভিজ্ঞতা রয়েছে। আপনার এবং আপনার হেলথ কেয়ার টীমকে একসাথে কাজ করতে সহায়তা করে আপনাকে যতটা সম্ভব সুস্থ রাখতে আমরা পরিচর্যা পরিচালনার পরিষেবাও প্রদান করি।

আপনার কাছে উপলব্ধ হেলথ কেয়ার পরিষেবার পূর্ণ সীমার একটি গাইড হবে এই হ্যান্ডবুকটি। আমরা নিশ্চিত হতে চাই যে মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সডের একজন নতুন সদস্য হিসাবে আপনার শুরুটা যাতে ভালোভাবে হয়। আপনার সম্পর্কে আরো ভালোভাবে জানতে, আগামী দুই বা তিন সপ্তাহের মধ্যে আমরা আপনার সাথে যোগাযোগ করব। আপনার থাকা যে কোন প্রশ্ন আপনি আমাদেরকে জিজ্ঞাসা করতে পারেন, বা অ্যাপয়েন্টমেন্ট করায় সাহায্য পেতে পারেন। যদি আপনি তাড়াতাড়ি আমাদের সাথে কথা বলতে চান, তাহলে আমাদেরকে শুধু 1-800-303-9626-এ ফোন করুন। মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড সম্পর্কে আরো তথ্য পেতে আপনি আমাদের ওয়েবসাইট www.metroplus.org/enhanced-এও দেখতে পারেন।

হেলথ অ্যান্ড রিকভারি প্ল্যান কিভাবে কাজ করে

প্ল্যান, আমাদের প্রোভাইডাররা এবং আপনি

সদস্য পরিষেবা 1-800-303-9626

TTY 1-800-881-2812

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 1-855-371-9228

এতে কোনো সন্দেহ নেই যে আপনি স্বাস্থ্য পরিচর্যায় পরিবর্তনগুলোর ব্যাপারে দেখেছেন বা শুনেছেন। বহু গ্রাহকই পরিচালিত সেবার মাধ্যমে তাঁদের স্বাস্থ্য উপকারিতা লাভ করে থাকেন যা আপনার পরিচর্যার পক্ষে একটি প্রধান স্থান প্রদান করে। যদি আপনি আপনার মেডিকেড কার্ড ব্যবহার করে মানসিক স্বাস্থ্য পরিচর্যা পেয়ে থাকেন, তাহলে এখন সেই পরিষেবাগুলো হয়তো মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সডের মাধ্যমেও পাওয়া যেতে পারে।

মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সডের একজন সদস্য হিসাবে, আপনি নিয়মিত মেডিকেডে উপলব্ধ সব সুবিধাগুলোই পাবেন, তার সাথে আপনার স্বাস্থ্যের লক্ষ্যে পৌঁছতে আপনাকে সাহায্য করার জন্য বিশেষ পরিষেবাও পাবেন। আপনাকে সুস্থ হতে এবং রাখতে এবং আপনার আরোগ্যলাভে আপনাকে সাহায্য করতে আমরা বিস্তৃত পরিষেবা প্রদান করে থাকি।

মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড যোগ্যতা অর্জনকারী সদস্যদেরকে বিহেভিয়ারাল হেলথ হোম অ্যান্ড কমিউনিটি বেস সার্ভিসেস (BHHCBS) নামে নতুন পরিষেবা প্রদান করে।

BHHCBS আপনাকে এগুলোতে সাহায্য করতে পারে:

- আবাসন খুঁজে পেতে।
- স্বাধীনভাবে বাঁচতে।
- বিদ্যালয়ে প্রত্যাবর্তন:
- আপনাকে কাজ খুঁজে নিতে সাহায্য করা
- যাঁরা সেখানে ছিলেন এমন মানুষদের কাছ থেকে সাহায্য পেতে।
- মানসিক চাপ ব্যবস্থাপনা
- সঙ্কট রোধ করতে।

মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সডের একজন সদস্য হিসাবে, আপনি একজন হেলথ হোম কেয়ার ম্যানেজারকেও পাবেন যিনি আপনার সামগ্রিক স্বাস্থ্য পরিচর্যা প্রয়োজনীয়তার দিকে বিশেষ নজর রাখতে সব শারীরিক এবং মানসিক হেলথ প্রোভাইডারের সাথে মিলে কাজ করবেন। হেলথ হোম কেয়ার ম্যানেজার আপনার

প্রয়োজন হতে পারে এমন চিকিৎসাগত, মানসিক স্বাস্থ্য এবং সামাজিক পরিষেবা যাতে আপনি পান তা নিশ্চিত করতে সাহায্য করেন, যেমন আবাসন ও খাবারের সহায়তা পেতে সাহায্য করা।

আপনি হয়তো এমন কোন পরিষেবা পেতে আপনার মেডিকেড কার্ড ব্যবহার করছিলেন যেটি এখন মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সডেও পাওয়া যাচ্ছে। আপনি ইতিমধ্যেই পাচ্ছেন এমন কোন পরিষেবা মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সডে এখন পাওয়া যাচ্ছে কিনা তা দেখতে, গ্রাহক পরিষেবায় 1-800-303-9626-এ যোগাযোগ করুন।

- আপনি এবং আপনার স্বাস্থ্য সেবার দল একসাথে কাজ করে নিশ্চিত করবে যাতে আপনি সম্ভাব্য সেরা শারীরিক এবং মানসিক স্বাস্থ্য উপভোগ করতে পারেন। স্বাস্থ্যকর জীবনযাত্রার জন্য আপনি বিশেষ পরিষেবা পেতে পারেন, যেমন নিউট্রিশনের ক্লাস এবং ধূমপান ছাড়তে সহায়তা।
- মেডিকেড থাকা ব্যক্তিদের স্বাস্থ্যসেবার প্রয়োজনীয়তা পূরণ করার লক্ষ্যে মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সডের নিউইয়র্ক স্টেট ডিপার্টমেন্ট অফ হেলথের সাথে একটি চুক্তি আছে। পালা করে, আপনার প্রয়োজনীয়তা পূরণে আমাদেরকে সাহায্য করতে আমরা স্বাস্থ্য সেবা, মানসিক স্বাস্থ্য ও মাদকমুক্তি প্রোভাইডারদের একটি দলকে বেছে নিই। এইসব ডাক্তার ও বিশেষজ্ঞগণ, হাসপাতাল, চিকিৎসাকেন্দ্র, ল্যাব, কেস ম্যানেজার ও অন্যান্য স্বাস্থ্য সেবার সুবিধা নিয়েই আমাদের **প্রোভাইডার নেটওয়ার্ক** গঠিত। আপনি আমাদের প্রোভাইডার ডিরেক্টরিতে একটি তালিকা পাবেন। যদি আপনার কাছে একটি প্রোভাইডার ডিরেক্টরি না থাকে, তাহলে একটি কপি পেতে গ্রাহক পরিষেবায় 1-800-303-9626-এ ফোন করুন বা আমাদের ওয়েবসাইট www.metroplus.org/enhanced-এ দেখুন।
- যখন আপনি মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সডে যোগ দেবেন, তখনই আমাদের একজন প্রোভাইডার আপনার তত্ত্বাবধান করবেন। অধিকাংশ সময়েই তিনিই আপনার **প্রাইমারি কেয়ার প্রোভাইডার (PCP) হবেন**। আপনি আপনার মানসিক স্বাস্থ্য কেন্দ্র বা মাদকমুক্তি কেন্দ্র থেকে একজন PCP বেছে নিতে চাইতে পারেন। আপনার যদি কোনো পরীক্ষা করানোর, অন্য বিশেষজ্ঞ ডাক্তার দেখানো বা হাসপাতালে যাওয়ার প্রয়োজন হয়, তাহলে আপনার PCP সে ব্যবস্থা করে দেবেন।

- আপনার প্রাইমারী কেয়ার প্রোভাইডার আপনার সাথে প্রতিদিন, দিনে রাতে থাকবেন। আপনি যদি তাঁর সাথে অফিসের সময়ের পরে বা সপ্তাহান্তে কথা বলতে চান, তাহলে একটি বার্তা ও কিভাবেই আপনাকে পাওয়া যাবে তা পাঠান। আপনার প্রাইমারী কেয়ার প্রোভাইডার যত শীঘ্র সম্ভব আপনার সাথে কথা বলবেন। আপনার PCP আপনার স্বাস্থ্য সেবার প্রধান উৎস হলেও কিছু ক্ষেত্রে আপনি নিজেই নির্দিষ্ট কিছু ডাক্তারের কাছে কিছু পরিষেবার জন্য নিজেকে রেফার করতে পারবেন। বিস্তারিত বিবরণের জন্য 26 পাতা দেখুন।
- আপনি হয়তো নির্দিষ্ট কিছু গ্ল্যান প্রোভাইডারের মধ্যেই সীমাবদ্ধ থাকতে পারেন যদি আপনি:
 - অনেক ডাক্তারের কাছে থেকে একই সমস্যার ব্যাপারে চিকিৎসা গ্রহণ করেন
 - প্রয়োজনের চেয়ে বেশিবার চিকিৎসা সেবা গ্রহণ করেন
 - আপনার স্বাস্থ্যের জন্য ক্ষতিকর এমন উপায়ে প্রেসক্রিপশনের ওষুধ ব্যবহার করেন
 - আপনি ছাড়া অন্য কাউকে আপনার গ্ল্যান পরিচয়পত্র ব্যবহার করতে দেন

গোপনীয়তা

আমরা আপনার গোপনীয়তার অধিকারকে সম্মান করি। মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড আপনি, আপনার পরিবার, আপনার চিকিৎসক এবং অন্যান্য সেবা প্রদানকারীর মধ্যে প্রয়োজনীয় বিশ্বাসকে স্বীকৃতি দেয়। মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড কখনোই আপনার চিকিৎসা বা মানসিক স্বাস্থ্যের ইতিহাস আপনার লিখিত অনুমোদন ছাড়া বাইরে প্রকাশ করবে না। শুধুমাত্র যাদের কাছে আপনার চিকিৎসাগত তথ্যগুলো থাকবে তারা হলেন মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড, আপনার প্রাইমারী কেয়ার প্রোভাইডার, আপনার হেলথ হোম কেয়ার ম্যানেজার এবং অন্যান্য প্রোভাইডার যাঁরা আপনাকে পরিচর্যা দিচ্ছেন এবং আপনার অনুমোদিত প্রতিনিধি। এইরকম প্রোভাইডারদের কাছে সুপারিশ করা নিয়ে আপনার প্রাইমারী কেয়ার প্রোভাইডার এবং/বা হেলথ হোম কেয়ার ম্যানেজার সবসময় আগেই আপনার সাথে আলোচনা করবেন। মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সডের কর্মীরা সদস্যদের গোপনীয়তা বজায় রাখতে প্রশিক্ষিত।

কিভাবে এই হ্যান্ডবুক ব্যবহার করতে হয়

- কিভাবে আপনার নতুন স্বাস্থ্য সেবার প্ল্যানটি কাজ করবে ও কিভাবে আপনি মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সডের থেকে থেকে সর্বাধিক সুবিধা পাবেন এই হ্যান্ডবুকটি সেটি আপনাকে বলে দেবে। এই হ্যান্ডবুকটি হল আপনার স্বাস্থ্য ও সুস্থতার পথপ্রদর্শক। যে প্ল্যানটি আপনার জন্য কাজ করবে তা গ্রহণের পদক্ষেপগুলো আপনি এই বই থেকেই জানতে পারবেন।
- প্রথম কয়েকটি পৃষ্ঠায় আপনাকে বলা হবে যেগুলো আপনার অবিলম্বে জানা প্রয়োজন। হ্যান্ডবুকের বাকি অংশ আপনার প্রয়োজন হলে পড়তে পারেন। সহায়তার জন্য ব্যবহার করুন অথবা সময়ে এটি চেক করে দেখুন। আপনার কোনো জিজ্ঞাসা থাকলে এই হ্যান্ডবুকটি দেখুন অথবা আমাদের গ্রাহক পরিষেবায় 1-800-303-9626 নম্বরে যোগাযোগ করুন। আপনি নিউইয়র্ক মেডিকেড চয়েসকেও 1- 800-505-5678 নম্বরে ফোন করতে পারেন।

গ্রাহক পরিষেবা থেকে সহায়তা পাওয়া

গ্রাহক পরিষেবায় আপনাকে সাহায্য করার জন্য কেউ না কেউ রয়েছেন:

সোমবার থেকে শনিবার সকাল ৪টা থেকে রাত ৪টা

টোল-ফ্রী নম্বরে ফোন করুন: 1-800-303-9626

যদি আপনি শ্রবণে প্রতিবন্ধী হন (বা শোনার কোন সমস্যা থাকে) এবং একটি TDD/TTY মেশিন পেয়ে থাকেন, তাহলে অনুগ্রহ করে আমাদেরকে এই টোল ফ্রী নম্বরে ফোন করুন: **1-800-881-2812**.

যদি আপনার দেখায় কোন সমস্যা থাকে এবং একটি ব্রেইল হ্যান্ডবুক বা রেকর্ডেড (অডিও টেপ) হ্যান্ডবুক ব্যবহার করতে ইচ্ছুক হন, তাহলে গ্রাহক পরিষেবায় ফোন করুন।

যদি আপনার কাজের সময়ের পরেও, সপ্তাহান্তে বা ছুটির দিনে চিকিৎসাগত সাহায্যের প্রয়োজন হয় তাহলে মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড 24-আওয়ার হেলথ কেয়ার হটলাইন টোল ফ্রী নম্বর **1-800-442-2560-**

তে ফোন করুন।

মানসিক স্বাস্থ্য সঙ্কটের জন্য আমাদেরকে হটলাইন টোলফ্রী নম্বর 1-855-371-9228-এ ফোন করুন।

• আপনার প্রশ্ন থাকলে **যে কোন সময়ে সহায়তা পেতে আপনি গ্রাহক পরিষেবাকে ফোন করতে পারেন।** আপনি আপনার প্রাইমারী কেয়ার প্রোভাইডার (PCP সংক্ষিপ্ত ভাষায়) বাছতে বা পরিবর্তন করতে, সুবিধা এবং পরিষেবা সম্পর্কে জিজ্ঞাসা করতে, সুপারিশ সংক্রান্ত সহায়তা পেতে, হারানো পরিচয়পত্র প্রতিস্থাপন করতে, আপনি যে গর্ভবতী তা জানাতে, নতুন শিশুর জন্ম সূচিত করতে বা এমন যে কোন পরিবর্তন নিয়ে জিজ্ঞাসা করতে আমাদেরকে ফোন করতে পারেন যা হয়তো আপনার সুবিধাগুলোকে প্রভাবিত করতে পারে।

• আমাদের স্বাস্থ্য প্ল্যান ও কিভাবে আমরা আপনাকে সবচেয়ে ভালোভাবে সাহায্য করতে পারি তা ব্যাখ্যা করতে আমরা **বিনামূল্যে সেশন** প্রদান করে থাকি। প্রশ্ন করার ও অন্য সদস্যদের সাথে পরিচিত হবার পক্ষে এটি আপনার জন্য দারুণ 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 মনে করি যে কিভাবে স্বাস্থ্য সেবা প্ল্যান ব্যবহার করতে হয় তা আপনার জানা দরকার, আপনি যে ভাষাতেই কথা বলুন না কেন সেটা কোনো ব্যাপার না। কেবল আমাদের একটি ফোন করুন ও আপনার ভাষায় কথা বলার উপায় আমরা খুঁজে নেবো। আমাদের কাছে একটি দল রয়েছে যারা সাহায্য করতে পারেন। আমরা আপনাকে এমন একজন PCP (প্রাইমারী কেয়ার প্রোভাইডার) খুঁজে দিতেও সাহায্য করব যিনি আপনার সাথে আপনার ভাষায় কথা বলতে পারবেন।

• **প্রতিবন্ধীদের জন্য:** যদি আপনি হুইলচেয়ার ব্যবহার করেন, অন্ধ হন, বা শুনতে অথবা বুঝতে সমস্যা হয় তাহলে আপনার অতিরিক্ত সাহায্যের দরকার হলে আমাদেরকে ফোন করুন। নির্দিষ্ট কোনো প্রোভাইডারের অফিস হুইলচেয়ার ব্যবহারযোগ্য কিনা বা এটি বিশেষ যোগাযোগের যন্ত্র দিয়ে সাজানো কিনা তা আমরা আপনাকে বলতে পারবো। এছাড়া এই ধরনের পরিষেবা আমরা দিয়ে থাকি:

- TTY/TDD মেশিন (আমাদের TTY ফোন নম্বর হল 1-800-881-2812)
- বড় আকারের মুদ্রণে তথ্য
- কেস ব্যবস্থাপনা

- অ্যাপয়েন্টমেন্ট করতে বা পেতে সাহায্য প্রদান
- আপনার প্রতিবন্ধকতার ক্ষেত্রে যেসব প্রোভাইডার বিশেষজ্ঞ তাঁদের নাম ও ঠিকানা

• **যদি আপনি এখন আপনার ঘরে পরিচর্যা পান, তাহলে হয়তো, আপনার সেবিকা বা পরিচর্যাকারী নাও জানতে পারেন যে আপনি আমাদের প্ল্যানে যোগ দিয়েছেন। আপনার ঘরের পরিচর্যা যাতে অপ্রত্যাশিতভাবে থেকে না যায় তা নিশ্চিত করতে আমাদেরকে এফুগি ফোন করুন।**

আপনার হেলথ প্ল্যান পরিচয়পত্র

আপনি তালিকাভুক্ত হবার পর আমরা আপনাকে স্বাগত জানিয়ে একটি চিঠিপাঠাবো। আপনি তালিকাভুক্ত হবার পর 14 দিনের মধ্যে আপনার কাছে মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড পরিচয়পত্র পৌঁছে যাওয়া উচিত। আপনার কার্ডে আপনার PCP-র (প্রাইমারী কেয়ার প্রোভাইডার) নাম এবং ফোন নম্বর রয়েছে। এটিতে আপনার ক্লায়েন্ট আইডেন্টিফিকেশন নম্বরও (CIN) থাকবে। যদি আপনার মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড পরিচয়পত্রে কিছু ভুল থাকে, তাহলে তৎক্ষণাতঃ আমাদের ফোন করুন। আপনার পরিচয়পত্র দেখাচ্ছে না যে আপনার মেডিকেড রয়েছে বা মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড একটি বিশেষ ধরনের হেলথ প্ল্যান।

সব সময় আপনার পরিচয়পত্রটি সঙ্গে রাখুন এবং সেবা নেওয়ার জন্য প্রতিটি সাক্ষাতেই এটি দেখান। যদি কার্ড আসার আগে আপনার সেবার দরকার হয়, তাহলে আপনার স্বাগতম পত্রই আপনার মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড সদস্যতার প্রমাণপত্র। আপনার উচিত আপনার মেডিকেড বেনিফিট কার্ডটিও সঙ্গে রাখা। মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড আওতাভুক্ত করে না এমন পরিষেবা পেতে আপনার মেডিকেড কার্ডটি প্রয়োজন হবে।

পর্ব। --- প্রথমে আপনার যে যে জিনিসগুলো জানা উচিত

কিভাবে আপনার প্রাইমারী কেয়ার প্রোভাইডার বাছতে হবে(PCP)

- আপনি হয়তো ইতিমধ্যেই আপনার PCP (প্রাইমারী কেয়ার প্রোভাইডার) বেছে নিয়েছেন।
আপনি যদি একজন PCP চয়ন করে না থাকেন তাহলে এখনই তা করুন। আপনি 30 দিনের মধ্যে কোনো চিকিৎসক পছন্দ না করেন তাহলে আমরা আপনার জন্য একজনকে বাছাই করে দেবো। গ্রাহক পরিষেবা (1-800-303-9626) দেখতে চাইতে পারেন যে আপনার ইতিমধ্যেই একজন PCP আছে কিনা বা আপনাকে একজন PCP বাছতে সাহায্য করতে পারেন। **আপনি আপনার মানসিক স্বাস্থ্য কেন্দ্রেও একজন PCP-কে বেছে নিতে পারেন।**

আপনি অনলাইনে www.metroplus.org/enhanced-এ আপনার প্রোভাইডার ডিরেক্টরীটি পেতে পারেন। প্রোভাইডার ডিরেক্টরীটি সব চিকিৎসক, চিকিৎসাকেন্দ্র, হাসপাতাল, ল্যাব এবং মেট্রোপ্লাসের সাথে কাজ করা অন্যান্য সবার তালিকা রাখে। এটিতে ডাক্তারদের ঠিকানা, ফোন ও বিশেষ প্রশিক্ষণের তালিকা থাকবে। কোন কোন ডাক্তার ও প্রোভাইডার নতুন রোগী নিচ্ছেন তা এই প্রোভাইডার ডিরেক্টরীটি দেখাবে। আপনি PCP পছন্দ করার সময় তাঁরা নতুন রোগী নিচ্ছেন কিনা সেটা নিশ্চিত হবার জন্য আপনার তাদের অফিসে ফোন করা উচিত। আপনি যে দেশে বাস করেন বা যে দেশে আপনি একজন প্রোভাইডারকে দেখাতে চাইছেন সেখানকার প্রোভাইডার ডিরেক্টরীর একটি কপি পেতে মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সডের ওয়েবসাইট www.metroplus.org/enhanced-এ বা গ্রাহক পরিষেবায় 1-800-303-9626-এ ফোন করে অনুরোধ করতে পারেন।

আপনি হয়তো একজন ডাক্তারের অনুসন্ধান করতে চান যাঁকে:

- আপনি আগে দেখিয়েছেন,
- আপনার স্বাস্থ্য সমস্যাগুলো বোঝেন,
- নতুন রোগী নিচ্ছেন,
- আপনার ভাষায় কথা বলতে পারেন,
- সাবলীল,
- আপনি যে চিকিৎসাকেন্দ্রে যান সেখানেই বসেন।

- মহিলারা আমাদের মহিলা স্বাস্থ্য সেবার জন্য থাকা OB/GYN চিকিৎসকদের মধ্যে থেকেও একজনকে বেছে নিতে পারেন।

- আমরা বেশ কিছু FQHC-র (ফেডারাল কোয়ালিফায়েড হেলথ সেন্টার) সাথেও চুক্তিবদ্ধ। সব FQHC প্রাথমিক ও বিশেষ সেবা প্রদান করে। কিছু ক্লায়েন্ট তাঁদের সেবা FQHC থেকে পেতে চান কারণ এই কেন্দ্রগুলোর ঐ এলাকায় অনেকদিনের ইতিহাস আছে। এগুলোতে যাওয়া সহজ বলে হয়তো আপনি সেখানে গিয়ে দেখতে পারেন। আপনিও যে পছন্দ করতে পারেন তা আপনার জন্য উচিত। আপনি আমাদের প্রোভাইডারদের মধ্যে থেকে একজনকে বেছে নিতে পারেন। অথবা নীচে তালিকাভুক্ত যে FQHC-র সাথে আমরা কাজ করি তাদের একজন PCP-র সাথে আপনি যুক্ত হতে পারেন। সাহায্যের জন্য শুধুমাত্র গ্রাহক পরিষেবায় (1-800-303-9626) ফোন করুন।

উপলব্ধ FQHC-দের একটি তালিকা আপনার প্রোভাইডার ডিরেক্টরীর 11-13 পৃষ্ঠায় পাওয়া যেতে পারে।

- প্রায় সব ক্ষেত্রেই আপনার ডাক্তাররাই হবেন মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড প্রোভাইডার। চারটি দৃষ্টান্ত রয়েছে যেখানে আপনি তারপরেও অন্য কোন প্রোভাইডারকে দেখাতে পারেন যাকে আপনি **মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সডে যোগদান করার আগেও দেখিয়েছিলেন।** এইসব ক্ষেত্রে, আপনার প্রোভাইডার অবশ্যই মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সডের সাথে কাজ করতে সম্মত হবেন। আপনি আপনার প্রোভাইডারকে দেখানো চালিয়ে যেতে পারেন:

- মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সডে যোগদানের সময় আপনি তিন মাসের বেশি গর্ভবতী ও আপনি জন্ম-পূর্ববর্তী সেবা পাচ্ছেন। এক্ষেত্রে আপনি আপনার ডাক্তারকে আপনার প্রসবের পর ও তার পরবর্তী যত্ন পর্যন্ত রাখতে পারবেন।
- মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সডে যোগদানের সময় আপনার জীবনের ঝুঁকিপূর্ণ রোগ বা অবস্থা ছিল যা সময়ের সাথে আরো খারাপ হচ্ছে। এক্ষেত্রে, আপনি 60 দিন পর্যন্ত আপনার ডাক্তারকে রাখতে বলতে পারেন।
- মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সডে আপনার যোগদানের সময়, আপনাকে মানসিক স্বাস্থ্যের অবস্থার জন্যও চিকিৎসা করা হচ্ছে। এক্ষেত্রে, আপনি আপনার প্রোভাইডারকে চিকিৎসা সম্পূর্ণ না হওয়া পর্যন্ত সর্বাধিক 2 বছরের জন্য রাখতে চাইতে পারেন।

মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সডে আপনার যোগদানের সময়, নিয়মিত মেডিকেড আপনার হোমের পরিচর্যার জন্য টাকা পরিশোধ করেছে এবং আপনার সেই পরিচর্যা অন্ততঃ 120 দিনের জন্য পাওয়া দরকার। সেক্ষেত্রে, আপনি একই হোম রাখতে পারেন। কেয়ার এজেন্সী, সেবিকা বা পরিচর্যাকারী এবং একই পরিমাণ হোমের পরিচর্যা অন্ততঃ 90 দিনের জন্য। পরিবর্তনের আগে মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড আপনাকে অবশ্যই আপনার হোমের পরিচর্যা সংক্রান্ত যে কোন পরিবর্তন জানাবে। কার্যকর হয়

- আপনার প্রয়োজন হলে আপনি **আপনার PCP-এর সাথে** প্রথম অ্যাপয়েন্টমেন্টের 30 দিন পর আপনার PCP পরিবর্তন করতে পারবেন। এরপর আপনি কারণ ছাড়া প্রতি ছয় মাসে একবার বা উপযুক্ত কারণ থাকলে আরো ঘন ঘন পরিবর্তন করতে পারবেন। এছাড়াও আপনি আপনার স্ত্রীরোগ-ধাত্রী বিশেষজ্ঞ বা আপনার PCP কর্তৃক রেফার করা যে কোনো বিশেষজ্ঞকেও পরিবর্তন করতে পারবেন।
- যদি আপনার **প্রোভাইডার** মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড পরিত্যাগ করেন, তাহলে আমরা জানার 5 দিনের মধ্যে আপনাকে তা জানাব। আপনি তিনমাসের বেশি সময় ধরে গর্ভবতী হয়ে থাকলে অথবা কোন অবস্থার জন্য চালু চিকিৎসাধীন হয়ে থাকলে, **যদি** আপনি চান তাহলে সেই প্রোভাইডারকে দেখাতে পারেন। যদি আপনি গর্ভবতী হন, তাহলে আপনি হয়তো প্রসবের পরের পরিচর্যাকালীনও আপনার ডাক্তারকে দেখানো চালিয়ে যেতে পারেন। যদি আপনি কোন বিশেষ চিকিৎসা সমস্যার জন্য নিরন্তর কোনো ডাক্তারকে নিয়মিত দেখিয়ে থাকেন, তাহলে আপনি আপনার বর্তমান চিকিৎসার কোর্স 90দিন পর্যন্ত চালিয়ে নিয়ে যেতে পারবেন। আপনার ডাক্তারকে অবশ্যই মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সডের সাথে কাজ করতে সম্মত হতে হবে। এসব শর্তের কোনোটি আপনার জন্য প্রযোজ্য হলে, আপনার PCP-এর সাথে দেখা করুন বা গ্রাহক পরিষেবায় 1-800-303-9626 নম্বরে যোগাযোগ করুন।

হেলথ হোম কেয়ার ম্যানেজমেন্ট

মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড আপনার শারীরিক স্বাস্থ্যসেবা এবং আপনার মানসিক স্বাস্থ্য পরিষেবা প্রদান করতে এবং তার মধ্যে সমন্বয়সাধন করতে দায়বদ্ধ। আমাদের সদস্যদের জন্য পরিষেবাগুলোর সমন্বয়সাধন করতে আমরা হেলথ হোমগুলোর ব্যবহার করে থাকি। আপনি হেলথ হোমে যোগ দিতে

চান কিনা সে পছন্দ আপনার নিজস্ব, এবং আপনার কেয়ার ম্যানেজমেন্টের জন্য আমরা আপনাকে একটি হেলথ হোমে যোগ দিতে উৎসাহিত করব।

মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড আপনাকে এমন একটি হেলথ হোমে নথিভুক্ত হতে সাহায্য করতে পারে যেটি আপনার ব্যক্তিগত হেলথ হোম কেয়ার ম্যানেজার নিয়োগ করে দেবে। আপনার হেলথ হোম কেয়ার ম্যানেজার আপনার অ্যাপয়েন্টমেন্ট করায়, আপনার সামাজিক পরিষেবাগুলো পাওয়ায় এবং আপনার অগ্রগতি অনুসরণ করায় আপনাকে সাহায্য করতে পারেন।

আপনার কোন্ বিহেভিয়ারাল হেলথ হোম এবং কমিউনিটি বেসড সার্ভিসেস প্রয়োজন তা দেখতে আপনাকে একটি মূল্যায়ন করে দেওয়ার জন্য আপনার হেলথ হোম দায়িত্বশীল। এই মূল্যায়নটি ব্যবহার করে, বিশেষভাবে আপনার জন্য তৈরী একটি পরিচর্যার প্ল্যান করায় আপনি এবং আপনার হেলথ হোম কেয়ার ম্যানেজার একসাথে কাজ করবেন।

আপনার হেলথ হোম কেয়ার ম্যানেজার যা করতে পারেন:

- আপনার সব শারীরিক এবং মানসিক স্বাস্থ্যসেবার সমন্বয় ঘটাতে আপনার PCP এবং অন্যান্য প্রোভাইডারের সাথে কাজ করা;
- আপনার পরিকল্পনায় আপনাকে সাহায্য করতে এবং পরিচর্যা পেতে আপনি বিশ্বাস করেন, পরিবারের সদস্য বা বন্ধুদের মত ব্যক্তিদের সাথে কাজ করা;
- SNAP (ফুড স্ট্যাম্প) এবং অন্যান্য সামাজিক পরিষেবা সুবিধাগুলোর মত সামাজিক পরিষেবা পেতে আপনাকে সহায়তা করা;
- আপনার প্রয়োজনীয়তা এবং লক্ষ্য শনাক্ত করতে আপনাকে সহায়তা করতে আপনার সাথে পরিচর্যার পরিকল্পনা তৈরী করা;
- আপনার প্রয়োজনীয় সামাজিক পরিষেবাগুলো নির্ধারণের জন্য একটি মূল্যায়ন করা;
- আপনার PCP এবং অন্যান্য প্রোভাইডারদের সাথে অ্যাপয়েন্টমেন্ট নিয়ে সাহায্য করা;
- ডায়াবেটিস, হাঁপানি এবং হাই ব্লাড প্রেসারের মত বর্তমান চিকিৎসা সমস্যাগুলো নিয়ন্ত্রণে সাহায্য করা;
- ওজন ঝরানো, স্বাস্থ্যকর খাওয়াদাওয়া, শরীরচর্চা এবং ধূমপান ছাড়ানোর পরিষেবা খুঁজে পেতে আপনাকে সাহায্য করতে;
- চিকিৎসা চলাকালীন আপনাকে সহায়তা করা;

- আপনার প্রয়োজনীয় এবং আপনার সমাজে স্থিত সম্পদগুলো শনাক্ত করা;
- স্থায়ী আবাসন খুঁজে পেতে বা তার জন্য আপীল করতে আপনাকে সাহায্য করা;
- হাসপাতালে কাটানোর পর আপনাকে নিরাপদে ঘরে ঘুরে আসতে; এবং
- আপনি যে অনুসরণকারী পরিচর্যা, ওষুধ এবং অন্যান্য প্রয়োজনীয় পরিষেবা পাচ্ছেন তা নিশ্চিত করা।

আপনার হেলথ হোম কেয়ার ম্যানেজার আপনার কি পরিচর্যার প্রয়োজন তা খুঁজে দেখতে এবং আপনাকে অ্যাপয়েন্টমেন্ট নিয়ে সাহায্য করতে তৎক্ষণাৎ আপনার সাথে যোগাযোগ করবেন। আপনার হেলথ হোম কেয়ার ম্যানেজার বা আপনার হেলথ হোম কেয়ার প্রোভাইডারের থেকে কোন একজন আপনার সাথে সারা দিনে 24 ঘন্টা, সপ্তাহে 7 দিনই থাকবেন। আপনি সোমবার থেকে শনিবার পর্যন্ত সকাল 8টা থেকে রাত 8টা পর্যন্ত গ্রাহক পরিষেবায় 1-800-303-9626-এ যোগাযোগ করতে পারেন, বা যদি কাজের সময়ের পরেও, ছুটির দিনে বা আপনি সমস্যায় পড়লে কারোর সাথে কথা বলার প্রয়োজন হয়, তাহলে 1-855-371-9228-এ ফোন করুন।

নিয়মিত স্বাস্থ্য সেবা

- আপনার সব স্বাস্থ্য সেবা প্রয়োজনীয়তাগুলোর জন্য নিয়মিত চেক-আপ আপনার স্বাস্থ্য সেবার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত থাকবে। আমরা হাসপাতালে বা বিশেষজ্ঞদের কাছে সুপারিশ করে থাকি। আমরা চাই যে নতুন সদস্যরা মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সডে নথিভুক্ত হওয়ার পরেই যেন প্রথম চিকিৎসা সাক্ষাতের জন্য তাঁর প্রাইমারী কেয়ার প্রোভাইডারকে দেখেন। এটি আপনার অতীতের স্বাস্থ্য সমস্যা, আপনি যে ওষুধগুলো গ্রহণ করেন এবং আপনার থাকতে পারে এমন প্রশ্নগুলো সম্পর্কে আপনার প্রাইমারী কেয়ার প্রোভাইডারের সাথে কথা বলার সুযোগ করে দেবে।
- দিন বা রাত, যে কোনো সময়ে আপনার PCP কেবলমাত্র একটি ফোন কলের দূরত্বে থাকবে। আপনার যখনই চিকিৎসা সংক্রান্ত কোনো প্রশ্ন বা উদ্বেগ থাকবে তখনই PCP-কে নিশ্চিত্তে ফোন করুন। আপনি যদি অফিসের সময়ের পর বা সপ্তাহান্তে ফোন করেন, তাহলে কিভাবে ও কোথায় আপনাকে পাওয়া যাবে তা জানিয়ে একটি বার্তা পাঠান। আপনার PCP যত

দ্রুত সম্ভব আপনাকে ফোন করবেন। মনে রাখবেন, আপনার PCP আপনাকে ও কিভাবে স্বাস্থ্য প্ল্যান কাজ করে তা জানেন।

- যদি আপনার পরিষেবা পাওয়া সম্পর্কে কোন প্রশ্ন থাকে বা যদি কোন কারণে আপনি আপনার প্রাইমারী কেয়ার প্রোভাইডারের নাগাল না পান, তাহলে আপনি সারা দিনে চব্বিশ (24) ঘন্টা, সপ্তাহে সাত (7) দিনই 1-800-303-9626-এ মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সডে ফোন করতে পারেন।
- আপনার পরিচর্যাটি অবশ্যই **চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয়** হতে হবে-- আপনি যে পরিষেবাটি পাচ্ছেন তা অবশ্যই এগুলোর জন্য প্রয়োজনীয় হতে হবে:
 - আরো কষ্ট বাড়াতে পারে এমন কিছুর প্রতিকার বা রোগনির্ণয় ও ত্রুটিমুক্তকরণ, বা
 - আপনার জীবনের ঝুঁকি রয়েছে এমন কিছু নিয়ে কাজ করা, বা
 - অসুস্থতার কারণ হতে পারে এমন কোনো সমস্যা নিয়ে কাজ করা, বা
 - আপনার স্বাভাবিক কাজকর্ম সীমিত করে দেয় এমন কিছু নিয়ে কাজ করা
- আপনার PCP আপনার বেশিরভাগ স্বাস্থ্য সেবার প্রয়োজনীয়তাগুলোরই খেয়াল রাখবেন। আপনার PCP-কে দেখানোর জন্য আপনার একটি অ্যাপয়েন্টমেন্ট নেওয়া উচিত। যদি আপনি কখনোই কোনো অ্যাপয়েন্টমেন্ট রাখতে না পারেন, আপনার PCP কে তা জানাতে ফোন করুন।
- আপনি একজন PCP পছন্দ করার পর যত দ্রুত সম্ভব প্রথম অ্যাপয়েন্টমেন্টের জন্য ফোন করুন। যদি আপনি পারেন, তাহলে আপনার প্রথম অ্যাপয়েন্টমেন্টের জন্য প্রস্তুত হোন। আপনি আপনার চিকিৎসা ইতিহাস অনুযায়ী PCP কে যতটুকু বলবেন ততটুকুই আপনার PCP-এর জানা প্রয়োজন। একটি তালিকা বানান যেখানে থাকবে আপনার চিকিৎসা সংক্রান্ত প্রেসক্রিপ্ট, বর্তমানে থাকা আপনার যে কোনো সমস্যা, আপনি গ্রহণ করছেন এমন কোন ওষুধ এবং আপনি PCP কে জিজ্ঞাসা করতে চান এমন প্রশ্নাবলী থাকবে। বেশিরভাগ ক্ষেত্রে আপনার প্রথম সাক্ষাত প্ল্যানে যোগদানের চার সপ্তাহের মধ্যে হওয়া উচিত। যদি আপনার পরবর্তী সপ্তাহগুলোতে চিকিৎসার প্রয়োজন থাকে, তাহলে আপনার মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সডে যোগদানের প্রথম সপ্তাহে আপনার প্রথম

অ্যাপয়েন্টমেন্টটি করুন। আপনার প্রথম অ্যাপয়েন্টমেন্ট পেতে এবং তার জন্য তৈরী হতে আপনার হেলথ হোম কেয়ার ম্যানেজার সাহায্য করতে পারেন।

- **আপনার প্রথম অ্যাপয়েন্টমেন্টের আগেই যদি আপনার সেবা দরকার হয়,** তাহলে সমস্যা ব্যাখ্যা করার জন্য আপনার PCP-এর অফিসে ফোন করুন। এই সমস্যাটির জন্য তিনি আপনাকে আগেই একটি অ্যাপয়েন্টমেন্ট দেবেন। আপনি তা সত্ত্বেও আপনার চিকিৎসার ইতিহাস আলোচনা করতে এবং প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করতে আপনার প্রথম অ্যাপয়েন্টমেন্টটি রাখতে পারেন।
- আপনাকে সর্বাধিক যে সময়ের জন্য অপেক্ষা করতে হবে তার জন্য নিম্নলিখিত তালিকাটিকে একটি পথপ্রদর্শক হিসাবে ব্যবহার করুন। আপনার কেয়ার ম্যানেজারও আপনাকে অ্যাপয়েন্টমেন্ট করতে বা পেতে সাহায্য করতে পারেন।

- জরুরী পরিচর্যা: 24 ঘন্টার মধ্যে
- জরুরী নয় এমন অসুস্থতার পরিদর্শন: 3 দিনের মধ্যে
- নিয়মিত, প্রতিরোধমূলক পরিচর্যা: 4 সপ্তাহের মধ্যে
- জন্মপূর্ব প্রথম সাক্ষাৎ: প্রথম তিনমাস চলাকালীন 3 সপ্তাহের মধ্যে (2য়টি চলাকালীন 2 সপ্তাহ, 3য়টি চলাকালীন 1 সপ্তাহ)
- প্রথম জন্ম নিয়ন্ত্রণ সাক্ষাৎকার: দুই সপ্তাহের মধ্যে
- মানসিক স্বাস্থ্য/মাদকমুক্তি ER বা হাসপাতালে থাকা রোগী পরিদর্শনের পরে অনুসরণকারী সাক্ষাৎ: 5 দিন
- জরুরী নয় এমন মানসিক স্বাস্থ্য বা মাদকমুক্তির জন্য বিশেষ সাক্ষাৎ: 2 সপ্তাহের মধ্যে।
- পূর্ণাঙ্গ বেসলাইন এবং নিয়মমাফিক শারীরিক: 4 সপ্তাহের মধ্যে

বিহেভিয়ারাল হেলথ কেয়ার এবং কমিউনিটি বেসড সার্ভিসেস (BHHCBS)

মানসিক স্বাস্থ্য সেবার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত রয়েছে মানসিক স্বাস্থ্য এবং মাদক মুক্তির চিকিৎসা পরিষেবা। আপনার কাছে এমন পরিষেবা উপলব্ধ থাকবে যা আপনাকে মানসিক স্বাস্থ্য নিয়ে সাহায্য করতে পারে। আপনি মদ বা মাদক ব্যবহারের সমস্যা নিয়েও সাহায্য পেতে পারেন।

যদি আপনার সম্প্রদায়ে থাকার জন্য আপনার সহায়তার প্রয়োজন হয়, তাহলে মেট্রোপলিটান এনহ্যান্সড বিহেভিয়ারাল হেলথ হোম এবং কমিউনিটি বেসড সার্ভিসেস (BHHCBS) নামক অতিরিক্ত পরিষেবা প্রদান করে থাকে। এই পরিষেবাগুলো আপনাকে হাসপাতালের বাইরে এবং সম্প্রদায়ের মধ্যে থাকতে আপনাকে সাহায্য করতে পারে। কিছু পরিষেবা আপনাকে চাকরি, স্কুল বা জীবনের অন্যান্য ক্ষেত্রের জন্য লক্ষ্যে পৌঁছাতে আপনাকে সাহায্য করতে পারে যেগুলোর উপর হয়তো আপনি কাজ করা চালিয়ে যেতে চান।

এই পরিষেবাগুলোর জন্য মনোনীত হতে, আপনার একটি মূল্যায়নের প্রয়োজন হবে। আরো বেশি জানতে, আমাদেরকে 1-800-303-9626-এ ফোন করুন বা এই পরিষেবাগুলো সম্পর্কে আপনার কেয়ার ম্যানেজারকে জিজ্ঞাসা করুন।

এই পরিষেবাগুলো সম্পর্কে আরো জানতে এবং কিভাবে সেগুলো পেতে হয় তা জানতে এই হ্যান্ডবুকের 25 পৃষ্ঠা দেখুন।

কিভাবে বিশেষ পরিচর্যা এবং সুপারিশ পেতে হয়

- যদি আপনার এমন কোন পরিচর্যা প্রয়োজন যেটি আপনার PCP দিতে পারবেন না, তাহলে তিনি আপনাকে এমন কোন বিশেষজ্ঞের কাছে সুপারিশ করবেন যিনি সেটি দিতে পারবেন। যদি আপনার PCP আমাদের প্রোভাইডার নেটওয়ার্কের মধ্যে অন্য কোন ডাক্তারকে সুপারিশ করেন, তাহলে আমরা আপনার পরিচর্যার জন্য টাকা দেব। এই বিশেষজ্ঞদের বেশিরভাগই মেট্রোপলিটান এনহ্যান্সড প্রোভাইডার। সুপারিশগুলো কিভাবে কাজ করে তা নিশ্চিতভাবে জানতে আপনার PCP-র সাথে কথা বলুন।
- আপনি যদি মনে করেন যে বিশেষজ্ঞ আপনার প্রয়োজন মেটাতে পারছেন না, তাহলে আপনার PCP-এর সাথে কথা বলুন। ভিন্ন একজন বিশেষজ্ঞকে দেখাতে আপনার PCP আপনাকে সাহায্য করতে পারেন।

- কিছু চিকিৎসা ও পরিষেবা আপনি পাওয়ার পূর্বে অনুমোদনের জন্য PCP অবশ্যই আমাদের প্ল্যানে জিজ্ঞাসা করবেন। সেগুলো কি তা আপনার PCP বলতে পারবেন।
 - যদি আপনার মনে হয় আপনার প্রয়োজনীয় একটি সুপারিশ পেতে দেরী হচ্ছে, তাহলে গ্রাহক পরিষেবাকে 1-800-303-9626-এ ফোন করুন।
- যদি আমাদের প্রোভাইডার নেটওয়ার্কে আপনার প্রয়োজনীয় পরিচর্যা দিতে পারার মত কোন বিশেষজ্ঞ না থাকেন, তাহলে আমরা আমাদের প্ল্যানের বাইরের কোন বিশেষজ্ঞের থেকে আপনার প্রয়োজনীয় পরিচর্যা পাইয়ে দেব। এটিকে একটি **নেটওয়ার্ক বহির্ভূত সুপারিশ বলা হয়।** আপনি নেটওয়ার্ক বহির্ভূত সুপারিশ পাওয়ার আগে আপনার PCP বা প্ল্যান প্রোভাইডার অবশ্যই মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সডকে অনুমোদন করতে বলবেন। যদি আপনার PCP বা প্ল্যান প্রোভাইডার আপনাকে এমন কোন প্রোভাইডারের কাছে সুপারিশ করেন যিনি আমাদের নেটওয়ার্কে নেই, তাহলে এই হ্যান্ডবুকে বর্ণিত কো-পেমেন্ট ছাড়া অন্য কোন খরচের জন্য আপনি দায়ী নন।
 - সুপারিশ পেতে, আপনার ডাক্তার অবশ্যই আমাদেরকে কিছু তথ্য দেবেন। একবার আমরা এই তথ্যগুলো পেলে, আমরা 1-3 কর্মদিবসের মধ্যে সিদ্ধান্ত নেব যে আপনি নেটওয়ার্কের বাইরের কোন বিশেষজ্ঞকে 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 ডাক্তার একটি ফার্স্ট-ট্র্যাক পর্যালোচনার জন্য বলতে পারেন। সেই ক্ষেত্রে, আমরা 1-3 কর্মদিবসের মধ্যে সিদ্ধান্ত নেব এবং আপনার সাথে যোগাযোগ করব। আপনার আপীলের অবস্থা সংক্রান্ত তথ্য জানতে অনুগ্রহ করে গ্রাহক পরিষেবাকে 1-800-303-9626-এ ফোন করুন। কোন কোন সময় আমরা নেটওয়ার্ক বহির্ভূত সুপারিশ গ্রহণ করি না কারণ মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সডের মধ্যেই আমাদের এমন কোন প্রোভাইডার আছেন যিনি আপনার পরিচর্যা করতে পারবেন। যদি আপনি মনে করেন যে আমাদের প্ল্যান প্রোভাইডারদের কাছে আপনাকে চিকিৎসা করার সঠিক প্রশিক্ষণ বা অভিজ্ঞতা নেই, তাহলে নেটওয়ার্ক বহির্ভূত সুপারিশ

চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় কিনা তা আপনি আমাদেরকে দেখতে বলতে পারেন। আপনাকে একটি অ্যাকশন আপীল করতে হবে। কিভাবে জানতে পৃষ্ঠা 35 দেখুন।

আপনার পদক্ষেপ আপীলের সাথে নিম্নলিখিত তথ্যগুলো পাঠানোর জন্য আপনাকে আপনার ডাক্তারকে বলতে হবে:

- 1) একটি লিখিত বিবৃতি যাতে বলা হয়েছে যে মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সডের 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 চিকিৎসার দরকার আছে।

- কোন কোন সময়, আমরা হয়তো বিশেষ কোন চিকিৎসার জন্য নেটওয়ার্ক বহির্ভূত সুপারিশের অনুমোদন করি না কারণ আপনি এমন পরিচর্যা চাইছেন যা মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সডের থেকে আপনি পেতে পারেন এমন সেবার থেকে খুব একটা ভিন্ন নয়। আপনার নেটওয়ার্ক বহির্ভূত সুপারিশ আপনার চাওয়া চিকিৎসার জন্য প্রয়োজনীয় কিনা তা দেখতে আপনি আমাদেরকে জিজ্ঞাসা করতে পারেন। আপনাকে একটি **অ্যাকশন আপীল** করতে হবে। কিভাবে জানতে পৃষ্ঠা 35 দেখুন।

আপনার পদক্ষেপ আপীলের সাথে নিম্নলিখিত তথ্যগুলো পাঠানোর জন্য আপনাকে আপনার ডাক্তারকে বলতে হবে:

- 1) আপনার ডাক্তারের কাছ থেকে একটি লিখিত বিবৃতি যে নেটওয়ার্ক বহির্ভূত চিকিৎসাটি আপনি মেট্রোপ্লাস প্রোভাইডারের কাছ থেকে যে চিকিৎসা পাচ্ছেন তার থেকে অনেকটাই ভিন্ন। আপনার ডাক্তারকে অবশ্যই বোর্ডের প্রত্যয়িত বা বোর্ডের উপযুক্ত বিশেষজ্ঞ হতে হবে যিনি এমন মানুষজনের চিকিৎসা করেন যাঁদের আপনার প্রয়োজন হওয়া চিকিৎসার দরকার আছে, এবং

2) দুটি চিকিৎসাগত বা বৈজ্ঞানিক নথি যাতে প্রমাণিত যে আপনি যে চিকিৎসাটি চাইছেন সেটি আপনার পক্ষে আরো সহায়ক এবং আপনি মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সডের থেকে যে চিকিৎসা পাচ্ছেন তার থেকে এটি আপনার বেশি ক্ষতি করবে না।

- যদি আপনার ডাক্তার এই তথ্য না পাঠান, তাহলেও আমরা আপনার পদক্ষেপ নেওয়ার আপীল পর্যালোচনা করব। যাইহোক, আপনি হয়তো কোন বাহ্যিক আপীলের জন্য উপযুক্ত হবেন না। **বাহ্যিক আপীল** সম্পর্কে আরো তথ্যের জন্য 38 পৃষ্ঠা দেখুন। যদি আপনি মনে করেন যে আমাদের প্ল্যান প্রোভাইডারের আপনাকে চিকিৎসা করার মত সঠিক প্রশিক্ষণ বা অভিজ্ঞতা নেই, তাহলে একটি নেটওয়ার্ক বহির্ভূত চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় কিনা জানতে আপনি আমাদেরকে জিজ্ঞাসা করতে পারেন। আপনাকে একটি **অ্যাকশন** নেওয়ার **আপীল** করতে হবে। কিভাবে জানতে পৃষ্ঠা 35 দেখুন।

আপনার পদক্ষেপ আপীলের সাথে নিম্নলিখিত তথ্যগুলো পাঠানোর জন্য আপনাকে আপনার ডাক্তারকে বলতে হবে:

- 1) লিখিত বয়ানে একটি বিবৃতি যাতে বলা হয়েছে যে মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড প্রোভাইডারের আপনার প্রয়োজনীয়তা পূরণের সঠিক প্রশিক্ষণ এবং অভিজ্ঞতা নেই, এবং
- 2) যেটি সঠিক প্রশিক্ষণ ও অভিজ্ঞতা থাকা এমন কোন নেটওয়ার্ক বহির্ভূত প্রোভাইডারের কাছে 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 চিকিৎসার দরকার আছে।

- কোন চিকিৎসাগত বা মানসিক স্বাস্থ্যের অবস্থার চলন্ত সেবার জন্য আপনার হয়তো কোন বিশেষজ্ঞকে দেখানোর দরকার হতে পারে। আপনার PCP হয়তো আপনাকে কোন বিশেষ সংখ্যক সাক্ষাত বা সময়কালের জন্য সুপারিশ করে দিতে পারেন (একটি **স্থায়ী সুপারিশ**) আপনার যদি কোনো স্থায়ী সুপারিশ থাকে, তাহলে আপনার সেবার প্রয়োজন হলে বারবার নতুন সুপারিশ নেওয়ার দরকার পড়বে না।

- আপনার যদি দীর্ঘ-মেয়াদী রোগ থাকে বা প্রতিবন্ধতা সৃষ্টিকারী রোগ থাকে যা সময়ের সাথে আরো খারাপ হতে পারে, তাহলে আপনার PCP আপনার জন্য যে ব্যবস্থাগুলো করতে পারেন:
 - আপনার বিশেষজ্ঞ আপনার PCP হিসাবে কাজ করবেন;
 - এমন কোন কেয়ার সেন্টারে সুপারিশ করা যেটি আপনার অসুস্থতার চিকিৎসায় বিশিষ্ট।

আমাদের প্ল্যান থেকে এই পরিষেবাগুলো পাওয়া

মহিলাদের স্বাস্থ্য সেবা

আমাদের একজন প্রোভাইডারকে দেখাতে আপনার PCP-র কাছ থেকে আপনার সুপারিশ নেওয়ার প্রয়োজন নেই যদি

- আপনি গর্ভবতী হন, বা
- আপনার যখন ধাতু-স্ট্রীরোগ বিষয়ক পরিষেবাসমূহ দরকার হয়, বা
- আপনার যখন পরিবার পরিকল্পনার পরিষেবা দরকার হয়, বা
- আপনি কোন ধাত্রীকে দেখাতে চান, বা
- আপনার যখন স্তন বা শ্রোণী-সংক্রান্ত পরীক্ষা দরকার হয়।

পরিবার পরিকল্পনা

- আপনি নিম্নলিখিত পরিবার পরিকল্পনার পরিষেবাগুলি পাবেন: জন্ম নিয়ন্ত্রণ সম্পর্কে পরামর্শ, জন্ম নিয়ন্ত্রণের প্রেসক্রিপশন, পুরুষ ও মহিলাদের কন্ডোম, গর্ভাবস্থা পরীক্ষা, বন্ধ্যাকরণ, বা একটি গর্ভপাত। এছাড়াও এই বিষয়গুলো সম্পর্কিত পরিদর্শনের সময় আপনি যৌন সংক্রমণ, স্তন ক্যান্সারের পরীক্ষা বা শ্রোণী-সংক্রান্ত পরীক্ষা করতে পারবেন।

- এগুলো পেতে আপনার PCP-এর কাছ থেকে সুপারিশ পাওয়ার দরকার নেই। বাস্তবে কোথা থেকে এই পরিষেবাগুলো পাবেন তা আপনিই বেছে নিতে পারেন। আপনি আমাদের একজন পরিবার পরিকল্পনার প্রোভাইডারকে দেখাতে আপনার মেট্রোপ্লাস পরিচয়পত্রটি ব্যবহার করতে পারেন। প্ল্যানের প্রোভাইডার ডিরেক্টরী দেখুন বা একজন প্রোভাইডারকে খুঁজে পেতে গ্রাহক পরিষেবাকে ফোন করুন।
- অথবা, যদি আপনি আমাদের প্ল্যানের বাইরে কোন ডাক্তার বা ক্লিনিকে যেতে চান তাহলে আপনার মেডিকেড কার্ডটি ব্যবহার করতে পারেন। কোথায় গেলে এই পরিষেবাগুলো পাওয়া যাবে তা আপনার PCP-কে বা গ্রাহক পরিষেবায় 1-800-303-9626-এ জিজ্ঞাসা করুন। আপনার নিকটবর্তী পরিবার পরিকল্পনার নামগুলোর জন্য আপনি নিউইয়র্ক স্টেট গ্রোয়িং আপ হেলদি হটলাইনেও (1-800-522-5006) ফোন করতে পারেন।

HIV এবং STI স্ক্রীনিং

প্রত্যেকেরই তাঁদের HIV-র অবস্থা জানা উচিত। HIV এবং যৌন সংক্রমণের স্ক্রীনিংগুলো আপনার নিয়মিত স্বাস্থ্য সেবার অংশবিশেষ।

- কার্যালয় বা চিকিৎসাকেন্দ্রে আপনার যে কোন সাক্ষাতের সময়েই আপনি একটি HIV বা STI পরীক্ষা করতে পারেন।
- আপনার পরিবার পরিকল্পনার পরিষেবা পাওয়ার যে কোন সময়েই আপনি HIV বা STI পরীক্ষা করতে পারেন। আপনার PCP-র (প্রাইমারী কেয়ার প্রোভাইডার) কাছ থেকে কোন সুপারিশের দরকার নেই। শুধু যে কোন পরিবার পরিকল্পনা প্রোভাইডারের সাথে একটি অ্যাপয়েন্টমেন্ট করে নিন। যদি আপনি HIV বা STI পরীক্ষা করতে চান, কিন্তু পরিবার পরিকল্পনা পরিষেবার অংশ হিসাবে নয়, তাহলে আপনার PCP এটির বন্দোবস্ত করতে পারেন।

- বা যদি আপনি মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড প্রোভাইডারদের কারোকে দেখাতে না চান, তাহলে মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সডের বাইরের কোন পরিবার পরিকল্পনাক প্রোভাইডারকে দেখাতে আপনি আপনার মেডিকেড কার্ডটিও ব্যবহার করতে পারেন। পরিবার পরিকল্পনা পরিষেবার জন্য কোন প্ল্যান প্রোভাইডার বা একজন মেডিকেড প্রোভাইডারকে খুঁজে পেতে সহায়তার জন্য গ্রাহক পরিষেবায় 1-800-303-9626-এ ফোন করুন।
- প্রত্যেকেরই উচিত একটি HIV পরীক্ষা করানোর ব্যাপারে তাঁদের ডাক্তারের সাথে কথা বলা। নিঃশুল্ক HIV পরীক্ষা পেতে বা যেখানে আপনার নাম দেওয়া হবে না এমন পরীক্ষা করাতে 1-800-541-AIDS (ইংরাজী) বা 1-800-233-SIDA-য় (স্প্যানিশ) ফোন করুন।

কিছু পরীক্ষা হল “যথেষ্ট পরীক্ষা” এবং আপনি অপেক্ষা করার মধ্যেই ফল তৈরী হয়ে যাবে। যে প্রোভাইডার আপনার পরীক্ষাটি করছেন তিনি ফলাফল ব্যাখ্যা করে দেবেন এবং যদি প্রয়োজন হয় তাহলে অনুসরণকারী পরিচর্যার বন্দোবস্ত করবেন। কিভাবে আপনার সঙ্গী বা সঙ্গিনীকে সুরক্ষিত রাখতে হবে তাও আপনি শিখবেন। যদি আপনার পরীক্ষা নেতিবাচক হয়, তাহলে কিভাবে সেই পথে থাকতে হয় তা শিখতে আমরা আপনাকে সাহায্য করব।

HIV প্রতিরোধ পরিষেবা

আপনার হাতের নাগালে রয়েছে বহু HIV প্রতিরোধকারী পরিষেবা। আমরা আপনার সাথে এমন কার্যকলাপ নিয়ে কথা বলব যা হয়তো আপনাকে বা অন্যদেরকে যৌন সংক্রমণ বা HIV সংক্রামিত হওয়ার ঝুঁকির মধ্যে ফেলে। কিভাবে আপনি নিজেকে রক্ষা করবেন তা শিখতে আমরা আপনাকে সাহায্য করব। আমরা আপনাকে পুরুষ ও মহিলা কন্ডোম এবং পরিষ্কার সিরিজ পেতেও সাহায্য করব।

যদি আপনি HIV পজিটিভ হন, তাহলে আপনার সাথে আপনার সঙ্গী বা সঙ্গিনীর কথা বলতে আমরা সাহায্য করব। আমরা আপনাকে আপনার পরিবার ও বান্ধবের সাথে কথা বলতে এবং তাঁদেরকে HIV ও AIDS সম্পর্কে ও কিভাবে চিকিৎসা পেতে হবে তা বুঝতে সাহায্য করব। যদি ভবিষ্যৎ সঙ্গী বা সঙ্গিনীর সাথে আপনার HIV-র অবস্থা নিয়ে কথা বলতে সাহায্যের প্রয়োজন হয়, তাহলে

মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড কর্মীরা আপনার সহায়তা করবেন। এমনকি আপনার সন্তানদের সঙ্গে HIV নিয়ে কথা বলতেও আমরা আপনাকে সাহায্য করতে পারি।

চক্ষু সেবা

আওতাভুক্ত পরিষেবাগুলোর মধ্যে রয়েছে চক্ষুরোগবিশেষজ্ঞ, অপ্টোমেট্রিস্ট এবং অপথ্যালমিক ডিসপেন্সারের প্রয়োজনীয় পরিষেবা এবং চক্ষু পরীক্ষা ও যদি প্রয়োজন হয় তাহলে একটি চশমা। সাধারণতঃ, আপনি এগুলো প্রতি দুই বছরে একবার করে বা চিকিৎসার খাতিরে প্রয়োজন হলে আরো ঘন ঘন পেতে পারেন। ডায়াবেটিস ধরা পড়া তালিকাভুক্তরা হয়তো যে কোন 12 মাসের পর্বের মধ্যে একবার করে চোখ বিস্ফারিত (রেটিনাল) করার পরীক্ষার জন্য নিজেরাই সুপারিশ করতে পারেন। কেবলমাত্র আমাদের সাথে অংশগ্রহণকারী প্রোভাইডারদের থেকে একজনকে বাছাই করলেই আপনার হবে।

সাধারণতঃ মেডিকেড 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 ডায়োপ্টারের বেশি বদলায়। যদি আপনি আপনার চশমা ভেঙে ফেলেন, তাহলে তা মেরামত করা যেতে পারে। হারানো বা ভাঙ্গা 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 রেফার করবেন।

আচরণগত স্বাস্থ্য (মানসিক স্বাস্থ্য এবং মাদক ব্যবহার)

মানসিক স্বাস্থ্য ও মাদকমুক্তির প্রয়োজনে আপনার চাই এমন পরিষেবা পেতে আমরা আপনাকে সাহায্য করতে ইচ্ছুক।

যদি যে কোন সময়ে আপনার মনে হয় যে মানসিক স্বাস্থ্য বা মাদক ব্যবহার নিয়ে আপনার সহায়তার প্রয়োজন, তাহলে আপনি মেডিকেড গ্রহণ করে এমন যে কোন আচরণগত হেলথ

প্রোভাইডারের কাছে কোন্ পরিষেবাগুলো আপনার প্রয়োজন তা দেখাতে পারেন। এই পরিষেবাগুলোর মধ্যে চিকিৎসাকেন্দ্র ও বোটক্সের মত পরিষেবাও অন্তর্ভুক্ত। **আপনার PCP-এর কাছ থেকে সুপারিশের দরকার নেই।**

ধূমপান বোধ করা

যদি আপনি ধূমপান ছাড়ায় সহায়তা চান তাহলে আপনি ওষুধ, জোগান এবং পরামর্শ পেতে পারেন। এই পরিষেবাগুলি পেতে আপনার PCP-এর কাছ থেকে সুপারিশ পাওয়ার দরকার নেই।

মাতৃস্বকালীন অবসাদ

যদি আপনি গর্ভবতী হন এবং মনে করেন যে অবসাদ নিয়ে আপনার সাহায্যের প্রয়োজন, তাহলে কোন পরিষেবাগুলো আপনার প্রয়োজন তা দেখতে আপনি একটি স্ক্রিনিং পেতে পারেন। আপনার PCP-এর কাছ থেকে রেফারেল দরকার নেই। আপনি গর্ভাবস্থাকালীন এবং আপনার প্রসবের পরে এক বছর পর্যন্ত একটি স্ক্রিনিং পেতে পারেন।

আপৎকালীন অবস্থা

আপনি জরুরী অবস্থার জন্য সবসময় আওতাভুক্ত থাকবেন। নিউইয়র্ক স্টেটে, আপৎকালীন অবস্থা মানে হল এমন একটি চিকিৎসাগত বা মানসিক অবস্থা যা:

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

এর অর্থ হলো, এটি গড় বুদ্ধিসম্পন্ন মানুষের মনে এমন ভয় সৃষ্টি করবে যে সঙ্গে সঙ্গে সেবা দেওয়া না হলে কেউ শরীরের অংশবিশেষ বা কার্যকারিতায় হওয়া মারাত্মক ঝুঁকিতে কষ্ট পাবে বা তার আকার-আকৃতির মারাত্মক বিকৃতি ঘটবে।

একটি আপৎকালীন অবস্থার উদাহরণ হল:

- হার্ট অ্যাটাক বা প্রচণ্ড বৃক্ক ব্যথা
- বন্ধ না হওয়া রক্তপাত বা বাজেভাবে দন্ধ হওয়া
- ভাঙ্গা হাড়
- শ্বাসপ্রশ্বাসে সমস্যা/খিঁচুনি/অজ্ঞান
- 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 রয়েছে
- ওষুধের অতিরিক্ত মাত্রা

আপৎকালীন অবস্থা নয় এমন উদাহরণ হল:

জরুরী নয় এমন অবস্থাগুলোর পারিবারিক সমস্যাও হতে পারে, সম্পর্ক বিচ্ছিন্ন হওয়া বা মদ বা অন্যান্য মাদক ব্যবহার করতে চাওয়া। এগুলোকে হয়তো জরুরী অবস্থার মতই মনে হতে পারে, কিন্তু সেগুলোতে এমার্জেন্সী রুমে যাওয়ার মত কোন কারণ নেই।

যদি আপনার আপৎকালীন অবস্থা থাকে, তাহলে কি করতে হবে এখানে রইল:

- যদি আপনি মনে করেন যে আপনার **আপৎকালীন অবস্থা রয়েছে**, তাহলে 911-তে ফোন করুন বা এমার্জেন্সী রুমে যান। জরুরী পরিচর্যা পাওয়ার আগে আপনার মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড বা PCP-র অনুমোদনের দরকার নেই, এবং আপনার আমাদের হাসপাতাল বা ডাক্তার ব্যবহার করার দরকার নেই।
- **যদি আপনি নিশ্চিত না হন**, তাহলে আপনার PCP-কে বা মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সডে ফোন করুন।

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

- বাড়িতে আপনাকে কী করতে হবে তা বলবেন, বা
 - আপনাকে PCP-এর অফিসে আসতে বলবেন,
 - আপনি যে সাম্প্রদায়িক পরিষেবাগুলো পেতে পারেন তা আপনাকে বলবেন, যেমন 12 স্টেপ মিটিং বা আশ্রয়, বা
 - আপনাকে নিকটতম এমার্জেন্সী রুমে যেতে বলবেন।
- আপনি সঙ্কটে পড়লে বা মানসিক স্বাস্থ্য অথবা মাদক ব্যবহারের পরিস্থিতি নিয়ে সাহায্যের প্রয়োজন হলে সারা দিনে 24 ঘন্টা, সপ্তাহে 7 দিনই মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সডের গ্রাহক পরিষেবায় 1-800-303-9626-এ ফোন করতে পারেন।
 - যদি জরুরী পরিস্থিতির সময় আপনি **অঞ্চলের** বাইরে থাকেন:
 - নিকটবর্তী এমার্জেন্সী রুমে যান বা 911-তে ফোন করুন।
 - যত শীঘ্র সম্ভব মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সডকে ফোন করুন (যদি পারেন তাহলে 48 ঘন্টার মধ্যেই)।

মনে রাখবেন

জরুরী পরিসেবাসমূহের জন্য আপনার পূর্ব-অনুমোদন দরকার নেই।

শুধুমাত্র প্রকৃত জরুরী দরকার হলেই এমার্জেন্সী রুম ব্যবহার করুন।

ক্ষু, গলা ব্যথা বা কানের সংক্রমণের মত সমস্যায় জরুরী রুম ব্যবহার করা উচিত নয়।

আপনার কোনো প্রশ্ন থাকলে আপনার PCP বা প্ল্যানকে 1-800-303-9626 নম্বরে ফোন করুন।

BH ক্রাইসিস সার্ভিসেস ফোন নম্বর 1-855-371-9228

অত্যাৱশ্যক যন্ত্র

সদস্য পরিষেবা 1-800-303-9626

TTY 1-800-881-2812

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 1-855-371-9228

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

- এটি ফ্লু হতে পারে বা যদি আপনার সেলাইয়ের দরকার পড়ে তাহলে হতে পারে।
- এটি মচকে যাওয়া গোড়ালি বা খারাপভাবে কিছু ভেঙ্গে চুকে যাওয়া হতে পারে যা আপনি সরাসরে পারছেন না।

একই দিনে বা পরের দিনে আপনি অতি-দ্রুত সেবার জন্য অ্যাপয়েন্টমেন্ট পাবেন। আপনি বাড়িতে বা বাইরে যেখানে থাকুন না কেন দিনে রাতে যে কোনো সময় আপনার PCP কে ফোন করুন। যদি আপনি আপনার PCP-র সাথে যোগাযোগ করতে না পারেন, তবে আমাদের ফোন করুন 1-800-303-9626 নম্বরে। যার সাথে কথা বলবেন তাকে বলুন যে কী ঘটছে। আপনাকে কী করতে হবে তা তারা আপনাকে বলবে।

যুক্তরাষ্ট্রের বাইরে যন্ন

আপনি যুক্তরাষ্ট্রের বাইরে ভ্রমণ করলে, আপনি কেবলমাত্র ডিস্ট্রিক্ট অফ কলম্বিয়া, পুয়ের্টো রিকো, ভার্জিন আইল্যান্ড, গুয়াম, নর্দার্ন মারিয়ানা আইল্যান্ড ও আমেরিকান সামোয়াতে জরুরী ও অতি দ্রুত সেবা পাবেন। আপনি অন্য কোনো দেশে (কানাডা ও মেস্কিকো সহ) থাকার সময় আপনার চিকিৎসা সেবা দরকার হলে আপনাকে এর জন্য খরচ করতে হবে।

আমরা আপনাকে সুস্থ রাখতে চাই

আপনার প্রয়োজন হয় নিয়মমাফিক চেকআপ এবং ইঞ্জেকশনের সাথে সাথে, আপনাকে সুস্থ রাখতে এখানে আরো কিছু অন্যান্য পরিষেবা আমরা প্রদান করে থাকি:

- ধূমপান নিরোধী ক্লাস
- জন্ম-পূর্ব পরিচর্যা এবং পুষ্টি
- শোক/ক্ষতির ব্যাপারে সহায়তা
- স্তন্যপান এবং শিশুর পরিচর্যা
- 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 STIগুলো থেকে বাঁচানো
- পারিবারিক হিংসার পরিষেবা

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

হ্যান্ডবুক-পর্ব 2 আপনার বেনিফিট এবং প্ল্যান প্রক্রিয়া

এই হ্যান্ডবুকের বাকি অংশে আপনার প্রয়োজনমত তথ্য পাবেন। এটি আওতাভুক্ত এবং আওতাভুক্ত নয় এমন পরিষেবাগুলোর তালিকা করে। যদি আপনার কোন অভিযোগ থাকে, তাহলে কি করতে হবে হ্যান্ডবুকটি তা আপনাকে বলে দেবে। হ্যান্ডবুকটিতে অন্যান্য তথ্যও আছে যা আপনার সহায়ক মনে হতে পারে। আপনার প্রয়োজনে এই হ্যান্ডবুক হাতের নাগালে রাখুন।

সুবিধা

আপনি নিয়মিত মেডিকেডের সাথে যে পরিষেবাগুলো পান হেলথ অ্যান্ড রিকভারি প্ল্যান তার সঙ্গে অতিরিক্ত বেশ কিছু পরিষেবা প্রদান করে। আমরা বেশিরভাগ পরিষেবাই প্রদান করি বা তার আয়োজন করি যা আপনার প্রয়োজন। মাইহোক, আপনি কয়েকটি পরিষেবা আপনার PCP-র কাছে না গিয়েও পেতে পারেন। তার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত রয়েছে জরুরী পরিচর্যা; পরিবার পরিকল্পনা; HIV পরীক্ষা; চলার সঙ্কটের পরিষেবা; এবং বিশিষ্ট স্ব-সুপারিশের পরিষেবা, তার মধ্যে যেগুলো আপনি মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সডের থেকে পান এবং যেগুলো আপনি যে কোন মেডিকেড প্রোভাইডারের কাছ থেকে নেওয়া পছন্দ করেন সেগুলোও অন্তর্ভুক্ত।

আমাদের প্লানের আওতাভুক্ত পরিষেবাসমূহ

আপনি অবশ্যই আমাদের প্লানে থাকা প্রোভাইডারদের কাছ থেকে পরিষেবা পাবেন। সব পরিষেবাগুলি অবশ্যই চিকিৎসাগত বা ডাক্তারি ভিত্তিতে প্রয়োজনীয় হতে হবে এবং আপনার PCP-র (প্রাইমারী কেয়ার প্রোভাইডারের) দ্বারা প্রদত্ত বা সুপারিশ করা হতে হবে। যদি আপনার কোন প্রশ্ন থাকে বা নিম্নে লিখিত যে কোন পরিষেবা সংক্রান্ত কোন সাহায্য দরকার হয় তাহলে অনুগ্রহ করে 1-800-303-9626-এ আমাদের গ্রাহক পরিষেবায় ফোন করুন।

নিয়মিত চিকিৎসা সেবা

- আপনার PCP-এর অফিস পরিদর্শন

32

সদস্য পরিষেবা 1-800-303-9626

TTY 1-800-881-2812

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 1-855-371-9228

- বিশেষজ্ঞগণের কাছে সুপারিশ
- চোখ/শ্রবণশক্তির পরীক্ষা
- ওষুধের সময়সূচী বজায় রাখতে সাহায্য
- সেবা এবং সুবিধার সমন্বয়সাধন

প্রতিকারমূলক সেবা

- নিয়মিত চেক আপ
- বিনামূল্যে ছুঁচ এবং সিরিজ পাওয়া
ধূমপান নিরোধী পরামর্শ।
- HIV শিক্ষা এবং ঝুঁকির শিক্ষা
- সহায়তামূলক যন্ত্রের জন্য কমিউনিটি বেসড অর্গানাইজেশনে (CBOs) সুপারিশ করা
- ধূমপান রোধী পরিচর্যা

গর্ভাবস্থার উপযোগী যত্ন

- গর্ভকালীন যত্ন
- ডাক্তার/ধাত্রী এবং হাসপাতাল পরিষেবা
- গর্ভাবস্থা চলাকালীন এবং প্রসবের পরের এক বছর পর্যন্ত অবসাদের জন্য স্ক্রীনিং

বাসায় স্বাস্থ্যসেবা

- অবশ্যই চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় এবং মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সডের দ্বারা আয়োজিত হতে হবে
- চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় জন্মের পরে ঘরে একটি স্বাস্থ্য সাক্ষাৎ, উচ্চ-ঝুঁকি থাকা মহিলাদের জন্য চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় অতিরিক্ত সাক্ষাৎ
- প্রয়োজনমত এবং আপনার PCP/বিশেষজ্ঞের আদেশ অনুসারে অন্যান্য ঘরের স্বাস্থ্য সেবার সাক্ষাৎ

ব্যক্তিগত যত্ন/গৃহ পরিচর্যাকারী/কনজিউমার ডিরেক্টেড পার্সোনাল অ্যাসিস্ট্যান্স সার্ভিসেস(CDPAS)

- অবশ্যই চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় এবং মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সডের দ্বারা আয়োজিত হতে হবে

- ব্যক্তিগত যন্ত্র/গৃহ পরিচর্যাকারী-স্নান করানো, জামা কাপড় পরানো এবং খাওয়ানোতে সহায়তা এবং খাবার তৈরী ও ঘর গুছোনোয় সহায়তা।
- CDPAS-স্নান করানো, জামা কাপড় পরা এবং খাওয়ানোর সহায়তা, খাবার তৈরী ও ঘর গুছোনোয় সহায়তা, সাথে ঘরের স্বাস্থ্য সহায়তাকারী ও সেবা। এটি আপনার দ্বারা বেছে নেওয়া ও নির্দেশিত কোন সহায়তাকারীর দ্বারা প্রদান করা হয়ে থাকে। যদি আপনি আরো তথ্য চান তাহলে মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সডের সাথে 1-800-303-9626-এ যোগাযোগ করুন।

পার্সোনাল এমার্জেন্সী রেসপন্স সিস্টেম (PERS)

এটি এমন একটি জিনিস যা আপনার জরুরী অবস্থা থাকলে এবং সাহায্যের প্রয়োজন হলে আপনি পেরেন। এই পরিষেবার জন্য মনোনীত হতে এবং পেতে, আপনাকে অবশ্যই ব্যক্তিগত পরিচর্যা/গৃহ পরিচরক বা CDPAS পরিষেবা পেতে হবে। মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সডের দ্বারা PERS আয়োজন করা হবে।

অ্যাডাল্ট ডে হেলথ কেয়ার

- অবশ্যই আপনার প্রাইমারী কেয়ার প্রোভাইডারের (PCP) দ্বারা প্রস্তাবিত এবং মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সডের দ্বারা আয়োজিত হতে হবে।
- স্বাস্থ্য শিক্ষা, পুষ্টি, সেবা এবং সামাজিক পরিচর্যা, দৈনিক জীবন নিয়ে সহায়তা, পুনর্বাসনের থেরাপী, ফার্মেসী পরিষেবা, সাথে দাঁত ও অন্যান্য বিশেষজ্ঞ যন্ত্রের জন্য সুপারিশ প্রদান করে।

যক্ষ্মার জন্য চিকিৎসা

- এটি টিবি'র জন্য আপনার ওষুধ গ্রহণ করা এবং অনুসরণকারী পরিচর্যায় থাকা সংক্রান্ত সহায়তা।

সেবাসদনের সেবা

- সেবাসদনগুলো রোগী এবং তাদের পরিবারকে তাঁদের বিশেষ প্রয়োজন সংক্রান্ত সহায়তা করে যা অসুস্থতার অন্তিম পর্ব চলাকালীন ও মৃত্যুর পরে আসে।
- অবশ্যই চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় এবং মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সডের দ্বারা আয়োজিত হতে হবে
- অসুস্থ এবং এক বছর বা তার কম বাঁচবেন এমন রোগীদেরকে সহায়তা পরিষেবা এবং কিছু চিকিৎসা পরিষেবা প্রদান করে।
- আপনি এই পরিষেবাগুলো আপনার ঘরে বা কোন হাসপাতালে বা নার্সিং হোমেও পেতে পারেন।

যদি এই পরিষেবাগুলো নিয়ে কোন প্রশ্ন থাকে, তাহলে আপনি গ্রাহক পরিষেবায় 1-800-303-9626 নম্বরে ফোন করতে পারেন।

দন্ত চিকিৎসা

মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড বিশ্বাস করে যে আপনাকে উন্নতমানের দন্ত পরিষেবা দেওয়াটা আপনার সামগ্রিক স্বাস্থ্য সেবার জন্য গুরুত্বপূর্ণ। উচ্চমানসম্পন্ন ডেন্টাল পরিষেবাসমূহ প্রদানকারী কোম্পানি Healthplex-এর সাথে চুক্তির মাধ্যমে আমরা ডেন্টাল সেবা প্রদান করি। ; . আওতাভুক্ত পরিষেবাসমূহের মধ্যে আছে নিয়মিত ও রুটিন ডেন্টাল পরিষেবাসমূহ, যেমন প্রতিরোধমূলক ডেন্টাল চেক-আপ, পরিষ্কার, এক্সরে, ফিলিং ও অন্যান্য পরিষেবা যা আপনার চিকিৎসার প্রয়োজনে এবং/অথবা অনুসরণকারী সেবার কোনো পরিবর্তন বা অসঙ্গতি পরীক্ষা করতে লাগবে। *একজন ডেন্টিস্টকে দেখাতে আপনার PCP-এর কাছ থেকে সুপারিশের দরকার নেই!*

ডেন্টাল পরিষেবা কিভাবে পেতে হয়:

আপনাকে একজন প্রাইমারী কেয়ার ডেন্টিস্ট বেছে নিতে হবে। ডেন্টাল পরিষেবা প্রদান করতে মেট্রোপ্লাস হেলথপ্লেক্স ব্যবহার করে থাকে। হেলথপ্লেক্সে অংশগ্রহণকারী ডেন্টিস্টরা রয়েছে যারা সাধারণ ডেন্টিস্ট্রি, শিশুদের ডেন্টিস্ট্রি, ওরাল সার্জারী এবং মাড়ির রোগে বিশেষজ্ঞ। একজন প্রাইমারী কেয়ার ডেন্টিস্ট বেছে নিতে হেলথপ্লেক্সে 1-888-468-2189-এ ফোন করুন। আপনি

অনলাইনে www.Metroplus.org বা মেট্রোপ্লাস গ্রাহক পরিষেবাকে 1-800-303-9626-এ ফোন করে অনুরোধের দ্বারা অংশগ্রহণকারী ডেন্টিস্টদের একটি তালিকা পেতে পারেন। যদি আপনি কোন ডেন্টিস্টকে বেছে না নিয়ে থাকেন, তাহলে আপনার জন্য একজনকে বেছে দেওয়া হবে। আপনি সর্বদা আপনার ডেন্টিস্ট পাল্টাতে পারেন। আপনার এখনকার ডেন্টিস্ট হেলথপ্লেনে অংশগ্রহণ করছেন কিনা জানতে তাঁকে ফোন করুন।

- যদি আপনার কোন ডেন্টিস্ট খোঁজার বা আপনার ডেন্টিস্ট পাল্টানোর দরকার হয়, তাহলে অনুগ্রহ করে হেলথপ্লেনে 1-888-468-2189-এ ফোন করুন বা মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সডে 1-800-303-9626-এ ফোন করুন। গ্রাহক পরিষেবার প্রতিনিধিরা আপনাকে সাহায্য করার জন্য রয়েছেন। অনেকেই আপনার ভাষায় কথা বলতে পারেন বা ল্যাঙ্গুয়েজ লাইন সার্ভিসেসের সাথে তাঁরা চুক্তিবদ্ধ।
- ডেন্টাল সুবিধাসমূহ লাভ করতে আপনার সদস্য পরিচয়পত্র প্রদর্শন করুন। আপনি একটি পৃথক ডেন্টাল পরিচয়পত্র পাবেন না। আপনার ডেন্টিস্ট পরিদর্শন করবার সময় আপনার প্ল্যানের পরিচয়পত্র দেখান।
- আপনি সুপারিশ ছাড়া এমনও কোন ডেন্টাল ক্লিনিকে যেতে পারেন যা কোন শিক্ষামূলক ডেন্টাল সেন্টারের দ্বারা চালিত। যদি আপনার কোন শিক্ষামূলক ডেন্টাল সেন্টারের স্থান জানতে চান তাহলে 1-800-303-9626-এ গ্রাহক পরিষেবায় ফোন করুন।

ভিশন কেয়ার

- চক্ষুরোগবিশেষজ্ঞ, অপথ্যালমিক ডিসপেন্সার এবং অপ্টোমেট্রিস্টের পরিষেবা।
- কনট্যাক্ট লেন্স, পলিকার্বনেট লেন্স, কৃত্রিম চোখ, এবং/বা হারানো বা ক্ষতিগ্রস্ত চশমার প্রতিস্থাপন, যার মধ্যে চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় হলে মেরামতও অন্তর্ভুক্ত। প্ল্যান প্রোভাইডারের আদেশ অনুসারে কৃত্রিম চোখ আওতাভুক্ত।

- সাধারণতঃ প্রত্যেক দুই বছরে চোখ পরীক্ষা, যদি না চিকিৎসাগতভাবে আরো ঘন ঘন দরকার হয়
- চশমা, প্রত্যেক দুই বছরে মেডিকেড অনুমোদিত ফ্রেমসহ, বা আরো ঘন ঘন যদি চিকিৎসার খাতিরে প্রয়োজন হয়।
- কম দৃষ্টিশক্তির পরীক্ষা এবং আপনার ডাক্তারের দ্বারা নির্দেশিত দৃষ্টি সহায়ক বস্তু
- চক্ষুরোগ বা ক্রটির জন্য বিশেষজ্ঞের সুপারিশ

ওষুধের দোকান:

- প্রেসক্রিপশনের ওষুধ
- কাউন্টারে গিয়ে পাওয়া যায় এমন ওষুধ
- ইনসুলিন এবং ডায়াবেটিক জিনিসের জোগান
- OTC সহ ধূমপান রোধী দ্রব্যগুলি
- শ্রবণশক্তি যন্ত্রের ব্যাটারি
- জরুরী গর্ভনিরোধ (প্রতি বর্ষপঞ্জীতে ছয়টি)
- চিকিৎসা এবং অস্ত্রোপচারের জিনিসের জোগান

কিছু ব্যক্তির ক্ষেত্রে, কিছু ওষুধ এবং ফার্মেসীর জিনিসের জন্য হয়তো ফার্মেসীর সহ-টাকা প্রদানের দরকার হতে পারে। নিম্নলিখিত সদস্য বা পরিষেবাগুলোর জন্য কোন সহ-টাকা প্রদান নেই:

- যে গ্রাহকরা গর্ভবতী:গর্ভাবস্থা চলাকালীন এবং গর্ভাবস্থা শেষ হওয়ার মাসের পর থেকে দুই মাসের জন্য।
- পরিবার পরিকল্পনার ওষুধ এবং জোগান যেমন জন্ম নিয়ন্ত্রণের বড়ি, পুরুষ বা মহিলা কন্ডোম, সিরিঞ্জ এবং ছুঁচ।
- কমপ্রিহেনসিভ মেডিকেড কেয়ার ম্যানেজমেন্ট (CMCM) বা সার্ভিস কোঅর্ডিনেশন প্রোগ্রামে থাকা গ্রাহকরা।
- কোন OMH বা OPWDD হোম এবং কমিউনিটি বেস সার্ভিসেসে (HCBS) ওয়েভার প্রোগ্রামে থাকা গ্রাহকরা।
- ট্রমাটিক ব্রেন ইনজুরী (TBI) থাকা ব্যক্তিদের জন্য DOH HCBS ওয়েভার প্রোগ্রামে থাকা গ্রাহকরা।

- পরিবার পরিকল্পনার ওষুধ এবং জন্মনিয়ন্ত্রণের বডি ও পুরুষ এবং মহিলা কন্ডোমের মত জোগানগুলো।
- একগোত্রীয় সহ-টাকাপ্রদান
- মানসিক অসুস্থতা (সাইকোট্রপিক) এবং টিউবারকুলোসিস সারানোর ওষুধ

প্রেসক্রিপশনের জিনিস	সহ-টাকা প্রদানের অঙ্ক	সহ-টাকা প্রদানের বিশদ
ব্র্যান্ড নামের প্রেসক্রিপশনের ওষুধ	\$3.00/\$1.00	প্রতিটি নতুন প্রেসক্রিপশন এবং প্রতিবার পূরণের জন্য 1টি সহ-টাকাপ্রদান ধার্য
জেনেরিক প্রেসক্রিপশন ওষুধগুলো	\$ 1.00	
কাউন্টারে গেলে যে ওষুধগুলো পাওয়া যায়, যেমন ধূমপান রোধ ও ডায়াবিটিসের জন্য	\$ 0.50	

- যদি আপনার সহ-টাকাপ্রদান থাকে, তাহলে প্রতিটি নতুন প্রেসক্রিপশন এবং প্রতিবার পূরণের জন্য সহ-টাকাপ্রদান থাকবে।
- যদি আপনার সহ-টাকাপ্রদান থাকে, তাহলে প্রতি ক্যালেন্ডার বর্ষে সর্বাধিক \$200-এর জন্য আপনি দায়িত্বশীল।
- যদি ক্যালেন্ডার বর্ষটি চলাকালীন আপনি কোন নতুন প্ল্যানে স্থানান্তরিত হন, তাহলে আপনার সহ-টাকা প্রদানের প্রমাণস্বরূপ রশিদগুলো রেখে দিন বা আপনি আপনার ফার্মেসী থেকেও পরিশোধ করা সহ-টাকা প্রদানের প্রমাণ চাইতে পারেন। আপনাকে একটি নকল আপনার নতুন প্ল্যানকে দিতে হবে।
- কিছু ওষুধের ক্ষেত্রে আপনার প্রেসক্রিপশন লেখার আগেই আপনার ডাক্তারের পূর্ব অনুমোদন পাওয়ার প্রয়োজন হয়। আপনার প্রয়োজনমত ওষুধ পাওয়াটা নিশ্চিত করতে আপনার ডাক্তার মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সডের সাথে কাজ করতে পারেন। এই হ্যান্ডবুকের শেষে পূর্ব-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-এ গ্রাহক পরিষেবা ফোন করুন।

হাসপাতালের যত্ন

- হাসপাতালে ভর্তি থাকাকালীন রোগীর যত্ন
- বাইরের রোগীর যত্ন
- ল্যাব, এক্সরে বা অন্যান্য পরীক্ষাসমূহ

আপৎকালীন যত্ন

- জরুরী যত্ন হল এমন পদ্ধতি, চিকিৎসা ও পরিষেবা যা কোনো জরুরী অবস্থা মূল্যায়ন বা স্থিতিশীল করতে প্রয়োজন হয়।
- আপনি জরুরী অবস্থায় যত্ন পাওয়ার পরও আপনার অন্যান্য সেবার দরকার হতে পারে যাতে আপনার স্থিতিশীল অবস্থা নিশ্চিত করা যায়। আপনার প্রয়োজনের উপর নির্ভর করে এমার্জেন্সী রুম, হাসপাতালের আন্তঃস্থ রোগীর ঘরে বা অন্য কোনো জায়গায় আপনাকে চিকিৎসা দেওয়া হতে পারে। এটিকে **স্থিতিশীলতা পরবর্তী পরিষেবা বলা হয়।**
- আরো জরুরী অবস্থার পরিষেবাসমূহ সম্পর্কে জানতে পৃষ্ঠা 15 দেখুন।

বিশেষ কেয়ার

এর মধ্যে অন্যান্য প্র্যাকটিশনারদের পরিষেবাগুলো অন্তর্ভুক্ত রয়েছে যেগুলো হল:

- পেশাগত, শারীরিক এবং স্পীচ থেরাপিস্ট- প্রতি ক্যালেন্ডার বর্ষে থেরাপি পিছু 20টি সাক্ষাতেই সীমিত যদি না অফিস ফর পিপল উইথ ডেভেলপমেন্টাল ডিসেবিলিটিসের দ্বারা আপনার বিকাশ বাধাপ্রাপ্ত বলে শনাক্ত না হয় বা যদি আপনার চোটের ফলে মস্তিষ্ক আহত না হয়ে থাকে।

- অডিওলজিস্ট
- ধাত্রী
- কার্ডিয়াক পুনর্বাসন
- অন্যান্য বিশিষ্টতা যেমন:
 - রুম্যাটোলজি, গ্যাস্ট্রোএন্ট্রোলজি, ENT, হেমাটোলজি/ অঙ্কোলজি, পালমোনোলজি, অ্যালার্জী/ইমিউনোলজি, নিউরোলজি

আবাসিক স্বাস্থ্য সেবা সুবিধা পরিষেবাগুলো (নার্সিং হোম)

- স্বল্পকালীন বা পুনর্বাসনসহ দীর্ঘমেয়াদী পরিচর্যাও অন্তর্ভুক্ত করে;
- অবশ্যই কোন চিকিৎসকের দ্বারা নির্দেশিত এবং মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সডের দ্বারা অনুমোদিত হতে হবে;
- আওতাভুক্ত নার্সিং হোম পরিষেবার মধ্যে রয়েছে ডাক্তারী তত্ত্বাবধান, 24-ঘন্টার নার্সিং সেবা, দৈনন্দিন জীবনের কার্যকলাপের সহায়তা, দৈহিক চিকিত্সা, পেশাগত থেরাপি, স্প্রিচ-ল্যাঙ্গুয়েজ প্যাথোলজি এবং অন্যান্য পরিষেবা।

যদি আপনার দীর্ঘমেয়াদীভাবে নার্সিংহোমে থাকার প্রয়োজন হয়, তাহলে নিউইয়র্ক স্টেট অফ হেলথ অবশ্যই নির্ণয় করবে যে আপনি নির্দিষ্ট মেডিকেড উপার্জনের চাহিদাগুলো পূরণ করছেন কিনা। মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড এবং নার্সিং হোমটি আপনাকে আপীল করায় সাহায্য করতে পারে।

আপনি অবশ্যই এই পরিচর্যাটি এমন কোন নার্সিং হোম থেকে নেবেন যেটি মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড প্রোভাইডার নেটওয়ার্কের মধ্যে রয়েছে। যদি আপনি মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড প্রোভাইডার নেটওয়ার্কের বাইরে কোন নার্সিং হোম বেছে নেন, তাহলে আপনাকে অন্য আরেকটি প্ল্যানে স্থানান্তর করতে হতে পারে। নার্সিং হোম প্রোভাইডার এবং প্ল্যান নেটওয়ার্ক সংক্রান্ত প্রশ্ন নিয়ে সহযোগিতার জন্য নিউইয়র্ক মেডিকেড চয়েসকে 1-800-505-5678-এ ফোন করুন।

আমাদের নেটওয়ার্কে একটি নার্সিং হোম খুঁজে পেতে সহযোগিতার জন্য 1-800-303-9626-এ ফোন করুন।

বিহেভিয়ারাল হেলথ কেয়ার

বিহেভিয়ারাল হেলথ কেয়ারের মধ্যে মানসিক স্বাস্থ্য এবং মাদক 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 পরিষেবাতে রয়েছে:

মানসিক স্বাস্থ্য পরিচর্যা

- ইনটেনসিভ সাইকিয়াট্রিক রিহ্যাব ড্রীটমেন্ট (IPRT)
- বর্হিবিভাগের পরিষেবা
- হাসপাতালে ভর্তি রোগীর মানসিক স্বাস্থ্যের চিকিৎসা
- আংশিক হাসপাতাল পরিচর্যা
- অব্যাহত দিবা চিকিৎসা
- পার্সোনালাইজড রিকভারি ওরিয়েন্টেড সার্ভিসেস (PROS)
- অ্যাসাটিভ কমিউনিটি ড্রীটমেন্ট সার্ভিসেস (ACT)
- ব্যক্তিবিশেষের এবং দলে পরামর্শদান
- সঙ্কট মোকাবিলার পরিষেবা

মাদক ব্যবহারের অসুস্থতার পরিষেবা

- আন্তঃস্থ এবং বাইরের রোগীর মাদক ব্যবহারজনিত (মদ ও মাদক) অসুস্থতার চিকিৎসা
- আন্তঃস্থ রোগীদের ডিটক্সিফিকেশন পরিষেবা
- আফিম, যার মধ্যে মেথাডোন রক্ষণাবেক্ষণের চিকিৎসা অন্তর্ভুক্ত
- আবাসিকদের মাদক ব্যবহারজনিত অসুস্থতার চিকিৎসা
- বহিঃস্থ রোগীদের মদ ও মাদক চিকিৎসা পরিষেবা
- ডিটক্স পরিষেবা

বিহেভিয়ারাল হেলথ হোম এবং কমিউনিটি বেসড সার্ভিসেস (BHHCBS)

আপনাকে চাকুরী, স্কুল, বা আপনি উন্নত করতে চান জীবনের এমন অন্যান্য ক্ষেত্রগুলোতে লক্ষ্যে পৌঁছতে BHHCBS আপনাকে সাহায্য করতে পারে। আপনি মনোনীত কিনা তা দেখতে একজন হেলথ হোম কেয়ার ম্যানেজার অবশ্যই আপনার সাথে একটি সংক্ষিপ্ত স্ক্রীনিং সম্পন্ন করবেন যেটি আপনি এই পরিষেবাগুলো থেকে উপকৃত হবেন কিনা দেখাবে। যদি স্ক্রীনিংয়ে দেখা যায় যে আপনি উপকৃত হবেন, তাহলে শারীরিক, মানসিক এবং পুনর্বাসন পরিষেবাসহ আপনার সামগ্রিক স্বাস্থ্যের কি কি প্রয়োজন তা দেখতে কেয়ার ম্যানেজার আপনার সাথে একটি সম্পূর্ণ মূল্যায়ন সম্পাদন করবেন।

BHHCBS-এর মধ্যে অন্তর্ভুক্ত রয়েছে:

- সাইকোলজিক্যাল রিহ্যাবিলিটেশন (PSR)-আপনার লক্ষ্যে পৌঁছতে আপনার দক্ষতাগুলো উন্নত করতে আপনাকে সাহায্য করে।
- কমিউনিটি সাইকিয়াট্রিক সাপোর্ট অ্যান্ড ট্রীটমেন্ট (CPST)-হল নিজের ঘরের মত আপনার পছন্দের কোন জায়গায় স্বল্প সময়ের জন্য আপনার প্রয়োজনীয় চিকিৎসা পরিষেবা পাওয়ার একটি পন্থা। CPST আপনাকে একটি লাইসেন্সপ্রাপ্ত চিকিৎসা কর্মসূচীর সাথে সংযুক্ত হতে সহায়তা করে।
- পুনর্বাসন পরিষেবা-সমাজে স্বতন্ত্রভাবে বাঁচতে আপনাকে নতুন দক্ষতা শিখতে সাহায্য করে।
- পারিবারিক সহায়তা এবং প্রশিক্ষণ- আপনার জীবনে থাকা ব্যক্তিদেরকে আপনার আরোগ্যলাভে সহায়তা করার দক্ষতা শেখায়।
- স্বল্পকালীন অবসর- আপনার চাপপূর্ণ পরিস্থিতি ছেড়ে বেরোতে কোন নিরাপদ স্থানে যেতে দেয়।
- প্রগাঢ় অবসর- আপনাকে চিকিৎসা প্রদান করতে পারে এমন একটি নিরাপদ স্থান প্রদান করে যা আপনি সঙ্কটে থাকাকালীন আপনাকে হাসপাতালের বাইরে থাকতে দেয়।

- এডুকেশন সাপোর্ট সার্ভিসেস- আপনাকে শিক্ষা ও প্রশিক্ষণ পেতে স্কুলে ফিরে যাওয়ার উপায় খুঁজে পেতে সাহায্য করে যা আপনাকে চাকরি পেতে সহায়তা করবে।
- প্রাক-বৃত্তিমূলক পরিষেবা- আপনাকে কর্মসংস্থানের জন্য প্রয়োজনীয় দক্ষতাগুলো নিয়ে সাহায্য করে।
- ট্রান্সিশনাল এমপ্লয়মেন্ট সার্ভিসেস- বিভিন্ন চাকুরীতে চেষ্টা করার সময় আপনাকে স্বল্প সময়ের জন্য সহায়তা দেয়। এর মধ্যে একটি ন্যূনতম বা তার উর্ধ্বের বেতনের চাকুরী ধরে রাখতে কর্মদক্ষতা মজবুত করার হাতেকলমে প্রশিক্ষণ অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।
- ইনটেনসিভ সাপোর্টেড এমপ্লয়মেন্ট সার্ভিসেস- আপনাকে ন্যূনতম বা তার বেশি বেতনের একটি চাকুরী খুঁজে পেতে এবং সেটি ধরে রাখতে সাহায্য করে।
- অব্যাহত অনুমোদিত কর্মসংস্থানের পরিষেবা- আপনাকে আপনার চাকুরী রাখতে এবং এটিতে সফল হতে সাহায্য করে।
- ক্ষমতায়নের পরিষেবা- সমকক্ষ অবলম্বন- মানুষজন যাঁরা আপনার আরোগ্যলাভের লক্ষ্যে আপনাকে পৌঁছতে সাহায্য করায় সেখানে রয়েছেন।
- অ-চিকিৎসকীয় পরিবহন- আপনার পরিচর্যা প্ল্যানের লক্ষ্য সংক্রান্ত অ-চিকিৎসকীয় কাজে পরিবহন।

অন্যান্য আওতাভুক্ত পরিষেবাগুলো

- ডিউরেবল মেডিক্যাল ইকুইপমেন্ট (DME) / শ্রবণযন্ত্র/ প্রস্বেটিক্স/ অর্থোটিক্স
- আদালতের আদেশের পরিষেবাগুলো
- সোশ্যাল সাপোর্ট সার্ভিসেস (সামাজিক পরিষেবা পেতে সহায়তা)
- FQHC বা অনুরূপ পরিষেবা

আমাদের প্ল্যান বা আপনার মেডিকেড কার্ড দিয়ে আপনি যে সুবিধাগুলো পেতে পারেন

কিছু পরিষেবার জন্য, কোথা থেকে আপনি পরিচর্যা পাবেন তা আপনি বেছে নিতে পারেন। আপনি আপনার মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড সদস্য কার্ড ব্যবহার করে এই পরিষেবাগুলো পেতে পারেন। আপনি এমন প্রোভাইডারদের কাছেও যেতে পারেন যিনি আপনার মেডিকেড বেনিফিট কার্ডটি নেবেন। *এই পরিষেবাগুলি পেতে আপনার PCP-এর কাছ থেকে সুপারিশ পাওয়ার দরকার নেই।* যদি আপনার কোন প্রশ্ন থাকে তাহলে 1-800-303-9626-এ গ্রাহক পরিষেবায় ফোন করুন।

পরিবার পরিকল্পনা

আপনি এমন যে কোন ডাক্তার বা ক্লিনিকে যেতে পারেন যারা মেডিকেড কার্ড গ্রহণ করেন এবং পরিবার পরিকল্পনার পরিষেবা প্রদান করেন।

অথবা আপনি আমাদের পরিবার পরিকল্পনা প্রোভাইডারদের একজনের কাছে যেতে পারেন। উভয় ক্ষেত্রেই, আপনার PCP-এর কাছ থেকে সুপারিশের দরকার নেই।

আপনি জন্ম নিয়ন্ত্রণের ওষুধ, জন্ম নিয়ন্ত্রণের উপায় (IUD এবং ডায়াফ্রাম) যা একটি প্রেসক্রিপশন দিয়েই পাওয়া যায়, সাথে জরুরী গর্ভনিরোধক, বন্ধ্যাত্বকরণ, গর্ভাবস্থা পরীক্ষা, জন্মপূর্ব পরিচর্যা এবং গর্ভপাতের পরিষেবা পেতে পারেন। HIV এবং যৌন সংক্রমণের পরীক্ষা (STI) ও চিকিৎসা এবং আপনার পরীক্ষার ফল সংক্রান্ত পরামর্শদানের জন্যও আপনি কোন পরিবার পরিকল্পনার প্রোভাইডারকে দেখাতে পারেন। ক্যান্সার এবং অন্যান্য সংশ্লিষ্ট অবস্থার জন্য স্ক্রীনিংও পরিবার পরিকল্পনার সাক্ষাতের মধ্যে অন্তর্ভুক্ত।

HIV এবং STI স্ক্রীনিং

আপনি এই পরিষেবাটি যে কোন সময় আপনার PCP বা মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড প্রোভাইডারের কাছ থেকে পেতে পারেন। যখন পরিবার পরিকল্পনার সাক্ষাতের অংশ হিসাবে আপনি এই পরিষেবা পান, তখন আপনি এমন যে কোন ডাক্তার বা ক্লিনিকে যেতে পারেন যারা মেডিকেড গ্রহণ করেন এবং

পরিবার পরিকল্পনা পরিষেবা প্রদান করে থাকেন। যখন আপনি পরিবার পরিকল্পনার সাফাতির অংশ হিসাবে এই পরিষেবা পান তখন আপনার সুপারিশের প্রয়োজন নেই।

প্রত্যেকের উচিত একটি HIV পরীক্ষা করানো নিয়ে তাঁদের ডাক্তারের সাথে কথা বলা। বিনামূল্যে HIV পরীক্ষা বা যে পরীক্ষায় আপনার নাম দেওয়া হবে না তা পেতে, 1-800-541-AIDS (ইংরাজী) বা 1-800-233-SIDA-য়(স্প্যানিশ) ফোন করুন।

TB রোগনির্ণয় এবং চিকিৎসা

রোগনির্ণয়ের জন্য আপনি হয় আপনার PCP-র কাছে বা কাউন্টি জনস্বাস্থ্য এজেন্সীতে যাওয়া বেছে নিতে পারেন।

এবং/বা চিকিৎসা। কাউন্টি জনস্বাস্থ্য এজেন্সীতে যেতে আপনার কোনো সুপারিশের দরকার নেই।

শুধুমাত্র আপনার মেডিকেড কার্ড ব্যবহার করে প্রাপ্ত সুবিধা

এমন কিছু পরিষেবা রয়েছে যা মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড প্রদান করে না। আপনি এই পরিষেবাগুলো যে কোন প্রোভাইডারের কাছ থেকে পেতে পারেন যারা আপনার মেডিকেড বেনিফিট কার্ড ব্যবহার করে মেডিকেড গ্রহণ করেন।

পরিবহন

জরুরী এবং জরুরী নয় এমন পরিবহন নিয়মিত মেডিকেডের দ্বারা আওতাভুক্ত।

জরুরী নয় এমন পরিবহন পেতে, আপনাকে বা আপনার প্রোভাইডারকে LogistiCare -কে ফোন করতে হবে এই নম্বরে 1-877-564-5922। যদি সম্ভব হয়, তাহলে আপনার চিকিৎসার অ্যাপয়েন্টমেন্টের অন্ততঃ 3 দিন আগে আপনি বা আপনার প্রোভাইডারের লজিস্টিকেশ্যারকে ফোন করা উচিত এবং আপনার মেডিকেড শনাক্তকরণ সংখ্যাটি প্রদান করবেন (উদাহরণ, 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।

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 পরিষেবাগুলো মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড বা মেডিকেডেউপলক্ক নয়। আপনি এই সব পরিষেবার কোনোটি নিলে আপনাকে বিল পরিশোধ করতে হতে পারে:

- চিকিৎসার স্বার্থে প্রয়োজন নয় এমন কসমেটিক সার্জারি
- একজন পোডিয়াট্রিস্টের পরিষেবা (যদি আপনি ডায়াবেটিক না হন)
- ব্যক্তিগত ও আরামদায়ক বিষয়বস্তু
- বন্ধ্যাস্ত্র চিকিৎসা
- মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সডের অংশ নয় এমন কোন প্রোভাইডারের থেকে প্রাপ্ত পরিষেবা, যদি না এটি এমন কোন প্রোভাইডার হন যাকে এই হ্যান্ডবুকের অন্যত্র যে কোন জায়গায় বর্ণিত অনুসারে আপনি দেখাতে পারেন, বা মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড বা আপনার PCP আপনাকে সেই প্রোভাইডারের কাছে পাঠান।

আপনার PCP অনুমোদন করেন না এমন যে কোন পরিষেবার জন্য আপনাকে টাকা দিতে হতে পারে। বা, যদি আপনি কোন পরিষেবা পাওয়ার আগে, "ব্যক্তিগত টাকাপ্রদান" বা "স্ব-টাকাপ্রদান" করতে সম্মত হন, তাহলে আপনাকে পরিষেবাটির জন্য টাকা দিতে হবে।

এগুলো হল:

- আওতাভুক্ত নয় এমন পরিষেবাগুলো (নীচে তালিকাভুক্ত)
- অননুমোদিত পরিষেবাগুলো,
- মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সডের অংশ নয় এমন প্রোভাইডারদের দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবা

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। এক্সুগি মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সডকে 1-800-303-9626-এ ফোন করুন। মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড আপনাকে বুঝতে সাহায্য করতে পারে যে কেন আপনি বিলটি পেতে পারেন। যদি আপনি টাকাপ্রদানের জন্য দায়ী না হন, তাহলে মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড প্রোভাইডারের সাথে যোগাযোগ করবেন এবং আপনার হয়ে সমস্যাটির সমাধানে সাহায্য করবেন।

যদি আপনার মনে হয় আপনাকে এমন কিছুই জন্য টাকা দিতে বলা হচ্ছে যেটি মেডিকেড বা মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সডের আওতাভুক্ত থাকা উচিত, তাহলে ন্যায্য শুনানির চাইবার অধিকার আপনার আছে। এই হ্যান্ডবুকের পরের অংশে ন্যায্য শুনানির বিভাগটি দেখুন।

আপনার কোনো প্রশ্ন থাকলে গ্রাহক পরিষেবায় 1-800-303-4441নম্বরে ফোন করুন।

পরিষেবা অনুমোদন ও ব্যবস্থা গ্রহণ

পূর্ব অনুমোদন

সদস্য পরিষেবা 1-800-303-9626

TTY 1-800-881-2812

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 1-855-371-9228

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:

- বিশিষ্ট পরিচর্যা
- 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।
- হাসপাতালে একজন ব্যক্তিগত দায়িত্ব গ্রহণকারী সেবিকা নিয়োগ করেছেন
- একটি সুদক্ষ সেবাকেন্দ্রে বা তীর পুনর্বাসন কেন্দ্রে ভর্তি হয়েছেন, যার মধ্যে একটি সুদক্ষ সেবাকেন্দ্রে 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
- অর্থোটিস্ক্স, প্রস্টেটিস্ক্স, এন্টেরাল ফর্মুলা সহ ডিউরেবল মেডিক্যাল ইকুইপমেন্ট (DME) ও জোগান পাচ্ছেন (ফর্মুলা আপনার ফার্মেসী বেনিফিটস ম্যানেজারের মাধ্যমে পাওয়া যায়)
- শারীরিক, পেশাগত বা স্পীচ থেরাপির 20টির বেশি সাক্ষাৎ গ্রহণ করেছেন এবং নীচে তালিকাভুক্ত শ্রেণীগুলোর যে কোন একটিতে পড়েন:
- 20 বছরের কম বয়সী শিশু
- বিকাশে প্রতিবন্ধকতা থাকা যে কেউ
- চোটের ফলে মস্তিষ্কে আঘাতপ্রাপ্ত যে কেউ

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

এই চিকিৎসা বা পরিষেবাগুলির জন্য অনুমোদন পেতে আপনাকে গ্রাহক পরিষেবাকে 1-800-303-9626-এ ফোন করতে হবে বা আপনি আপনার অনুরোধ 212-908-8521-এ ফ্যাক্স মারফৎও পাঠাতে পারেন। একজন গ্রাহক পরিষেবার 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 মেট্রোপ্লাস হেলথ প্ল্যানের 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। যদি আপনার কোন চিকিৎসা সমস্যা নিয়ে সহায়তার প্রয়োজন হয় তাহলে ব্যবহারের জন্য আমাদের একটি 24 ঘন্টার হটলাইন নম্বর **1-800-442-2560** রয়েছে। UR কর্মী পরের কর্মদিবসে আপনার বার্তাটির উত্তর দেবেন।

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

মেট্রোপ্লাস হেলথ প্ল্যান

160 Water Street, 3rd Floor

New York, NY 10038

বিষয়: পূর্ব অনুমোদন

এছাড়াও এই সব পরিষেবা এখনই পেতে আপনার প্রাক-অনুমোদন দরকার পড়বে, সেবা চালিয়ে যেতে বা আরো সেবা পেতে এটি দরকার। এর মধ্যে আছে আপনি হাসপাতালে থাকা অবস্থায় বা হাসপাতাল ছেড়ে যাওয়ার পর বাসায় স্বাস্থ্য সেবার একটি অনুরোধ। 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। 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।

পরিষেবা অনুমোদন অনুরোধের কভারেজ প্রত্য্যখ্যান বা অনুরোধ করা অর্থের চেয়ে কম পরিমাণ অনুমোদনের সিদ্ধান্তকে **ব্যবস্থা গ্রহণ** বলে। এই সিদ্ধান্তগুলি 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 আপীলের জন্য আপনার অনুরোধ প্রত্য্যখ্যাত হলে আমরা আপনাকে জানাবো এবং আপনার আপীল আদর্শ প্রক্রিয়ায় ব্যবস্থাপনা করা হবে। আপনি হাসপাতালে থাকা অবস্থায় বা হাসপাতাল ছেড়ে যাওয়া মাত্রই এবং আমরা বাসায়

50

সদস্য পরিষেবা 1-800-303-9626

TTY 1-800-881-2812

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 1-855-371-9228

স্বাস্থ্য সেবার একটি অনুরোধ পেলে, আমরা ফাস্ট-ট্র্যাক পর্যালোচনা হিসাবে অনুরোধটির ব্যবস্থা নেবো। 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 এবং লিখিতভাবে তা জানিয়ে দেবো। আমরা এই সিদ্ধান্ত নেওয়ার কারণ জানাবো। আমাদের সিদ্ধান্তে আপনি সন্তুষ্ট না হলে আপীল ও ন্যায্য শুনানির জন্য আপনার কাছে কোন কোন বিকল্প আছে সেটি ব্যাখ্যা করবো।

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 দিনের মধ্যে আপনাকে জানাবো।
- **ফাস্ট-ট্র্যাক পর্যালোচনা:** আমরা একটি সিদ্ধান্ত নেবো ও আপনি আমাদের কাছে থেকে 3 কর্মদিবসের মধ্যে জানতে পারবেন। আমাদের আরো তথ্যের প্রয়োজন হলে তিন কর্মদিবসের মধ্যে আমরা 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 দিনের মধ্যে আপনাকে জানাবো।
- **ফাস্ট-ট্র্যাক পর্যালোচনা:** যখন আমরা আমাদের প্রয়োজনীয় সব তথ্য পেয়ে যাব তখন আমরা 1 কর্মদিবসের মধ্যে সিদ্ধান্ত নেবো, এর ব্যতিক্রম:

- অবশ্য আপনি যদি হাসপাতালে থাকেন বা সবেমাত্র হাসপাতাল ত্যাগ করেছেন এমন হয় ও আপনি শুক্রবার বা ছুটির আগের দিনের স্বাস্থ্য সেবা চাইলে, আমাদের কাছে প্রয়োজনীয় সব তথ্য থাকলে 72 ঘন্টার মধ্যেই আমরা একটি সিদ্ধান্ত নেবো।
- যদি আপনি হাসপাতালের মধ্যে মাদকাসক্তি নিরাময়ের চিকিত্সা করাচ্ছেন এবং আপনাকে হাসপাতাল থেকে ছাড়ার আগে যদি আপনি অন্তত 24 ঘন্টার মধ্যে আরো অনেক পরিশেবা চান তাহলে আমরা 24 ঘন্টার মধ্যে সিদ্ধান্ত নেব।

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

আপনার পরিশেবা অনুরোধে আদর্শ বা ফাস্ট-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 ফাস্ট-ট্র্যাক পর্যালোচনা হয়, তাহলে আমরা আপনাকে সঙ্গে সঙ্গে ফোন করবো ও পরে একটি বিস্তৃষ্টি 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। এটি কল করার মাধ্যমে করা যেতে পারে:

1-800-303-9626

অথবা এখানে লিখে পাঠান:
মেট্রোপ্লাস হেল্থ প্ল্যান
160 Water Street, 3rd Floor
New York, NY 10038
বিষয়: পূর্ব অনুমোদন

যদি আপনার অনুরোধ পর্যালোচনায় বেশি সময় নেওয়ার ব্যাপারে আমাদের সিদ্ধান্তের সাথে একমত না হন আপনি বা আপনার বিশ্বাসযোগ্য কেউ প্ল্যানের ব্যাপারে অভিযোগ দাখিল করতে পারেন। 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। আপনি এই জবাবে সন্তুষ্ট না হলে, আমাদের কাছে একটি আপীল করার অধিকার আপনার রয়েছে। এই হ্যান্ডবুকের পরের দিকের অনুচ্ছেদে ব্যবস্থা গ্রহণের আপীল সম্পর্কে দেখুন।

আপনার পরিচর্যা ব্যাপারে অন্যান্য সিদ্ধান্ত:

আপনার প্রাপ্ত সেবা পরিচর্যা তখনও প্রয়োজন কিনা দেখতে মাঝে মাঝে আমরা ঐক্যমত্যের ভিত্তিতে পর্যালোচনা করব। 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 ব্যাপারে সময়কাল:

- 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 স্থায়ী 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 প্রয়োজনীয় 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 আপনি গ্রাহক পরিষেবায় (1-800-303-9626) ফোন করতে পারেন। 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 মাসিক 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 পরিষেবা কল করুন।

গ্রাহক পরিষেবা থেকে তথ্য

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

- মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড'র বোর্ড অব ডিরেক্টর, অফিসার, নিয়ন্ত্রণ পক্ষ, মালিক এবং অংশীদারদের নাম, ঠিকানা ও পদের তালিকা।
- সাম্প্রতিকতম অর্থনৈতিক বিবৃতি/ব্যালান্সশিট, উপার্জন ও ব্যয়ের সারসংক্ষেপের প্রতিলিপি।
- সাম্প্রতিকতম ব্যক্তিগত ডিরেক্ট পে গ্রাহক চুক্তির প্রতিলিপি
- ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস বিভাগের থেকে মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড সম্পর্কে উপভোক্তা অভিযোগের তথ্য।
- কিভাবে আমরা আপনার চিকিৎসা সংক্রান্ত রেকর্ড ও সদস্য তথ্য গোপন রাখি
- আমরা আপনাকে লিখিতভাবে জানাব কিভাবে আমাদের প্ল্যান আমাদের সদস্যদেরকে দেওয়া সেবার মান পরীক্ষা করে
- আমরা আপনাকে জানাব আমাদের প্রোভাইডাররা কোন হাসপাতালে কাজ করেন।
- যদি আপনি আমাদের লিখিতভাবে জিজ্ঞাসা করেন, তবে আমরা আপনাকে জানাব আমরা যেসব নির্দেশিকা মেনে পর্যালোচনা করে থাকি আপনার অবস্থা ও অসুখগুলো যা মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড দ্বারা কভার করা হয়।
- যদি আপনি আমাদের লিখিতভাবে জিজ্ঞাসা করেন, আমরা আপনাদের জানাব আমাদের মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড-এর অংশ হতে কী কী যোগ্যতা থাকতে হয় বং কীভাবে আমরা স্বাস্থ্য পরিষেবা প্রোভাইডাররা তার জন্য আবাদন করতে পারেন।

- আপনি যদি জিজ্ঞাসা করেন তাহলে আমরা আপনাকে 1) আমাদের কন্ট্রাক্ট বা সাবকন্ট্রাক্টের রেফারেন্স পরিষেবার ব্যবহার প্রভাবিত করতে পারে এমন চিকিত্সক ইনসেন্টিভ ব্যবস্থা অন্তর্ভুক্ত করে কিনা; এবং যদি তা করে, 2) তাহলে আমরা কি ধরনের ব্যবস্থা নিই; এবং 3) যদি থামানো হয় তাহলে চিকিত্সক এবং চিকিত্সক গোষ্ঠীকে লোকসানের সুরক্ষা প্রদান করা হয়।
- কিভাবে আমাদের কোম্পানি সংগঠিত হয়েছে ও কিভাবে এটি কাজ করে সে ব্যাপারে 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
- আপনি গর্ভবতী
- আপনি যখন সন্তানের জন্ম দেন।
- বিমাতে আপনার কোনো পরিবর্তন নেই
- যখন আপনি কোনো কেস ব্যবস্থাপনা প্রোগ্রামে নাম নথিভুক্ত করেন বা অন্য কমিউনিটি ভিত্তিক সংস্থা থেকে কেস ব্যবস্থাপনা পরিষেবা পান

যদি আপনি আর মেডিকেড পান না, তাহলে নিউইয়র্ক স্টেটের স্বাস্থ্য বিভাগের মাধ্যমে চেক করুন। আপনি **হয়তো** অন্য প্রোগ্রামে নাম নথিভুক্ত করবেন করতে পারবেন।

নাম তুলে নেওয়া এবং স্থানান্তর

1. আপনি যদি প্ল্যান পরিত্যাগ করতে চান

আপনি 90 দিনের জন্য এটি ব্যবহার করে দেখতে পারেন। এইসময়ে আপনার যখন ইচ্ছা তখন আপনি মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড ছেড়ে অন্য হেলথ প্লানে যোগ দিতে পারেন। আপনি যদি প্রথম 90

দিনে ছেড়ে না যান, তাহলে কোনো উপযুক্ত কারণ ছাড়া আপনি পরবর্তী নয় মাসের আগে মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড ছাড়তে পারবেন না।

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, নিউইয়র্ক স্টেটের স্বাস্থ্য বিভাগ সকলেই ঠিক করলেন যে নাম তুলে নেওয়া আপনার পক্ষে ভালো হবে।
- 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:

- নিউইয়র্ক স্টেটের স্বাস্থ্য বিভাগে ম্যানেজক কেয়ার-এর কর্মীকে কল করুন।
- আপনি যদি ব্রক্স, কিংস, নিউইয়র্ক বা কুইন্স প্রদেশে থাকেন তাহলে নিউইয়র্ক মেডিকেড চয়েস-এ 1-800-505-5678 নম্বরে কল করুন। নিউইয়র্ক মেডিকেড চয়েস-এর কাউন্সিলর আপনাকে স্বাস্থ্য প্ল্যান পরিবর্তন করতে সহায়তা করবেন।

আপনি হয়তো ফোন করে নাম তুলে নিতে পারে এবং অন্য প্লানে স্থানান্তরিত করতে পারেন। 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। মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড তত্ত্বাধীনে আপনাকে সেবা 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 নিউইয়র্কের স্বাস্থ্য বিভাগে বা নিউইয়র্ক মেডিকেড চয়েস-এ কল করুন।

2. আপনি মেডিকেড ম্যানেজড কেয়ার এবং হেলথ ও রিকভারি প্লানে অযোগ্য হতে পারেন

- আপনাকে হয়তো মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড পরিত্যাগ করতে হতে পারে, যদি:
 - আপনি কাউন্টি বা পরিষেবা প্রদানের এলাকা ছেড়ে চলে গেলে,
 - অন্য ম্যানেজড কেয়ার প্লানে পরিবর্তন করলে,
 - আপনি কাজের মাধ্যমে HMO বা অন্যান্য বিমা প্লানে যোগ দিলে,
 - জেল গেলে বা
 - অন্যভাবে যোগ্যতা হারালে।
- যদি আপনাকে মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড ছাড়তে হয় বা যদি মেডিকেড-এর জন্য অযোগ্য হয়ে পড়েন তাহলে আপনি বাসায় যে পরিচর্যা পেতেন তা সহ আপনার সমস্ত পরিষেবা অপ্রত্যাশিত ভাবে বন্ধ হয়ে যেতে পারে। এইরকম ঘটলে অবিলম্বে নিউইয়র্ক মেডিকেড চয়েস-কে 1-800-505-5678 নম্বরে সরাসরি কল করুন।

3. আমরা আপনাকে মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড পরিত্যাগ করতে বলতে পারি

- এছাড়াও আপনি মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড-এর আপনার সদস্যপদ হারাতে পারেন, যদি আপনি প্রায়ই:
- আপনার সেবার ব্যাপারে আপনি আপনার PCP-এর সাথে কাজ করতে অস্বীকার করলে,
 - অ্যাপয়েন্টমেন্টে উপস্থিত না হলে,

- জরুরি নয় এমন প্রয়োজনে জরুরি কক্ষে যান,
- মেট্রোপলিটান এনহ্যান্সড'র নিয়মবলী অনুসরণ না করেন,
- ফর্ম সঠিকভাবে পূরণ না করলে বা আসল তথ্য না দিলে (জালিয়াতি),
- এমন আচরণ করেন যা আপনার ও অন্যান্য সদস্যদের জন্য সেরা পরিষেবা দেওয়া আমাদের জন্য কঠিন হয়ে যায়, এমনকি আমরা সমস্যা সমাধান করতে চেষ্টা করবার পরও।

আপনি মেট্রোপলিটান এনহ্যান্সড-এর আপনার সদস্যপদ হারাতে পারেন যদি আপনি প্ল্যানের সদস্য, প্রোভাইডার বা কর্মীদের প্রতি গালিগালাজ করেন।

4. যদি আপনি মেডিকেড কভারেজ হারান: HIV অবিমাকৃত পরিচর্যা প্রোগ্রাম আপনাকে সহায়তা করতে পারে।

যদি আপনি HIV পজিটিভ হন এবং মেডিকেড কভারেজ হারান, তাহলে আপনি হয়তো নিউইয়র্ক স্টেটের স্বাস্থ্য বিভাগ, HIV অবিমাকৃত পরিচর্যা প্রোগ্রামগুলোর (ADAP নামেও পরিচিত) যোগ্য হতে পারেন। প্রোগ্রামগুলো HIV-এর পরিচর্যা ও চিকিত্সার জন্য সীমিত কভারেজ প্রদান করে। যদি আপনার বেসরকারী স্বাস্থ্য বিমা থাকে, তাহলেও আপনি আপনার বিমার প্রিমিয়ামের জন্য সহায়তা পেতে পারেন। আরো তথ্যের জন্য 1-800-542-AIDS (2437) নম্বরে কল করুন।

5. আপনি কি কারণে নাম তুলে নিয়েছেন সেটা গুরুত্বপূর্ণ নয়, আমরা আপনাকে আপনার প্রয়োজনীয় পরিষেবা করার জন্য ডিসচার্জ প্ল্যান প্রস্তুত করবো।

অ্যাকশন আপীল

কিছু চিকিৎসা ও পরিষেবা আছে যেগুলো আপনি পাওয়ার আগে বা পাওয়া চালিয়ে যেতে আপনাকে অনুমোদন নিতে হবে। এটিকে বলে **প্রাক-অনুমোদন**। কোনো চিকিৎসা বা পরিষেবার জন্য কভারেজ অনুমোদন চাওয়াকে বলে **পরিষেবা অনুমোদনের অনুরোধ**। এই প্রক্রিয়াটি হ্যান্ডবুকের আগের দিকে বর্ণনা করা আছে। পরিষেবা অনুমোদন অনুরোধের কভারেজ প্রত্যাখ্যান বা অনুরোধ করা অর্থের চেয়ে কম পরিমাণ অনুমোদনের সিদ্ধান্তকে **ব্যবস্থা গ্রহণ** বলে।

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 অ্যাকশন আপীল দাখিল করতে পারেন:

- আমাদের কোনো ব্যবস্থা গ্রহণে আপনি সন্তুষ্ট না হলে বা আপনার পরিষেবা অনুমোদনের অনুরোধে আমাদের সিদ্ধান্তে আপনি সন্তুষ্ট না হলে শুনানির পর একটি ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য আপীল করতে অন্তত 60 দিন (ছুটির দিন সহ) পারেন। আপনি নিজেই এটি করতে পারেন বা আপনার বিশ্বাসযোগ্য কাউকে আপনার হয়ে অ্যাকশন আপীল দাখিল করতে বলতে পারেন। ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য আপীল দাখিল করতে আপনার সাহায্য দরকার হলে আপনি 1-800-303-9626 নম্বরে গ্রাহক পরিষেবায় ফোন করতে পারেন।
- আপনার ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য আপীল করলে আমরা আপনার সাথে অন্য রকম বা খারাপ আচরণ করবো না।
- ফোন বা লিখিত আকারে অ্যাকশন আপীল করা যাবে। আপনি যদি ফোনের মাধ্যমে অ্যাকশন আপীল করেন তাহলে এরপর অবশ্যই এটিকে লিখিত আকারে দিতে হবে। অ্যাকশন আপীল দাখিল করতে, এখানে পাঠান:

মেট্রোগ্লাস হেল্থ প্ল্যান
আপিল কোঅর্ডিনেটর
160 Water Street, 3rd Floor
New York, NY 10038

ফোনের মাধ্যমে অ্যাকশন আপীল দাখিল করতে, এখানে কল করুন:

1-800-303-9626

আপনার অ্যাকশন আপীল ফাস্ট-ট্র্যাক প্রক্রিয়ায় পর্যালোচনা করা হবে যদি:

- আপনি বা আপনার ডাক্তার ফাস্ট-ট্র্যাক প্রক্রিয়ায় আপনার অ্যাকশন আপীল পর্যালোচনা করতে বলেন। বিলম্ব আপনার স্বাস্থ্যের জন্য কতটা ক্ষতিকর তা আপনার ডাক্তার ব্যাখ্যা করবেন। ফাস্ট-ট্র্যাক আপীলের জন্য আপনার অনুরোধ প্রত্যাখ্যাত হলে আমরা আপনাকে জানাবো এবং আপনার আপীল 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 চিকিত্সার জন্য অনুরোধ করেন এবং যদি আপনার অনুরোধ প্রত্যাখ্যান করা হয়।

ফাস্ট-ট্র্যাক আপীল ফোনে করা যাবে ও এর জন্য লিখিত কোনো ফলো-আপ-এর দরকার নেই।

আমরা আপনার অ্যাকশন আপীল পাওয়ার পর কী হয়?

সদস্য পরিষেবা 1-800-303-9626

TTY 1-800-881-2812

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 1-855-371-9228

- 15 দিনের মধ্যে আমরা আপনাকে একটি চিঠি লিখে জানিয়ে দেবো যে আমরা আপনার আপীল নিয়ে কাজ করছি।
- ক্লিনিক্যাল ব্যাপারে অ্যাকশন আপীল 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।
- আপীল করার আগে ও সময়ে আপনি বা আপনার দ্বারা নিয়োজিত ব্যক্তি কেস ফাইল দেখতে পারবেন, যার মধ্যে আছে চিকিৎসা সংক্রান্ত রেকর্ডসমূহ ও অন্য যে কোনো নথি ও রেকর্ড যা আপনার কেসে সিদ্ধান্ত নিতে ব্যবহৃত হয়।
- এছাড়াও আপনি নিজে এসে বা লিখিতভাবে সিদ্ধান্ত প্রণয়নে ব্যবহৃত হবে এমন তথ্য আপনি দিতেও পারেন। মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড-কে কোন তথ্য দিতে হবে সে ব্যাপারে আপনি নিশ্চিত না হলে 1-800-303-9626 নম্বরে ফোন করুন।
- প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আমাদের সিদ্ধান্তের কারণ ও আমাদের মূলনীতি আপনাকে দেওয়া হবে। আপনি তারপরও সন্তুষ্ট না হলে, পরবর্তী আপীলের অধিকার আপনার কাছে ব্যাখ্যা করা হবে। আপনি বা আপনার বিশ্বাসযোগ্য কেউ নিউইয়র্ক স্টেটের স্বাস্থ্য বিভাগে 1-800-206-8125 নম্বরে ফোন করে একটি অভিযোগ দাখিল করতে পারেন।

অ্যাকশন আপীলের সময়সীমা:

- **স্ট্যান্ডার্ড আপীল:** আমাদের যে সকল তথ্য দরকার তা যদি আমাদের কাছে থাকে, তবে আপনার ব্যবস্থাগ্রহণের আপীলের **ত্রিশ দিনের মধ্যে** আমরা আমাদের সিদ্ধান্ত আপনাকে জানিয়ে দেব। আমাদের সিদ্ধান্তের লিখিত বিজ্ঞপ্তি আপনাদের পাঠানো হবে 2 কর্মদিবসের মধ্যে।

• **দ্রুত-গামী আবেদন:** আমাদের যে সকল তথ্য দরকার তা যদি আমাদের কাছে থাকে, তাহলে আপনি আপনার দ্রুত-গামী ব্যবস্থা গ্রহণ আবেদনের সিদ্ধান্ত, আপনার আবেদন করার 2 কর্মদিবসের মধ্যে পেয়ে যাবেন।

- আপনার আবেদন করার পর আমাদের আরো তথ্যের দরকার হলে আমরা 3 কর্মদিবসের মধ্যে আপনাকে জানাবো।
- হাসপাতাল ছাড়ার অন্তত 24 ঘন্টা আগে যখন আপনি হাসপাতালের ভিতরে মাদকাসক্তি নিরাময়ের চিকিত্সার জন্য অনুরোধ করেন এবং যদি আপনার অনুরোধ প্রত্যাখ্যান করা হয়, তাহলে আমরা আপনার আপীলের 24 ঘন্টার মধ্যে সিদ্ধান্ত নেব।
- আমরা ফোনের মাধ্যমে আমাদের সিদ্ধান্ত জানাবো এবং পরে একটি লিখিত বিজ্ঞপ্তি পাঠাবো।

আপনার অ্যাকশন আপীল সম্পর্কে আদর্শ বা ফাস্ট-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 ফাস্ট-ট্র্যাক পর্যালোচনা 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 আপনাকে সাহায্য করতে পারে। 1-800-303-9626 নম্বরে ফোন করে বা নিচের ঠিকানায় লিখে এটি করা যাবে:

আপনি বা আপনার বিশ্বাসযোগ্য কেউ প্ল্যানের ব্যাপারে অভিযোগ দাখিল করতে পারেন যদি আপনার ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য আপীল পর্যালোচনায় বেশি সময় নেবার 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 আপনার প্রত্যাখ্যান আমাদের এসব বলার জন্য হয়ে থাকে:

- পরিষেবাটি চিকিত্সার জন্য আর জরুরি নয়; বা
- পরিষেবাটি পরীক্ষামূলক বা অনুসন্ধানমূলক ছিল; বা
- আমাদের নেটওয়ার্কে উপলব্ধ পরিষেবাটি থেকে বাইরের পরিষেবাটি আলাদা নয়; বা
- নেটওয়ার্কের বাইরের পরিষেবাটি এমন একজন প্ল্যান প্রোভাইডারের কাছে উপলভ্য ছিল যার আপনার প্রয়োজনীয়তা পূরণ করার প্রশিক্ষণ ও অভিজ্ঞতা আছে, বা
- সময়ে আমরা আপনাকে আপনার অ্যাকশন আপীল সম্পর্কে না বলি, আপনাকে করা প্রকৃত প্রত্যাখ্যান উল্টো হয়ে যাবে। এর মানে হলো আপনার পরিষেবা অনুমোদনের অনুরোধ অনুমোদিত হবে।

আপনার সেবার ব্যাপারে অন্যান্য সিদ্ধান্ত আপীল করবার সময় অব্যাহত সহায়তা:

কিছু ক্ষেত্রে আপনি আপনার অ্যাকশন আপীলের সিদ্ধান্ত হওয়ার সময়কালীন সময়ে পরিষেবাসমূহ চালিয়ে নিতে পারবেন। **আপনি এই পরিষেবা চালিয়ে যেতে পারবেন যা বন্ধ হতে পারে বা ট্রাস পেতে পারে যদি আপনি ন্যায্য শুনানির অনুরোধ করেন:**

- যখন আপনাকে জানানো হবে যে আপনার অনুরোধ প্রত্যাখ্যাত হয়েছে বা পরিচর্যা পরিবর্তিত হয়েছে তার **দশ দিনের** মধ্যে; অথবা
- সময়সূচি অনুযায়ী আপনার পরিষেবা পরিবর্তন হওয়ার তারিখ থেকে।

আপনার ন্যায্য শুনানির ফলাফল আরেকটি প্রত্যাখ্যানে পর্যবশিত হলে আপনার পাওয়া যে কোনো অবিরাম সুবিধাসমূহের জন্য আপনাকে অর্থ পরিশোধ করতে হবে। ন্যায্য শুনানি কর্মকর্তার কাছে থেকে আপনার পাওয়া সিদ্ধান্তই চূড়ান্ত।

বহিঃস্থ আপীল

যদি প্ল্যানের পক্ষ থেকে আপনি এবং আপনার ডাক্তারের বলা চিকিত্সা পরিষেবার কভারেজ এইসব কারণে প্রত্যাখ্যান করা হয়:

- পরিষেবাটি চিকিত্সার জন্য আর জরুরি নয়; বা
- পরিষেবাটি পরীক্ষামূলক বা অনুসন্ধানমূলক ছিল; বা
- আমাদের নেটওয়ার্কে উপলব্ধ পরিষেবাটি থেকে বাইরের পরিষেবাটি আলাদা নয়; বা
- নেটওয়ার্কের বাইরের পরিষেবাটি এমন একজন প্ল্যান প্রোভাইডারের কাছে উপলভ্য ছিল যার আপনার প্রয়োজনীয়তা পূরণ করার প্রশিক্ষণ ও অভিজ্ঞতা আছে তাহলে আপনি নিউইয়র্ক স্টেটের কাছে নিরপেক্ষ **বহিঃস্থ আপীলের** জন্য বলতে পারেন। এটিকে বহিঃস্থ আপীল বলা হয় কারণ এতে যেকল পর্যালোচনাকারী সিদ্ধান্ত নেন তারা স্বাস্থ্য প্ল্যান বা রাষ্ট্রের 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 বহিঃস্থ আপীলের জন্য অর্থ দিতে হবে না।

বহিঃস্থ আপীলের জন্য বলার আগে:

- প্ল্যানের সঙ্গে আপনাকে একটি অ্যাকশন আপীল অবশ্যই দাখিল করুন ও প্ল্যানের চূড়ান্ত বৈরী সিদ্ধান্ত নিন; **বা**
- আপনি যদি পরিষেবা না পেয়ে থাকেন এবং আপনি যদি প্ল্যানের মাধ্যমে দ্রুত গামী আপীল করে থাকেন, তাহলে আপনি একই সময়ে দ্রুত বহিঃস্থ আপীলের জন্য বলতে পারেন। আপনার ডাক্তার একটি দ্রুত বহিঃস্থ আপীলের জন্য কি কি প্রয়োজনীয় তা বলবেন; **বা**
- আপনি ও প্ল্যান প্ল্যানের আপীল প্রক্রিয়া এড়িয়ে যেতে পারেন এবং সরাসরি বহিঃস্থ আপীলে যেতে পারেন; **বা**
- আপনি প্রমাণ করতে পারেন যে প্ল্যানটি সঠিকভাবে নিয়ম অনুসরণ করেনি।

প্ল্যানের চূড়ান্ত বিপরীত সিদ্ধান্ত পাওয়ার পর একটি বহিঃস্থ আপীল করবার জন্য আপনার কাছে 4 মাস সময় থাকবে। আপনি ও প্ল্যান প্ল্যানের আপীল প্রক্রিয়া এড়িয়ে যেতে সম্মত হন, তাহলে চুক্তি করার 4 মাসের মধ্যে আপনাকে অবশ্যই বহিঃস্থ আপীলের জন্য বলতে হবে।

আপনার যদি একটি ফার্স্ট-ট্র্যাক অ্যাকশন আপীল করে থাকেন ও আপনি প্ল্যানের সিদ্ধান্ত নিয়ে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে একটি আদর্শ অ্যাকশন আপীল দাখিল করতে পারেন **বা** বহিঃস্থ আপীলের জন্য বলতে পারেন। আপনি যদি প্ল্যান বরাবর একটি আদর্শের অ্যাকশন আপীল দাখিল করতে চান ও প্ল্যান তার সিদ্ধান্ত বজায় রাখে, তাহলে আপনি একটি চূড়ান্ত বৈরী সিদ্ধান্ত পাবেন ও বহিঃস্থ আপীল করার আরেকটি সুযোগ পাবেন।

আপনি যদি ব্যবহার করতে চান তাহলে অতিরিক্ত আপীল আপনার স্বাস্থ্য প্ল্যানে উপলব্ধ থাকতে পারে। অবশ্য, আপনি যদি একটি বহিঃস্থ আবেদন করতে চান, তাহলে আপনি প্ল্যান কর্তৃক চূড়ান্ত বৈরী সিদ্ধান্তের বিস্তৃতি দেওয়ার বা আপনি ও প্ল্যানটি যখন প্ল্যানের আবেদন প্রক্রিয়া বাতিলে সম্মত হবার চার মাসের মধ্যে অবশ্যই এখনও নিউইয়র্ক স্টেট ডিপার্টমেন্ট ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস বিভাগের মাধ্যমে একটি আবেদন দাখিল করতে পারেন।

যদি আপনি সময়ে বহিঃস্থ আবেদন যথাসময়ে দাখিল করে না থাকেন তাহলে আপনি বহিঃস্থ আবেদনের জন্য আপনার অধিকার হারাবেন।

একটি বহিঃস্থ আপীল করতে চাইলে একটি আপীল পূরণ করুন ও ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস বিভাগে পাঠান। আপীল পূরণে আপনার সাহায্য দরকার হলে আপনি 1-800-303-9626 নম্বরে গ্রাহক পরিষেবায় ফোন করতে পারেন। আপনি ও আপনার ডাক্তারকে আপনার চিকিৎসা সমস্যা সম্পর্কে তথ্য প্রদান করতে হবে। কোন তথ্যগুলো দরকার হবে তা বহিঃস্থ আপীল পত্রে দেওয়া আছে।

আপীল করবার কিছু উপায় এখানে দেওয়া হলো:

- 1-800-400-8882 নম্বরে ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস বিভাগে ফোন করুন।
- অর্থ দপ্তরের ওয়েবসাইট www.dfa.ny.gov এ যান।
- 1-800-303-9626 নম্বরে কল করে হেলথ প্ল্যানের জন্য যোগাযোগ করুন

আপনার বহিঃস্থ আপীল 30 দিনের মধ্যে ফয়সালা হবে। আরো সময় (পাঁচ কর্মদিবস পর্যন্ত) দরকার হতে পারে যদি বহিঃস্থ আপীল 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 স্বাস্থ্যে মারাত্মক ক্ষতি করবে: বা
- জরুরী কক্ষ পরিদর্শনের পর আপনি হাসপাতালে আছেন ও আপনার প্ল্যান হাসপাতালের যত্ন প্রত্যাখ্যান করেছেন।

একে বলে **দ্রুত বহিঃস্থ আপীল**। একজন বহিঃস্থ আপীলে পর্যালোচনাকারী একটি দ্রুত আপীল 72 ঘন্টা বা তার চেয়ে কম সময়ে সিদ্ধান্ত দেবেন।

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

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

আপনার আপীল সম্পর্কে কোনো সিদ্ধান্ত না আসা অবধি প্ল্যান আপনার থাকার জন্য অর্থ প্রদান অবিরত রাখবেন। 24 ঘন্টার মধ্যে আপনার প্ল্যান আপনার দ্রুত অভ্যন্তরীণ আপীলের জন্য সিদ্ধান্ত নেবে। দ্রুত বহিঃস্থ আপীলের সিদ্ধান্ত 72 ঘন্টার মধ্যে জানানো হবে

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

এছাড়াও যদি আপনার প্ল্যান কোনো চিকিৎসা সংক্রান্ত পরিষেবা প্রত্যাখ্যান, হ্রাস বা সমাপ্ত করে তাহলে আপনি হয়তো ন্যায্য শুনানি চাইতে পারেন। আপনি ন্যায্য শুনানির অনুরোধ ও একটি বহিঃস্থ আপীলের জন্য বলতে পারেন। আপনি একটি ন্যায্য শুনানি ও বহিঃস্থ আপীল করতে চাইলে, ন্যায্য শুনানির অফিসার যে কোনো একটির সিদ্ধান্তই গ্রহণ করবেন।

ন্যায্য শুনানি

সদস্য পরিষেবা 1-800-303-9626

TTY 1-800-881-2812

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 1-855-371-9228

কিছু ক্ষেত্রে আপনি নিউইয়র্ক স্টেটকে ন্যায্য শুনানির জন্য বলতে পারেন।

- আপনার মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড-এর সাথে থাকা বা পরিত্যাগ করার ব্যাপারে নিউইয়র্ক স্টেট হেলথ বা স্টেটের স্বাস্থ্য বিভাগ কর্তৃক গৃহীত কোনো সিদ্ধান্তে আপনি সন্তুষ্ট নন।
- আপনি আপনার পাওয়া চিকিৎসা সেবার ব্যাপারে আমাদের কোনো সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হলে। আপনি যদি অনুভব করেন যে সিদ্ধান্তটি আপনার মেডিকেড বেনিফিট সীমিত করে ফেলবে বা সঠিক সময়ের মধ্যে আমরা সিদ্ধান্ত নেইনি।
- আপনি আপনার চাহিদা মতো চিকিৎসা সেবার ব্যাপারে আমাদের কোনো প্রত্যাখ্যানে সন্তুষ্ট না হলে।
আপনি মনে হচ্ছে যে সিদ্ধান্তের ফলে আপনার মেডিকেড বেনিফিট সীমিত করছে।
- আপনার পরিচর্যার অর্থ প্রদান আমরা প্রত্যাখ্যানের সিদ্ধান্ত নিয়েছি তা নিয়ে আপনি খুশী নন। আপনি মনে হচ্ছে যে সিদ্ধান্তের ফলে আপনার মেডিকেড বেনিফিট সীমিত করছে।
- আপনি বিহেভিয়ারাল হেলথ হোম এবং কমিউনিটি বেস সার্ভিসেসের জন্য আপনার পরীক্ষা, মূল্যায়ন বা পুনঃমূল্যায়ন নিয়ে আপনি খুশী নন।
- 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 এনহ্যান্সড-এ অভিযোগ দাখিল করতে হবে। মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড আপনার ডাক্তারের সাথে একমত হলে, আপনি স্টেটের ন্যায্য শুনানি চাইতে পারেন।
- ন্যায্য শুনানি কর্মকর্তার কাছে থেকে আপনার পাওয়া সিদ্ধান্তই চূড়ান্ত।

এখন আপনার পাওয়া পরিষেবাসমূহ যদি কমানো, বন্ধ করা বা সীমিত করা হয় তাহলে মামলাটির সিদ্ধান্ত না হওয়া পর্যন্ত আপনি আপনার ডাক্তারের নির্দেশ মোতাবেক আপনার পরিষেবাসমূহ চালিয়ে নিয়ে যাবার জন্য বলতে পারেন। আপনার পরিচর্যা পরিবর্তন হয়ে যাবে বা কোন সময়ে পদক্ষেপ কার্যকরি হচ্ছে তা উল্লিখিত বিজ্ঞপ্তি পাওয়ার 10 দিনের মধ্যে আপনাকে অবশ্যই ন্যায্য শুনানির জন্য বলতে হবে। অবশ্য, আপনি যদি পরিষেবাসমূহ চালিয়ে নিতে বলেন ও

ন্যায্য শুনানির ফলাফল আপনার বিরুদ্ধে যায়, তাহলে সিদ্ধান্তের জন্য অপেক্ষমান সময়ে আপনার প্রাপ্ত পরিষেবাসমূহের খরচের জন্য আপনাকে অর্থ-প্রদান করতে হবে।

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

1. ফোনের মাধ্যমে, টোল-ফ্রী 1-800-342-3334 নম্বরে ফোন করে
2. ফ্যাক্সের মাধ্যমে, 518-473-6735
3. ইন্টারনেটে, www.otda.state.ny.us/oah/forms.asp
3. চিঠির মাধ্যমে:

ন্যায্য শুনানি, NYS সাময়িক এবং প্রতিবন্ধী সহায়তা অফিস
Office of Administrative Hearings
ম্যানেজ কেয়ার ইউনিট
P.O. Box 22023
Albany, New York 12201-2023

আপনি যখন মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড-এর করা সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে ন্যায্য শুনানির আপীল 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 করতে পারেন। কিছু ক্ষেত্রে, আপনি ন্যায্য শুনানির জন্য অপেক্ষার সময়তেও আপনার সেবা অব্যাহত থাকতে পারে। আপনার কোনো প্রশ্ন থাকলে 1-800-303-9626 নম্বরে গ্রাহক পরিষেবায় কল করুন।

অভিযোগ করার পদ্ধতি

সদস্য পরিষেবা 1-800-303-9626

TTY 1-800-881-2812

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 1-855-371-9228

অভিযোগ:

আমরা আশা করি যে আমাদের স্বাস্থ্য প্ল্যান আপনাকে ভালোভাবে সেবা দিতে পেরেছে। আপনার কোনো সমস্যা হলে আপনার PCP-এর সাথে কথা বলুন অথবা গ্রাহক পরিষেবায় 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 প্ল্যানে 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।

আপনি আপনার বিশ্বাসযোগ্য কাউকে (যেমন, আইনী প্রতিনিধি, পরিবারের সদস্য বা বন্ধু) আপনার হয়ে অভিযোগ দাখিল করতে বলতে পারেন। আপনার শ্রবণ বা দৃষ্টি সম্পর্কিত প্রতিবন্ধকতার কারণে আপনার যদি আমাদের সাহায্য দরকার হয়, বা আপনার যদি অনুবাদ পরিষেবার প্রয়োজন হয় তাহলে আমরা আপনাকে সাহায্য করতে পারি। আমরা আপনার জন্য জিনিসগুলো কঠিন করব না বা অভিযোগ দাখিল করার জন্য আপনার বিরুদ্ধে কোনো ব্যবস্থা নেবো না।

এছাড়াও আপনার অভিযোগের ব্যাপারে 1-800-206-8125 নম্বরে নিউইয়র্ক স্টেটের স্বাস্থ্য বিভাগে যোগাযোগ করার বা নিচের ঠিকানায় চিঠি লেখার অধিকার আছে: NYS Department of Health, Division of Health Plan Contracting & Oversight, Bureau of Managed Care Certification and Surveillance, ESP Corning Tower Room 2019, Albany, NY 12237. আপনি আপনার অভিযোগ যে কোনো সময়ে নিউইয়র্ক স্টেট স্বাস্থ্য বিভাগে জানানোর জন্য 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:

ফোন মারফত অভিযোগ করতে, সোম থেকে শনি সকাল ৪টা থেকে রাত্রি ৪টা পর্যন্ত 1-800-303-9626 নম্বরে গ্রাহক পরিষেবায় কল করুন। যদি আপনি কর্মঘন্টার 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 আমাদের অভিযোগ পাঠাতে পারেন: মেট্রোপ্লাস হেল্থ প্ল্যান
160 water Street, 3rd floor
New York, NY 10038
বিষয়: কমপ্ল্যান্ট ইউনিট

বা ফোন করুন: গ্রাহক পরিষেবা 1-800-303-9626

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, এবং
- আমাদের আরো বেশি তথ্যের দরকার আছে কিনা।

আপনার অভিযোগ এক বা একাধিক যোগ্য ব্যক্তি দ্বারা পঠিত হবে। যদি আপনার অভিযোগে কোনো চিকিৎসাগত বিষয় থাকা 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 কাছে 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 24 ঘন্টার মধ্যে আমরা আপনাকে সিদ্ধান্ত জানাতে কল করবো, কিন্তু আমরা আপনার অভিযোগ পাওয়ার 7 দিনের মধ্যে আমাদের সিদ্ধান্ত জানাতে কল করবো বা আপনার সঙ্গে যোগাযোগ করতে চেষ্টা করবো। 3 কর্মদিবসের মধ্যে আমাদের যোগাযোগের ফলো-আপের জন্য আপনি একটি চিঠি পাবেন।
- আপনি যদি সন্তুষ্ট না হয়ে থাকেন তাহলে কিভাবে আমাদের সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে আপীল 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 আপীল:

আপনার অভিযোগ সম্বন্ধে আমরা যে সিদ্ধান্ত নিয়েছি তাতে সন্তুষ্ট না হলে, আপনি বা আপনার বিশ্বাসযোগ্য কেউ প্ল্যানে **অভিযোগ আপীল** দাখিল করতে পারেন।

কিভাবে কোনো অভিযোগের আপীল করতে হয়:

- আপনি আমাদের সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হলে শুনানির পর একটি আপীল করতে অন্তত 60 ব্যবসায়িক দিন পাবেন;
- আপনি নিজে বা আপনার বিশ্বাসযোগ্য কাউকে আপনার হয়ে অভিযোগ দাখিল করতে বলতে পারেন;
- আপীল অবশ্যই লিখিতভাবে করতে হবে। আপনি যদি ফোনের মাধ্যমে আপীল করেন তাহলে এরপর অবশ্যই এটিকে লিখিত আকারে দিতে হবে। আপনি সারসংক্ষেপের সাথে সন্তুষ্ট হলে, আপনি অবশ্যই এই ফর্মটিতে স্বাক্ষর করে আমাদের কাছে ফেরত পাঠিয়ে দেবেন। ফর্ম আমাদের কাছে ফেরত পাঠানোর আগে পর্যন্ত আপনি যে কোনো প্রয়োজনীয় পরিবর্তন করতে পারেন।

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 আপীল নিয়ে কে কাজ করছেন,
- এই ব্যক্তির সাথে কিভাবে যোগাযোগ করা যায়, এবং
- আমাদের আরো বেশি তথ্যের দরকার আছে কিনা।

আপনার অভিযোগ সম্বন্ধে প্রথমে যারা সিদ্ধান্ত নিয়েছিলেন তাদের চেয়ে উচ্চতর যোগ্যতার এক বা অধিক লোকজন আপনার অভিযোগের আপীল পর্যালোচনা করবেন। আপনার অভিযোগের আপীল 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 আমাদের কাছে থাকলে, আপনি আমাদের সিদ্ধান্ত 30 কর্মদিবসের মধ্যে পেয়ে যাবেন। বিলম্ব যদি আপনার স্বাস্থ্যের জন্য ঝুঁকিপূর্ণ হয়ে থাকে এবং যদি আবেদনের 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 ক্লিনিক্যাল সম্বন্ধীয় 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

একজন মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড-এর সদস্য হিসাবে, আপনার যা করার অধিকার আছে:

- স্বাস্থ্যগত অবস্থা, লিঙ্গ, গোত্র, বর্ণ, ধর্ম, জাতীয়তা, বয়স, বৈবাহিক অবস্থা বা যৌন পরিস্থিতি নির্বিশেষ সম্মানের সাথে সেবা পাওয়া।
- মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড-এর কাছ থেকে আপনার প্রয়োজনীয় পরিষেবাসমূহ কোথায়, কখন ও কিভাবে পাবেন তা জানা।
- 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 প্লানে সম্মতি প্রদান করুন।
- সেবা প্রত্যাখ্যান করুন এবং এতে বিপদের সম্ভাবনা থাকলে জানানো হবে।
- হেলথ হোম-এ নাম তুলতে অস্বীকার করুন এবং জানুন কিভাবে নিয়োজিত হেলথ হোম কেয়ার ম্যানেজার ছাড়া শারীরিক এবং আচরণগত স্বাস্থ্য সেবা পেতে হয়।
- 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।
- যে কোনো অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড অভিযোগের ব্যবস্থাপনা ব্যবহার করুন, বা যখনই আপনি মনে করবেন যে আপনি যথোপযুক্ত ব্যবহার পাচ্ছেন না তখনই আপনি নিউইয়র্ক স্টেটের স্বাস্থ্য বিভাগের বা নিউইয়র্ক স্টেটের স্বাস্থ্য সেবায় অভিযোগ করতে পারেন।
- ন্যায্য শুনানি ব্যবস্থাপনা ব্যবহার করুন।

- আপনি যদি আপনার সেবা ও চিকিৎসা সম্বন্ধে আপনার হয়ে বলতে সক্ষম না হয়ে থাকেন তাহলে আপনার হয়ে কথা বলার জন্য কোনো একজন (আল্লীয়, বন্ধু, আইনজীবী ইত্যাদি) নিয়োগ করুন।
- অপ্রয়োজনীয় নিয়ন্ত্রণ মুক্ত পরিষ্কার ও নিরাপদ পরিবেশে সুবিবেচিত সম্মানজনক সেবা গ্রহণ করুন।

আপনার কর্তব্যসমূহ

একজন মেট্রোপলিটান এনহ্যান্সড-এর সদস্য হিসাবে, আপনি যা করতে সম্মত হচ্ছেন:

- আপনার স্বাস্থ্যের উন্নতি ও সুরক্ষার জন্য আপনার পরিচর্যা দলের সঙ্গে কাজ করতে।
- 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। গ্রাহক পরিশেষায় কল 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

এমন একটি সময় আসতে পারে যখন আপনি আপনার নিজের স্বাস্থ্য সেবা সম্বন্ধে সিদ্ধান্ত নিতে পারবেন না। আগে থেকে পরিকল্পনা করে, আপনি আপনার ইচ্ছেকে 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 নথিসমূহ পরিবর্তন করতে 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। কার্ডিওপ্যালমোনারি 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।

(দ্রষ্টব্য: এই পৃষ্ঠাটি ইচ্ছাকৃতভাবে ফাঁকা রাখা হয়েছে স্থানীয় কাজের জন্য।)

গুরুত্বপূর্ণ ফোন নম্বর

আপনার PCPI	
মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড গ্রাহক পরিষেবা.....	1-800-303-9626
অন্যান্য ইউনিট (যেমন নার্স হটলাইন, ইউটিলাইজেশন রিভিউ ইত্যাদি)	
আপনার কাছের জরুরি কক্ষ নিউইয়র্ক স্টেট স্বাস্থ্য বিভাগ (অভিযোগ).....	1-800-206-8125
OMH অভিযোগ	
OASAS অভিযোগ	
ন্যায়পাল	
প্রদেশের সমাজ পরিষেবা NYS মেডিকেড ম্যানেজড কেয়ার সম্পর্কে তথ্য নিউইয়র্ক স্টেটের স্বাস্থ্য বিভাগ নিউইয়র্ক মেডিকেড চেসেস.....	1-800-505-5678
NYS HIV/AIDS হটলাইন.....	1-800-541-AIDS (2437)
. Spanish.....	1-800-233-SIDA (7432)
.....	
TDD.....	1-800-369-AIDS (2437)
.....	
নিউইয়র্ক সিটি HIV/AIDS হটলাইন (ইংরেজি ও স্প্যানিশ).....	1-800-TALK-HIV (8255-448)
HIV অবিমাকৃত পরিচর্যা প্রোগ্রাম.....	1-800-542-AIDS (2437)
TDD.....	বিলে, তারপর 1-518-459-0121
.....	
চাইল্ড হেলথ প্লাস.....	1 855-693-6765
.....	

-শিশুদের জন্য বিনামূল্যের বা কম খরচের স্বাস্থ্য বিমা	
পার্টনার অ্যাসিট্যান্স প্রোগ্রাম.....	1-800-541-AIDS (2437)
-ইন নিউইয়র্ক (CNAP).....	1- (212) 693-1419
সোশাল সিকিউরিটি অ্যাডমিনিস্ট্রেশন.....	1-(800)-772-1213
.	
NYS ডোমেস্টিক ভায়োলেন্স হটলাইন.....	1-800-942-6906
Spanish.....	1-800-942-6908
.....	
শ্রবণশক্তি জনিত সমস্যা.....	1-800-810-7444
.....	
অ্যামেরিকান উইদ ডিজাবিলিটিজ অ্যাক্ট (ADA) তথ্যের লাইন....	1-800-514-0301
TDD.....	1-800-514-0383
.....	
স্থানীয় ফার্মেসী আন্যান্য স্বাস্থ্য প্রোভাইডার:	

গুরুত্বপূর্ণ ওয়েবসাইট

মেট্রোপ্লাস এনহ্যান্সড

www.metroplus.org/enhanced

NYS স্বাস্থ্য দপ্তর

www.health.ny.gov

NYS OMH

www.omh.ny.gov

NYS OASAS

www.oasas.ny.gov

NYS DOH HIV/AIDS তথ্য

www.treathiv1.com/info

NYS HIV অবিমাকৃত পরিচর্যা প্রোগ্রাম

<http://www.health.state.ny.us/diseases/aids/resources/adap/index.htm>

HIV টেস্টিং রিসোর্স ডিরেক্টরি

www.health.ny.gov/diseases/aids/general/resources/resource

NYC DOHMH

www.health.ny.gov

NYC DOHMH HIV/AIDS তথ্য

www.nyhiv.com/office_of_aids_policy_dohmh_hiv_aids_bureau.html