

নিউইয়র্ক স্টেট হেলথ অ্যান্ড রিকভারি প্ল্যান মেম্বার হ্যান্ডবুক

মে 2024-এ সংশোধিত

এই হ্যান্ডবুকটি আপনাকে বলবে কীভাবে আপনার MetroPlusHealth Enhanced প্ল্যান ব্যবহার করবেন।

অনুগ্রহ করে এই হ্যান্ডবুক এমন জায়গায় রাখুন যেখান থেকে দরকারে সময় সেটি খুঁজে পাবেন।

সুচিপত্র

স্বাগতম

হেলথ অ্যান্ড রিকভারি প্ল্যান কীভাবে কাজ করে	1
কীভাবে এই হ্যান্ডবুক ব্যবহার করবেন.....	3
মেম্বার সার্ভিস থেকে সহায়তা.....	4
আপনার হেলথ প্ল্যান পরিচয়পত্র.....	5
পর্ব। - প্রথমে আপনার যে যে জিনিসগুলো জানা উচিত.....	6
কীভাবে আপনার প্রাইমারী কেয়ার প্রোভাইডার বাছতে হবে(PCP).....	6
হেলথ হোম কেয়ার ম্যানেজমেন্ট.....	8
নিয়মিত স্বাস্থ্য সেবা	9
কীভাবে বিশেষ পরিচর্যা এবং রেফারেল পেতে হয়.....	12
আমাদের প্ল্যান থেকে এই পরিষেবাগুলো পাওয়া.....	15
আপৎকালীন অবস্থা.....	18
জরুরি পরিচর্যা.....	20
আমরা আপনাকে সুস্থ রাখতে চাই.....	21
হ্যান্ডবুক – পার্ট 2 আপনার বেনিফিট ও পরিকল্পনা পদ্ধতিগুলি.....	21
সুবিধা.....	21
আমাদের প্ল্যানের আওতাভুক্ত পরিষেবাসমূহ.....	22
আচরণগত স্বাস্থ্যগৃহ ও কমিউনিটি-ভিত্তিক পরিষেবা (BEHAVIORAL HEALTH HOME AND COMMUNITY BASED SERVICES, BH HCBS) এবং সম্প্রদায় ভিত্তিক পুনরুদ্ধার এবং ক্ষমতায়ন (COMMUNITY ORIENTED RECOVERY AND EMPOWERMENT, CORE) পরিষেবাদি	29
আমাদের প্ল্যান বা আপনার Medicaid কার্ড দিয়ে আপনি যে সুবিধাগুলো পেতে পারেন	37
শুধুমাত্র আপনার Medicaid কার্ড ব্যবহার করে প্রাপ্ত বেনিফিটগুলি	38
আওতাভুক্ত নয় যে পরিষেবাগুলো	39
পরিষেবার অনুমোদন	40
পূর্ব অনুমোদন	40
ঐক্যমতের ভিত্তিতে নেওয়া পর্যালোচনার অনুরোধের সময়কাল:.....	43
কিভাবে আমাদের প্রোভাইডারদের অর্থ পরিশোধ করা হয়	46
আপনি প্ল্যানের নীতিসমূহে সাহায্য করতে পারেন	46
মেম্বার সার্ভিস থেকে পাওয়া তথ্য.....	47

আমাদের জানিয়ে রাখুন.....	47
নাম তুলে নেওয়া এবং স্থানান্তর	48
1. আপনি যদি MetroPlusHealth Enhanced Plan পরিত্যাগ করতে চান	48
2. আপনি Medicaid ম্যানেজড কেয়ার এবং হেলথ ও রিকভারি প্ল্যানে অযোগ্য হয়ে উঠতে পারেন	49
3. আমরা আপনাকে MetroPlusHealth Enhanced পরিত্যাগ করতে বলতে পারি	49
4. যদি আপনি Medicaid কভারেজ হারান: HIV অবিমুক্ত পরিচর্যা প্রোগ্রাম আপনাকে সহায়তা করতে পারে।.....	50
প্ল্যান আপিল	50
বহিস্থ আপিল.....	55
ন্যায্য শুনানি	57
অভিযোগ করার পদ্ধতি	60
কিভাবে প্ল্যানের ব্যাপারে অভিযোগ দাখিল করতে হয়:.....	60
এরপর কী হবে:.....	61
অভিযোগের আপিল:.....	62
সদস্যদের অধিকার ও দায়িত্বসমূহ.....	64
অগ্রিম নির্দেশনামা	65
গুরুত্বপূর্ণ ফোন নম্বর.....	67
গুরুত্বপূর্ণ ওয়েবসাইট	68

হেলথ অ্যান্ড রিকভারি প্ল্যান মেম্বার হ্যান্ডবুক

MetroPlusHealth Enhanced হেলথ অ্যান্ড রিকভারি প্লানে আপনাকে স্বাগত

আমরা আনন্দিত যে আপনি MetroPlusHealth Enhanced-এ নথিভুক্ত হয়েছেন। MetroPlusHealth Enhanced হল একটি স্বাস্থ্য ও পুনরুদ্ধার পরিকল্পনা, বা HARP, যা নিউ ইয়র্ক স্টেট দ্বারা অনুমোদিত। HARPs হল একটি নতুন ধরনের প্ল্যান যা Medicaid সদস্যদেরকে তাঁদের স্বাস্থ্য পরিষেবার সাথে আচরণগত স্বাস্থ্য পরিচর্যা প্রদান করে। এই হ্যান্ডবুকে, আচরণগত স্বাস্থ্য বলতে মানসিক স্বাস্থ্য, মাদক ব্যবহার জনিত অসুখ এবং পুনর্বাসনকে বোঝানো হয়েছে।

আমরা প্রোভাইডার সহ একটি বিশেষ হেলথ কেয়ার প্ল্যান যাদের মানসিক স্বাস্থ্য এবং/অথবা 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 উপলভ্য হেলথ কেয়ার পরিষেবার পূর্ণ সীমার একটি গাইড হবে এই হ্যান্ডবুকটি। আমরা নিশ্চিত হতে চাই যে MetroPlusHealth Enhanced এর 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 -এ ফোন করুন। 800.303.9626. MetroPlusHealth Enhanced সম্পর্কে আরো তথ্য পেতে আপনি আমাদের ওয়েবসাইট metroplus.org/enhanced দেখতে পারেন।

হেলথ অ্যান্ড রিকভারি প্ল্যান কীভাবে কাজ করে

প্ল্যান, আমাদের প্রোভাইডাররা এবং আপনি

এতে কোনো সন্দেহ নেই যে আপনি স্বাস্থ্য পরিচর্যায় পরিবর্তনগুলোর ব্যাপারে দেখেছেন বা শুনেছেন। বহু গ্রাহকই ম্যানেজড কেয়ারের মাধ্যমে তাঁদের হেলথ বেনিফিটগুলি লাভ করে থাকেন যা আপনার পরিচর্যার পক্ষে একটি প্রধান স্থান প্রদান করে। যদি আপনি আপনার Medicaid কার্ড ব্যবহার করে মানসিক স্বাস্থ্য পরিচর্যা পেয়ে থাকেন, তাহলে এখন সেই পরিষেবাগুলো হয়তো MetroPlusHealth Enhanced এর মাধ্যমেও পাওয়া যেতে পারে।

MetroPlusHealth Enhanced-এর একজন সদস্য হিসাবে, আপনি নিয়মিত Medicaid-এ উপলব্ধ সমস্ত 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।

MetroPlusHealth Enhanced নতুন পরিষেবা অফার করে, যাকে বলা হয় কমিউনিটি-ভিত্তিক নিরাময় ও ক্ষমতায়ন (Community Oriented Recovery and Empowerment, CORE) পরিষেবা।

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

এইগুলি আংশিকভাবে আচরণগত স্বাস্থ্য হোম এবং কমিউনিটি ভিত্তিক পরিষেবাগুলি (BH HCBS) প্রতিস্থাপন করে এবং যোগ্য সদস্যদের অফার করা হয়।

BH HCBS আপনাকে এগুলোতে সাহায্য করতে পারে:

- আবাসন খুঁজতে
- স্বাধীনভাবে বাঁচতে
- স্কুলে ফিরতে
- চাকরী খুঁজতে
- যারা আছে তাদের কাছ থেকে সাহায্য পেতে
- চাপ সামলাতে
- সংকট রোধ করতে

MetroPlusHealth Enhanced-এর 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 Medicaid কার্ড ব্যবহার করছিলেন যেটি এখন MetroPlusHealth Enhanced এও পাওয়া যাচ্ছে। MetroPlusHealth Enhanced দ্বারা আপনি ইতিমধ্যেই যে পরিষেবাটি পেয়েছেন তা খুঁজে বের করতে, 800.303.9626 নম্বরে সদস্য পরিষেবা যোগাযোগ করুন।

- আপনি এবং আপনার স্বাস্থ্য পরিচর্যার 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।
- MetroPlusHealth Enhanced-এর Medicaid সহ লোকেদের স্বাস্থ্য পরিষেবার চাহিদা মেটাতে নিউ ইয়র্ক স্টেট ডিপার্টমেন্ট অফ হেলথের সাথে একটি চুক্তি রয়েছে। পরিবর্তে, 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 পরিচর্যার সুবিধা নিয়েই আমাদের **প্রোভাইডার নেটওয়ার্ক** গঠিত। আপনি আমাদের প্রোভাইডারদের ডিরেক্টরিতে একটি তালিকা পাবেন। আপনার যদি একটি প্রোভাইডার ডিরেক্টরি না থাকে, তাহলে একটি অনুলিপি পেতে 800.303.9626 নম্বরে সদস্য পরিষেবাগুলিতে কল করুন বা metroplus.org/enhanced-এ আমাদের ওয়েবসাইট দেখুন।
- যখন আপনি MetroPlusHealth Enhanced-এ যোগ দেবেন, তখনই আমাদের একজন প্রোভাইডার আপনার তত্ত্বাবধান করবেন। অধিকাংশ সময়েই তিনিই আপনার **প্রাইমারি কেয়ার প্রোভাইডার (Primary Care Provider, PCP)** হবেন। আপনি আপনার মানসিক

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

স্বাস্থ্য কেন্দ্র বা মাদকমুক্তি কেন্দ্র থেকে একজন PCP বেছে নিতে চাইতে পারেন। আপনার কোনো পরীক্ষার প্রয়োজন হলে, কোনো বিশেষজ্ঞকে দেখাতে হলে অথবা হাসপাতালে যেতে হলে আপনার PCP তার ব্যবস্থা করে দেবেন।

- আপনার প্রাইমারী কেয়ার প্রোভাইডার প্রতিদিন, দিনরাত আপনার জন্য উপলভ্য। আপনি যদি তাঁর সাথে অফিসের সময়ের পরে বা সপ্তাহান্তে কথা বলতে চান, তাহলে একটি বার্তা ও কীভাবে আপনাকে পাওয়া যাবে তা পাঠান। আপনার PCP যত শীঘ্র সম্ভব আপনার সঙ্গে যোগাযোগ করে নেবেন। 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 পৃষ্ঠা 13 দেখুন।
- আপনি হয়তো নির্দিষ্ট কিছু প্ল্যান প্রোভাইডারের মধ্যেই সীমাবদ্ধ থাকতে পারেন যদি আপনি:
 - অনেক ডাক্তারের কাছে থেকে একই সমস্যার ব্যাপারে চিকিৎসা গ্রহণ করেন
 - প্রয়োজনের চেয়ে বেশিবার চিকিৎসা পরিচর্যা গ্রহণ করেন
 - আপনার স্বাস্থ্যের জন্য ক্ষতিকর এমন উপায়ে প্রেসক্রিপশনের ওষুধ ব্যবহার করেন
 - আপনি ছাড়া অন্য কাউকে আপনার প্ল্যান পরিচয়পত্র ব্যবহার করতে দেন

গোপনীয়তা

আমরা আপনার গোপনীয়তার অধিকারকে সম্মান করি। MetroPlusHealth Enhanced-এ আপনি, আপনার পরিবার, আপনার চিকিৎসক এবং অন্যান্য পরিষেবা প্রোভাইডারের মধ্যে প্রয়োজনীয় বিশ্বাসকে স্বীকৃতি দেন। MetroPlusHealth Enhanced কখনোই আপনার চিকিৎসা বা মানসিক স্বাস্থ্যের ইতিহাস আপনার লিখিত অনুমোদন ছাড়া বাইরে প্রকাশ করবে না। শুধুমাত্র যাদের কাছে আপনার ক্লিনিকাল তথ্য থাকবে তারা হলেন MetroPlusHealth Enhanced, আপনার প্রাইমারী কেয়ার প্রোভাইডার, আপনার হেলথ হোম কেয়ার ম্যানেজার, অন্যান্য প্রোভাইডার যারা আপনাকে যত্ন দেয় এবং আপনার অনুমোদিত প্রতিনিধি। এইরকম প্রোভাইডারদের কাছে রেফার করা নিয়ে আপনার প্রাইমারী কেয়ার প্রোভাইডার এবং/অথবা হেলথ হোম কেয়ার ম্যানেজার সবসময় আগেই আপনার সাথে আলোচনা করবেন। MetroPlusHealth Enhanced এর কর্মীরা সদস্যদের গোপনীয়তা বজায় রাখতে প্রশিক্ষিত।

কীভাবে এই হ্যান্ডবুক ব্যবহার করবেন

- কীভাবে আপনার নতুন স্বাস্থ্য সেবার প্ল্যানটি কাজ করবে ও কীভাবে আপনি MetroPlusHealth Enhanced এর 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 একবারে এটি দেখে নিন। আপনার কোনো প্রশ্ন থাকলে, এই হ্যান্ডবুকটি দেখে

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

নিন অথবা আমাদের সদস্য পরিষেবা ইউনিটে 800.303.9626 এ ফোন করুন। এছাড়াও আপনি 800.505.5678 নম্বরে নিউ ইয়র্ক Medicaid চয়েস হেল্পলাইনে কল করতে পারেন।

মেম্বার সার্ভিস থেকে সহায়তা

মেম্বার সার্ভিসেস আপনাকে সাহায্য করার জন্য কেউ না কেউ রয়েছেন:

সোমবার থেকে শনিবার সকাল ৪টা থেকে রাত ৪টা

আমাদের টোল ফ্রি নম্বরে ফোন করুন: 800.303.9626

আপনি যদি শ্রবণ প্রতিবন্ধী হয়ে থাকেন (শ্রবণশক্তির সমস্যা থাকে) এবং একটি TTY মেশিনে যেতে পারেন তাহলে অনুগ্রহ করে আমাদের টোল ফ্রিতে কল করুন: 711।

আপনার দৃষ্টিতে কোনো সমস্যা থাকলে এবং একটি ব্রেইল হ্যান্ডবুক বা রেকর্ডেড (অডিও টেপ) হ্যান্ডবুক ব্যবহার করতে ইচ্ছুক হলে মেম্বার সার্ভিসেসে ফোন করুন।

আচরণগত স্বাস্থ্য সঙ্কটের জন্য আমাদেরকে হটলাইন নিঃশুল্ক নম্বরে ফোন করুন।
866.728.1885

- আপনার প্রশ্ন থাকলে **যে কোন সময়ে সহায়তা পেতে আপনি মেম্বার সার্ভিসেসে ফোন করতে পারেন।** আপনি আপনার প্রাইমারী কেয়ার প্রোভাইডার (PCP সংক্ষিপ্ত ভাষায়) বাছতে বা পরিবর্তন করতে, সুবিধা এবং পরিষেবা সম্পর্কে জিজ্ঞাসা করতে, রেফারেল 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 হেলথ প্ল্যান ও কীভাবে 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 চাই যে কীভাবে স্বাস্থ্য-পরিচর্যা প্ল্যান ব্যবহার করতে হয় তা আপনার জানা দরকার, আপনি যে ভাষাতেই কথা বলুন না কেন। কেবল আমাদের একটি ফোন করুন ও আপনার ভাষায় কথা বলার উপায় আমরা খুঁজে নেবো। আমাদের কাছে একটি দল রয়েছেন যাঁরা 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:** আপনি হুইলচেয়ার ব্যবহার করলে, দৃষ্টিহীন হলে, অথবা আপনার শোনার বা বোঝার সমস্যা থাকলে আপনার অতিরিক্ত সাহায্যের দরকারে আমাদেরকে ফোন করুন। নির্দিষ্ট কোনো প্রোভাইডারের অফিস হুইলচেয়ার ব্যবহারযোগ্য কিনা অথবা এটি

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

বিশেষ যোগাযোগের যন্ত্র দিয়ে সাজানো কিনা তা আমরা আপনাকে বলতে পারবো। এছাড়া আমরা এই ধরনের পরিষেবা দিয়ে থাকি:

- TTY যন্ত্র (আমাদের TTY ফোন নম্বর হল 711)
 - বড় আকারের মুদ্রণে তথ্য
 - কেস ব্যবস্থাপনা
 - সাক্ষাৎকার স্থির করতে বা পেতে সাহায্য প্রদান করা
 - আপনার প্রতিবন্ধকতার ক্ষেত্রে যেসব প্রোভাইডার বিশেষজ্ঞ তাঁদের নাম ও ঠিকানা
- **যদি আপনি এখন আপনার ঘরে পরিচর্যা পান**, তাহলে হয়তো, আপনার নার্স বা পরিচর্যাকারী নাও জানতে পারেন যে আপনি আমাদের প্ল্যানে যোগ দিয়েছেন। আপনার হোম কেয়ার যাতে অপ্রত্যাশিতভাবে থেকে না যায় তা নিশ্চিত করতে **আমাদেরকে এক্সুগি ফোন করুন**।

আপনার হেলথ প্ল্যান পরিচয়পত্র

আপনি তালিকাভুক্ত হবার পর আমরা আপনাকে **স্বাগত জানিয়ে একটি চিঠি** পাঠাবো। আপনি তালিকাভুক্ত হবার পর 14 দিনের মধ্যে আপনার কাছে MetroPlusHealth ID কার্ড পৌঁছে যাবে। আপনার কার্ডে আপনার PCP-র (প্রাইমারী কেয়ার প্রোভাইডার) নাম এবং ফোন নম্বর রয়েছে। এটিতে আপনার ক্লায়েন্ট আইডেন্টিফিকেশন নম্বরও (CIN) থাকবে। যদি আপনার MetroPlusHealth ID কার্ডে কিছু ভুল থাকে, তাহলে তৎক্ষণাত্ আমাদের ফোন করুন। আপনার ID কার্ড দেখাচ্ছে না যে আপনার Medicaid রয়েছে বা MetroPlusHealth Enhanced একটি বিশেষ ধরনের হেলথ প্ল্যান।

সব সময় আপনার পরিচয়পত্রটি সঙ্গে রাখুন এবং পরিচর্যা নেওয়ার জন্য প্রতিটি সাক্ষাতেই এটি দেখান। যদি কার্ড আসার আগে আপনার পরিষেবার প্রয়োজন হয়, তাহলে আপনার স্বাগতম পত্রই আপনার MetroPlusHealth Enhanced সদস্যতার প্রমাণপত্র। আপনার উচিত আপনার Medicaid বেনিফিট কার্ডটিও সঙ্গে রাখা। MetroPlusHealth Enhanced পূরণ করে না এমন পরিষেবা পেতে আপনার Medicaid কার্ডটি প্রয়োজন হবে।

পর্ব I - প্রথমে আপনার যে যে জিনিসগুলো জানা উচিত

কীভাবে 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 করলে আমরা আপনার জন্য একজনকে বাছাই করে দেবো। মেম্বার সার্ভিস (800.303.9626) আপনার ইতিমধ্যেই একটি PCP আছে কিনা তা দেখতে বা আপনাকে একটি PCP চয়ন করতে সাহায্য করতে পারে। **আপনি আপনার মানসিক স্বাস্থ্য কেন্দ্রেও একজন PCP-কে বেছে নিতে পারেন।**

আপনি -এ আপনার প্রোভাইডার ডিরেক্টরি অনলাইনে অ্যাক্সেস করতে পারেন।

metroplus.org/enhanced. প্রোভাইডার ডিরেক্টরিটি সব চিকিৎসক, চিকিৎসাকেন্দ্র, হাসপাতাল, ল্যাব এবং MetroPlusHealth এর সাথে কাজ করা অন্যান্য সবার তালিকা রাখে। এটিতে চিকিৎসকদের ঠিকানা, ফোন নম্বর ও বিশেষ প্রশিক্ষণের তালিকা থাকে। এই প্রোভাইডার ডিরেক্টরিটি কোন কোন চিকিৎসক ও প্রোভাইডার নতুন রোগী নিচ্ছেন তা দেখাবে। আপনি PCP পছন্দ করার সময় তাঁরা নতুন রোগী নিচ্ছেন কিনা সেটা নিশ্চিত হবার জন্য আপনাকে তাদের দপ্তরে ফোন করতে হবে। আপনি যে কাউন্টিতে বাস করেন বা যে কাউন্টিতে আপনি MetroPlusHealth ওয়েব সাইটে একজন প্রোভাইডারকে দেখাতে চাইছেন সেখানকার প্রোভাইডারদের ডিরেক্টরির একটি প্রতিলিপি পেতে metroplus.org/enhanced-এ গিয়ে অথবা সদস্য পরিষেবার নম্বর 800.303.9626-এ ফোন করে অনুরোধ করতে পারেন।

আপনি এমন একজন চিকিৎসকের খোঁজ করতে চাইতে পারেন:

- যাকে আপনি আগে দেখিয়েছেন,
 - যিনি আপনার স্বাস্থ্য সমস্যাগুলো বোঝেন,
 - যিনি নতুন রোগী নিচ্ছেন,
 - আপনার ভাষায় কথা বলতে পারেন,
 - যাকে পাওয়া সহজ,
 - যিনি 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 (Federally Qualified Health Centers) সাথেও চুক্তিবদ্ধ। সব FQHC প্রাথমিক ও বিশেষ পরিচর্যা প্রদান করে। কিছু ক্লায়েন্ট তাদের পরিচর্যা FQHC-গুলি থেকে পেতে চান কারণ এই কেন্দ্রগুলোর ঐ এলাকায় অনেকদিনের ইতিহাস আছে। এগুলোতে যাওয়া সহজ বলে হয়তো আপনি সেখানে গিয়ে দেখতে পারেন। আপনিও যে পছন্দ করতে পারেন তা আপনার জন্য উচিত। আপনি আমাদের প্রোভাইডারদের মধ্যে থেকে একজনকে বেছে নিতে

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

পারেন। অথবা নীচে তালিকাভুক্ত যে FQHC-র সাথে আমরা কাজ করি তাদের একজন PCP-র সাথে আপনি যুক্ত হতে পারেন। সাহায্যের জন্য মেম্বার সার্ভিসে শুধু কল করুন (800.303.9626)।

উপলব্ধ FQHC-এর একটি তালিকা আপনার প্রোভাইডার ডিরেক্টরিতে পাওয়া যাবে।

- প্রায় সব ক্ষেত্রেই আপনার চিকিৎসকই হবেন MetroPlusHealth Enhanced প্রোভাইডার। MetroPlusHealth Enhanced-এ যোগদানের আগে আপনি যে অন্য প্রোভাইডারকে এখনও দেখতে পান এমন চারটি উদাহরণ রয়েছে। এইসব ক্ষেত্রে, আপনার প্রোভাইডার অবশ্যই MetroPlusHealth Enhanced এর সাথে কাজ করতে সম্মত হবেন। আপনি আপনার প্রোভাইডারকে দেখানো চালিয়ে যেতে পারেন:
 - MetroPlusHealth Enhanced-এ যোগদানের সময় আপনি 3 মাসের বেশি গর্ভবতী ও আপনি জন্ম-পূর্ববর্তী সেবা পাচ্ছেন। এক্ষেত্রে আপনি আপনার ডাক্তারকে আপনার প্রসবের পর ও তার পরবর্তী যত্ন পর্যন্ত রাখতে পারবেন।
 - আপনি যখন MetroPlusHealth Enhanced-এ যোগদান করেন, তখন আপনার একটি জীবন-ঝুঁকির রোগ বা অবস্থা থাকে যা সময়ের সাথে সাথে আরও খারাপ হতে থাকে। এক্ষেত্রে, আপনি 60 দিন পর্যন্ত আপনার প্রোভাইডারকে রাখতে বলতে পারেন।
 - MetroPlusHealth Enhanced-এ আপনার যোগদানের সময়, আপনাকে মানসিক স্বাস্থ্যের অবস্থার জন্যও চিকিৎসা করা হচ্ছে। বেশিরভাগ ক্ষেত্রেই আপনি একই প্রোভাইডারের কাছে যেতে পারবেন। কিছু মানুষদের স্বাস্থ্য পরিকল্পনার সঙ্গে কাজ করে এমন একজন প্রোভাইডার চয়ন করতে হতে পারে। এই পরিবর্তন সম্পর্কে আপনার প্রোভাইডারের সঙ্গে অবশ্যই কথা বলবেন। MetroPlusHealth Enhanced আপনার এবং আপনার প্রোভাইডারের সাথে কাজ করবে যাতে আপনি আপনার প্রয়োজনীয় যত্ন পেতে থাকেন।

আপনি MetroPlusHealth Enhanced-এ যোগদানের সময়ে, আপনার বাড়ির যত্নের জন্য নিয়মিত Medicaid প্রদান করেন এবং আপনাকে কমপক্ষে 120 দিনের জন্য সেই পরিচর্যা পেতে হবে। এক্ষেত্রে, আপনি একই গৃহ পরিচর্যা সংস্থা, নার্স বা পরিচারক এবং একই পরিমাণে গৃহ পরিচর্যা অন্ততঃ 90 দিনের জন্য রাখতে পারেন।

MetroPlusHealth Enhanced পরিবর্তনগুলি কার্যকর হওয়ার আগে আপনার বাড়ির যত্নে যে কোনও পরিবর্তন সম্পর্কে আপনাকে অবশ্যই জানাবে।

- 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 MetroPlusHealth Enhanced পরিত্যাগ করেন, তাহলে আমরা জানার 5 দিনের মধ্যে আপনাকে তা জানাব। আপনি তিন মাসের বেশি সময় ধরে গর্ভবতী হয়ে

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

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 চিকিৎসককে অবশ্যই MetroPlusHealth Enhanced এর সাথে কাজ করতে সম্মত হতে হবে। এসব শর্তের কোনোটি আপনার জন্য প্রযোজ্য হলে, আপনার PCP-এর সাথে দেখা করুন বা মেম্বার সার্ভিসে 800.303.9626 নম্বরে যোগাযোগ করুন।

হেলথ হোম কেয়ার ম্যানেজমেন্ট

MetroPlusHealth Enhanced 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।

MetroPlusHealth Enhanced 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 কোন 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।

কমিউনিটি ওরিয়েন্টেড রিকভারি অ্যান্ড এমপাওয়ারমেন্ট (Community Oriented Recovery and Empowerment, CORE) পরিষেবা পেতে আপনার নিউ ইয়র্ক স্টেট এলিজিবিলাটি অ্যাসেসমেন্টের প্রয়োজন নেই। আপনি একটি CORE পরিষেবা পেতে পারেন যদি এটি আপনার জন্য একটি লাইসেন্সড প্র্যাকটিশনার অফ দ্য হিলিং আর্টস (LPHA) দ্বারা সুপারিশ করা হয় যোগ্য প্রোভাইডার আপনার প্রয়োজন এবং লক্ষ্য পূরণের জন্য এক বা একাধিক CORE পরিষেবার জন্য সুপারিশ করার আগে আপনার রোগ নির্ণয় এবং প্রয়োজনীয়তা নিয়ে আলোচনা করতে চাইতে পারেন।

আপনার হেলথ হোম কেয়ার ম্যানেজার যা করতে পারেন:

- আপনার সব শারীরিক এবং মানসিক স্বাস্থ্য সেবার সমন্বয় ঘটাতে আপনার PCP এবং অন্যান্য প্রোভাইডারের সাথে কাজ করা;
- আপনার পরিকল্পনায় আপনাকে সাহায্য করতে এবং পরিচর্যা পেতে পরিবারের সদস্য বা বন্ধুদের মতো আপনি বিশ্বাস করেন এমন ব্যক্তিদের সাথে কাজ করা;

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

- SNAP (ফুড স্ট্যাম্প) এবং অন্যান্য সামাজিক পরিষেবা সুবিধাগুলোর মত সামাজিক পরিষেবা পেতে আপনাকে সহায়তা করা;
- আপনার প্রয়োজনীয়তা এবং লক্ষ্যগুলি 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 বারানো, 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 আপিল করতে আপনাকে সাহায্য করা;
- হাসপাতালে কাটানোর পর আপনাকে নিরাপদে ঘরে ফিরে আসতে; এবং
- আপনি যে অনুসরণকারী পরিচর্যা, ঔষুধ এবং অন্যান্য প্রয়োজনীয় পরিষেবা পাচ্ছেন তা নিশ্চিত করা।

আপনার হেলথ হোম কেয়ার ম্যানেজার আপনার কোন 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 ঘণ্টা, সপ্তাহে 7 দিনই থাকবেন। আপনি 800.303.9626-এ সদস্য পরিষেবায় যোগাযোগ করতে পারেন, সোমবার থেকে শুক্রবার, 8am - 8pm এবং শনিবার, 9am - 5pm পর্যন্ত। আপনার যদি কারো সাথে কাজের সময়ের পরেও রবিবার, ছুটির দিনে কথা বলার প্রয়োজন হয়, বা আপনি যদি সমস্যায় পড়েন, তাহলে 800.442.2560-এ কল করুন।

নিয়মিত স্বাস্থ্য সেবা

- আপনার সব স্বাস্থ্য পরিচর্যা প্রয়োজনীয়তাগুলোর জন্য নিয়মিত চেক-আপ আপনার স্বাস্থ্য পরিচর্যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত থাকবে। আমরা হাসপাতালে বা বিশেষজ্ঞদের কাছে রেফার করে থাকি। আমরা চাই যে নতুন সদস্যরা MetroPlusHealth Enhanced-এ নথিভুক্ত হওয়ার পরেই যেন প্রথম চিকিৎসা সাক্ষাতের জন্য তাঁর প্রাইমারী কেয়ার প্রোভাইডারকে দেখেন। এটি আপনার অতীতের স্বাস্থ্য সমস্যা, আপনি যে ঔষুধগুলো 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

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

ফোন করুন। আপনি যদি অফিসের সময়ের পর বা সপ্তাহান্তে ফোন করেন, তাহলে কিভাবে ও কোথায় আপনাকে পাওয়া যাবে তা জানিয়ে একটি মেসেজ পাঠান। আপনার PCP যত দ্রুত সম্ভব আপনাকে ফোন করবেন। মনে রাখবেন, আপনার PCP আপনাকে ও কীভাবে স্বাস্থ্য প্ল্যান কাজ করে তা জানেন।

- আপনি MetroPlusHealth Enhanced দিনে চব্বিশ (24) ঘন্টা, সপ্তাহে সাত (7) দিন 800.303.9626 নম্বরে কল করতে পারেন, যদি পরিষেবা পাওয়ার বিষয়ে আপনার প্রশ্ন থাকে বা কোনো কারণে আপনি আপনার প্রাথমিক যত্ন প্রোভাইডারের সাথে যোগাযোগ করতে না 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 কিছুর মোকাবিলা করা, অথবা
 - অসুস্থতার কারণ হতে পারে এমন কোনো সমস্যার মোকাবিলা করা, অথবা
 - আপনার স্বাভাবিক কাজকর্ম সীমিত করে দেয় এমন কিছু নিয়ে কাজ করা
- আপনার PCP আপনার বেশিরভাগ স্বাস্থ্য পরিচর্যার প্রয়োজনীয়তাগুলোরই খেয়াল রাখবেন। আপনার PCP-কে দেখানোর জন্য আপনার একটি অ্যাপয়েন্টমেন্ট নেওয়া উচিত। যদি আপনি কখনও কোনো সাক্ষাতে উপস্থিত হতে না পারেন, আপনার PCP-কে তা জানাতে ফোন করুন।
- আপনি একজন PCP পছন্দ করার পর যত দ্রুত সম্ভব প্রথম সাক্ষাৎকার স্থির করতে ফোন করুন। পারলে আপনার প্রথম সাক্ষাতের জন্য প্রস্তুত হোন। আপনি আপনার চিকিৎসার ইতিহাস PCP-কে যতটা বেশি করে জানাতে পারবেন তার ততটাই জানার প্রয়োজন পড়বে। একটি তালিকা বানান যেখানে থাকবে আপনার চিকিৎসা সংক্রান্ত প্রেক্ষাপট, 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 সাক্ষাতটি প্ল্যানে যোগদানের চার সপ্তাহের মধ্যে হওয়া উচিত। যদি আপনার পরবর্তী সপ্তাহগুলোতে চিকিৎসার প্রয়োজন থাকে, তাহলে আপনার MetroPlusHealth Enhanced-এ 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 পরিচর্যার প্রয়োজন 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।

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

- 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 ঘণ্টার মধ্যে
 - জরুরী নয় এমন অসুস্থতার পরিদর্শন: 3 দিনের মধ্যে
 - নিয়মিত, প্রতিরোধমূলক পরিচর্যা: 4 সপ্তাহের মধ্যে
 - প্রসব-পূর্ব প্রথম সাক্ষাৎ: প্রথম তিনমাস চলাকালীন 3 সপ্তাহের মধ্যে (2য় তিনমাস চলাকালীন 2 সপ্তাহ, 3য় তিনমাস চলাকালীন 1 সপ্তাহ)
 - প্রথম জন্ম নিয়ন্ত্রণ সাক্ষাৎ: 2 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: 1 সপ্তাহের মধ্যে।
 - পূর্ণাঙ্গ বেসলাইন এবং নিয়মমাফিক শারীরিক: 4 সপ্তাহের মধ্যে

আচরণগত স্বাস্থ্যসেবা এবং হোম এবং কমিউনিটি ভিত্তিক পরিষেবা (BEHAVIORAL HEALTH CARE AND HOME AND COMMUNITY BASED SERVICES, BH HCBS) এবং কমিউনিটি ভিত্তিক পুনরুদ্ধার এবং ক্ষমতায়ন (COMMUNITY ORIENTED RECOVERY AND EMPOWERMENT, CORE) পরিষেবাগুলি

মানসিক স্বাস্থ্য পরিচর্যার 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।

আপনার বাড়িতে বা কমিউনিটিতে আপনার জীবনযাপনের জন্য সাহায্যের প্রয়োজন হলে, MetroPlusHealth Enhanced অতিরিক্ত পরিষেবা প্রদান করে, যার নাম বিহেভিয়ারাল হেলথ হোম এবং কমিউনিটি ভিত্তিক পরিষেবা (BH HCBS) এবং কমিউনিটি ওরিয়েন্টেড রিকভারি অ্যান্ড এমপাওয়ারমেন্ট (CORE) পরিষেবা। যেহেতু CORE পরিষেবাগুলি BH HCBS থেকে পাওয়া সহজ, নিউ ইয়র্ক স্টেট এই পরিষেবাগুলি BH HCBS থেকে স্থানান্তর করেছে।

এই পরিষেবাগুলো আপনাকে হাসপাতালের বাইরে এবং কমিউনিটির 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। BH HCBS এর জন্য যোগ্য হওয়ার জন্য, আপনাকে একটি মূল্যায়ন করতে হবে। আরো বেশি জানতে, আমাদেরকে 800.303.9626 নম্বরে ফোন করুন বা এই পরিষেবাগুলো সম্পর্কে আপনার কেয়ার ম্যানেজারকে জিজ্ঞাসা করুন।

চারটি (4) প্রাপ্তবয়স্ক BH HCBS CORE পরিষেবাগুলিতে স্থানান্তরিত আপনাকে পরিষেবাগুলিতে

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

অ্যাঙ্ক্লেস উন্নত করতে এবং যোগ্যতা এবং গ্রহণ প্রক্রিয়াকে সমর্থন করার জন্য চিকিৎসক এবং পুনর্বাসন অনুশীলনকারীদের দক্ষতা ব্যবহার করতে সহায়তা করবে। CORE পরিষেবাগুলির জন্য একজন লাইসেন্সপ্রাপ্ত প্র্যাকটিশনার অফ দ্য হিলিং আর্টসের (Licensed Practitioner of the Healing Arts, LPHA) সুপারিশ প্রয়োজন। এই পরিষেবাগুলি আপনাকে আপনার ব্যক্তিগত এবং স্বাস্থ্য লক্ষ্যে পৌঁছাতে সাহায্য করতে পারে যখন আপনার মানসিক স্বাস্থ্য এবং আসক্তির প্রয়োজন হয়।

চারটি নতুন CORE পরিষেবাগুলি হল:

- মনোসামাজিক পুনর্বাসন (Psychosocial Rehabilitation, PSR)
- কমিউনিটির মনোরোগে সহায়তা ও চিকিৎসা (Community Psychiatric Support and Treatment (CPST))
- ক্ষমতায়ন পরিষেবা - পিয়ার সমর্থন
- পারিবারিক সহায়তা ও প্রশিক্ষণ (Family Support and Training, FST)

আরো বেশি জানতে, আমাদেরকে 800.303.9626 নম্বরে ফোন করুন বা এই পরিষেবাগুলো সম্পর্কে আপনার কেয়ার ম্যানেজারকে জিজ্ঞাসা করুন। এই পরিষেবাগুলো সম্পর্কে আরো জানতে এবং কীভাবে সেগুলো পেতে হয় তা জানতে এই হ্যান্ডবুকের পৃষ্ঠা 26 দেখুন।

কীভাবে বিশেষ পরিচর্যা এবং রেফারেল পেতে হয়

- আপনার PCP আপনার প্রয়োজনমত পরিষেবা দিতে না পারলে তিনি আপনাকে বিশেষজ্ঞের কাছে রেফার করবেন। যদি আপনার PCP অন্য কোন ডাক্তারকে রেফার করেন, তাহলে আমরা আপনার পরিচর্যার জন্য অর্থ প্রদান করব। এই বিশেষজ্ঞদের বেশিরভাগই MetroPlusHealth Enhanced প্রোভাইডার। রেফারেলগুলো কীভাবে কাজ করে তা নিশ্চিতভাবে জানতে আপনার PCP-র সাথে কথা বলুন।
- আপনি যদি মনে করেন যে বিশেষজ্ঞ আপনার প্রয়োজন মেটাতে পারছেন না, তাহলে একজন PCP-র সাথে কথা বলুন। ভিন্ন একজন বিশেষজ্ঞকে দেখাতে আপনার PCP আপনাকে সাহায্য করতে পারেন।
- কিছু চিকিৎসা ও পরিষেবা আপনি পাওয়ার পূর্বে অনুমোদনের জন্য PCP অবশ্যই MetroPlusHealth Enhanced-কে জিজ্ঞাসা করবেন। সেগুলো কি তা আপনার PCP বলতে পারবেন।
- আপনার প্রয়োজন মনে করে রেফারেল পেতে আপনার সমস্যা হলে, 800.303.9626 নম্বরে সদস্য পরিষেবার সাথে যোগাযোগ করুন।

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

- 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 রেফারেল বলা হয়। আপনি নেটওয়ার্ক বহির্ভূত রেফারেল পাওয়ার আগে আপনার PCP বা প্ল্যান প্রোভাইডার অবশ্যই MetroPlusHealth Enhanced-কে অনুমোদন করতে বলবেন। যদি আপনি বা আপনার PCP বা প্ল্যান প্রোভাইডার আপনাকে এমন কোন প্রোভাইডারের কাছে রেফার করেন যিনি আমাদের নেটওয়ার্কে নেই, তাহলে এই হ্যান্ডবুকে বর্ণিত কো-পেমেেন্ট ছাড়া অন্য কোন খরচের জন্য আপনি দায়ী নন।
- রেফারেল 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 ফাস্ট-ট্র্যাক পর্যালোচনার জন্য বলতে পারেন। সেই ক্ষেত্রে, আমরা 1-3 কর্মদিবসের মধ্যে সিদ্ধান্ত নেব এবং আপনার সাথে যোগাযোগ করব। আপনার আর্জির স্থিতি সংক্রান্ত তথ্য জানতে, অনুগ্রহ করে সদস্য পরিষেবায় 800.303.9626 নম্বরে ফোন করুন।
 - কোনো কোনো সময় আমরা নেটওয়ার্ক বহির্ভূত রেফারেল গ্রহণ করি না কারণ MetroPlusHealth Enhanced এর 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 রেফারেল চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় কিনা তা আপনি আমাদেরকে দেখাতে বলতে পারেন। আপনাকে একটি প্ল্যান আপিল চাইতে হবে। কীভাবে করবেন তা জানতে পৃষ্ঠা 41 দেখুন।
 - কোন কোন সময়, আমরা হয়তো বিশেষ কোন চিকিৎসার জন্য নেটওয়ার্ক বহির্ভূত রেফারেলের অনুমোদন করি না কারণ আপনি এমন পরিচর্যা চাইছেন যা MetroPlusHealth Enhanced-এর থেকে আপনি পেতে পারেন এমন সেবার থেকে খুব একটা ভিন্ন নয়। আপনার নেটওয়ার্ক বহির্ভূত রেফারেল আপনার চাওয়া চিকিৎসার জন্য প্রয়োজনীয় কিনা তা দেখতে আপনি আমাদেরকে জিজ্ঞাসা করতে পারেন। আপনাকে একটি প্ল্যান আপিল চাইতে হবে। কীভাবে করবেন তা জানতে পৃষ্ঠা 41 দেখুন।

আপনার প্ল্যান আপিলের সাথে নিম্নলিখিত তথ্যগুলো পাঠানোর জন্য আপনাকে আপনার চিকিৎসককে বলতে হবে:

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

- 1) আপনার ডাক্তারের কাছ থেকে লিখিত একটি বিবৃতি যে নেটওয়ার্কের বাইরের চিকিৎসা আপনি MetroPlusHealth Enhanced এর প্রোভাইডারের কাছ থেকে যে চিকিৎসা পেতে পারেন তার থেকে খুব আলাদা। আপনার চিকিৎসককে 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 MetroPlusHealth Enhanced-এর থেকে যে চিকিৎসা পাচ্ছেন তার থেকে এটি আপনার বেশি ক্ষতি করবে না।

- যদি আপনার ডাক্তার এই তথ্য না পাঠায়, তাহলেও আমরা আপনার প্ল্যান আপিল পর্যালোচনা করব। যাইহোক, আপনি হয়তো কোন বাহ্যিক আপিলের জন্য উপযুক্ত হবেন না। বাহ্যিক আপিল সম্পর্কে আরো তথ্যের জন্য পৃষ্ঠা 46 দেখুন।

আমি কীভাবে একটি প্ল্যান আপিলের জন্য জিজ্ঞাসা করব?

আপনি একটি প্ল্যান আপিলের জন্য আমাদেরকে কল করতে, পরিদর্শন করতে বা লিখতে পারেন। যদি আপনার চিকিৎসক মনে করেন যে বিলম্ব আপনার স্বাস্থ্যের পক্ষে মারাত্মক ক্ষতি করবে তাহলে আপনি বা আপনার চিকিৎসক একটি **ফাস্ট ট্র্যাক** পর্যালোচনার জন্য বলতে পারেন। **যদি আপনার সহায়তার প্রয়োজন হয় অথবা এখনই একটি প্ল্যান আপিলের প্রয়োজন হয় তাহলে 800.303.9626 (TTY: 711) নম্বরে আমাদের ফোন করুন।**

যখন আপনি প্ল্যান আপিলের আবেদন করেন বা তার পরেই, আপনাকে আমাদেরকে এগুলি দিতে হবে:

- আপনার নাম ও ঠিকানা
 - নথিভুক্তির নম্বর
 - আপনি যেসব পরিষেবা চেয়েছেন এবং আপিলের কারণ(গুলি)
 - মেডিক্যাল রেকর্ড, ডাক্তারের চিঠি অথবা আপনার কেন পরিষেবাটি প্রয়োজন তা সম্পর্কে বলা আছে এমন অন্য কোন তথ্যের মতো বিষয় যা আমাদেরকে পর্যালোচনা করতে চান
 - আপিলের বিষয়ে সিদ্ধান্ত প্রদানের জন্য পরিকল্পনার জন্য প্রয়োজনীয় কোনো নির্দিষ্ট তথ্য
- চলতে থাকা পরিচর্যার জন্য আপনার কোনো বিশেষজ্ঞ দেখানোর প্রয়োজন হলে আপনার PCP আপনার জন্য নির্দিষ্ট সংখ্যক সাক্ষাতের বা সময়কালের জন্য প্রেরণ করতে পারেন (একটি **স্থায়ী রেফারেল**)। আপনার যদি কোনো স্থায়ী রেফারেল থাকলে আপনার পরিচর্যার প্রয়োজন হলে বারবার নতুন রেফারেল নেওয়ার দরকার পড়বে না।
 - আপনার দীর্ঘ-মেয়াদী রোগ থাকলে বা সময়ের সাথে আরো খারাপ হতে পারে এমন প্রতিবন্ধতা সৃষ্টিকারী রোগ থাকলে আপনার PCP আপনার জন্য যে ব্যবস্থাগুলো করতে পারেন:
 - আপনার বিশেষজ্ঞ আপনার PCP হিসাবে কাজ করবেন; অথবা

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

- কোনো বিশেষায়িত পরিচর্যা কেন্দ্রে প্রেরণ যা আপনার অসুস্থতার চিকিৎসা নিয়ে কাজ করে। বিশেষায়িত পরিচর্যা কেন্দ্রে অ্যাক্সেস পেতে সাহায্য পাওয়ার জন্য আপনি মেম্বার সার্ভিসে ফোন করতে পারেন।

আমাদের প্ল্যান থেকে এই পরিষেবাগুলো পাওয়া

মহিলাদের স্বাস্থ্য-পরিচর্যা

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

- আপনি গর্ভবতী হন, বা
- আপনার OB/GYN পরিষেবাসমূহ প্রয়োজন হয়, বা
- আপনার যখন পরিবার পরিকল্পনার পরিষেবা প্রয়োজন হয়, বা
- আপনি কোন ধাত্রীকে দেখাতে চান, বা
- আপনার যখন স্তন বা শ্রোণী-সংক্রান্ত পরীক্ষা প্রয়োজন হয়।

পরিবার পরিকল্পনা

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

এই পরিষেবাগুলি পেতে আপনার PCP-এর কাছ থেকে সুপারিশ পাওয়ার দরকার নেই।

বাস্তবিক, কোথা থেকে এই পরিষেবাগুলো পাবেন তা আপনিই বেছে নিতে পারেন। আপনি আমাদের একজন পরিবার পরিকল্পনা প্রোভাইডারকে দেখাতে *আপনার MetroPlusHealth ID কার্ডটি* ব্যবহার করতে পারেন। প্ল্যানের প্রোভাইডার ডিরেক্টরি দেখুন বা একজন প্রোভাইডার খুঁজে পেতে মেম্বার সার্ভিসেসে কল করুন।

- অথবা, আপনি আমাদের প্ল্যানের বাইরে কোন চিকিৎসকের কাছে বা ক্লিনিকে যেতে চাইলে *আপনার Medicaid কার্ডটি* ব্যবহার করতে পারেন। এই পরিষেবাগুলি পাওয়ার জায়গাগুলির তালিকার জন্য আপনার PCP বা সদস্য পরিষেবায় 800.303.9626 নম্বরে বলুন। এছাড়াও আপনি আপনার নিকটবর্তী পরিবার পরিকল্পনা প্রোভাইডারদের নামগুলোর জন্য নিউ ইয়র্ক স্টেট গ্রোয়িং আপ হেলদি হটলাইনে (800.522.5006)-তে ফোন করতে পারেন।

HIV এবং STI স্ক্রীনিং

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

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

- দপ্তর বা চিকিৎসাকেন্দ্রে আপনার যে কোন সাক্ষাতের সময়ই আপনি একটি HIV বা STI পরীক্ষা করতে পারেন।
- আপনার পরিবার পরিকল্পনার পরিষেবা পাওয়ার সময় যে কোন সময়েই আপনি HIV বা STI পরীক্ষা করতে পারেন। আপনার PCP-র (প্রাইমারি কেয়ার প্রোভাইডার) কাছ থেকে কোনো রেফারেলের প্রয়োজন নেই। শুধু যে কোনো পরিবার পরিকল্পনা প্রদানকারীর সাথে একটি সাক্ষাৎ স্থির করে নিন। যদি আপনি HIV বা STI পরীক্ষা করতে চান, কিন্তু *পরিবার পরিকল্পনা পরিষেবার অংশ হিসাবে নয়*, তাহলে আপনার PCP এটির বন্দোবস্ত করতে পারেন।
- বা যদি আপনি MetroPlusHealth Enhanced প্রোভাইডারদের কারোকে দেখাতে না চান, তাহলে MetroPlusHealth Enhanced এর বাইরের কোন পরিবার পরিকল্পনাক প্রোভাইডারকে দেখাতে আপনি আপনার Medicaid কার্ডটিও ব্যবহার করতে পারেন। পরিবার পরিকল্পনা পরিষেবার জন্য কোনো প্ল্যান প্রোভাইডার বা একজন Medicaid প্রোভাইডারকে খুঁজে পেতে সহায়তার জন্য, মেম্বার সার্ভিসে 800.303.9626 নম্বরে ফোন করুন।
- প্রত্যেকেরই উচিত একটি HIV পরীক্ষা করানোর ব্যাপারে তাঁদের চিকিৎসকের সাথে কথা বলা। বিনামূল্যে HIV পরীক্ষা বা পরীক্ষা করার জন্য যেখানে আপনার নাম দেওয়া নেই, 800.541.AIDS (ইংরেজি) বা 800.233.SIDA (স্প্যানিশ) নম্বরে কল করুন।

কিছু পরীক্ষা হল “অতি দ্রুত 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 অনুসারী পরিচর্যার বন্দোবস্ত করবেন। কীভাবে 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 সিরিঞ্জ 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 কীভাবে চিকিৎসা পেতে হবে তা বুঝতে সাহায্য করব। যদি ভবিষ্যৎ সঙ্গী বা সঙ্গিনীর সাথে আপনার HIV-এর অবস্থা নিয়ে কথা বলতে সাহায্যের প্রয়োজন হয়, তাহলে MetroPlusHealth Enhanced কর্মীরা আপনার সহায়তা করবেন। এমনকি আপনার সন্তানদের সঙ্গে HIV নিয়ে কথা বলতেও আমরা আপনাকে সাহায্য করতে পারি।

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

চক্ষু পরিচর্যা

আচ্ছাদিত পরিষেবার মধ্যে একজন চক্ষুরোগ বিশেষজ্ঞ, চক্ষুরোগ বিশেষজ্ঞ, এবং একজন চক্ষু বিতরনকারীর প্রয়োজনীয় পরিষেবাগুলি অন্তর্ভুক্ত রয়েছে এবং প্রতি দুই বছরে একবার অথবা যদি চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজন হয় তবে বেশি ঘন ঘন চশমার প্রেসক্রিপশনের জন্য একটি চক্ষু পরীক্ষা অন্তর্ভুক্ত করে। ডায়াবেটিস নির্ণয় হওয়া ব্যক্তির 12 মাসের মধ্যে একবার প্রসারিত চোখের (রেটিনাল) পরীক্ষার জন্য স্ব-রেফার করতে পারেন। আপনাকে শুধু আমাদের অংশগ্রহণকারী প্রোভাইডারদের থেকে একজনকে বাছাই করতে হবে।

সাধারণতঃ Medicaid অনুমোদিত ফ্রেমের সাথে নতুন চশমা প্রতি দুই বছরে একবার করে দেওয়া হয়।

যখন সংশোধন বা দৃষ্টি পরিবর্তন কমপক্ষে .50 ডায়োপ্টার হয় তখন চশমা নির্ধারণ করা যেতে পারে। আপনি যদি একটি Medicaid অনুমোদিত ফ্রেম নির্বাচন করার পরিবর্তে নিজের ফ্রেম ব্যবহার করতে চান, তাহলে আমরা আপনার ফ্রেমের জন্য অর্থ প্রদান করব না। নতুন লেন্সগুলি প্রায়ই অর্ডার করা যেতে পারে, যদি, উদাহরণস্বরূপ, আপনার দৃষ্টি ছানি অবস্থার কারণে বা প্রগতিশীল মায়োপিক অবস্থার কারণে দ্রুত পরিবর্তন হয়। যদি আপনি আপনার চশমা ভেঙে ফেলেন, তাহলে তা মেরামত করা যেতে পারে। হারানো বা ভাঙা চশমা যা ঠিক করা যাবে না, তা একই প্রেসক্রিপশন এবং একই স্টাইলের 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 Medicaid গ্রহণ করে এমন যে কোন আচরণগত হেলথ প্রোভাইডারের কাছে কোন পরিষেবাগুলো আপনার প্রয়োজন তা দেখাতে পারেন। এই পরিষেবাগুলোর মধ্যে চিকিৎসাকেন্দ্র ও ডেটক্সের মত পরিষেবাও অন্তর্ভুক্ত। **আপনার PCP-এর কাছ থেকে রেফারেল দরকার নেই।**

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

TTY: 711

ধূমপান রোধ 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।

মাতৃহৃৎকালীন অবসাদ পরীক্ষা

যদি আপনি গর্ভবতী হন এবং মনে করেন যে অবসাদ নিয়ে আপনার সাহায্যের প্রয়োজন, তাহলে কোন পরিষেবাগুলো আপনার প্রয়োজন তা দেখতে আপনি একটি পরীক্ষা করাতে 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 আওতাধীন থাকবেন। নিউইয়র্ক স্টেটে, আপৎকালীন অবস্থা মানে হল এমন একটি চিকিৎসাগত বা মানসিক অবস্থা যা:

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

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

আপৎকালীন পরিচর্যা হল স্বাস্থ্যসেবা প্রক্রিয়া, চিকিৎসা বা পরিষেবাগুলি জরুরী চিকিৎসার অবস্থার মূল্যায়ন বা স্থিতিশীল করার জন্য প্রয়োজনীয় মানসিক স্থিতিশীলতা এবং ওষুধ বা অ্যালকোহল থেকে মেডিকেল ডিটক্সিকেশন সহ।

একটি জরুরী অবস্থার উদাহরণ হল:

- হার্ট অ্যাটাক বা প্রচণ্ড বুকে ব্যথা
- বন্ধ না হওয়া রক্তপাত বা বাজেভাবে দক্ষ 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 থাকে
ওষুধের অতিরিক্ত মাত্রা
- কোন শারীরিক অঙ্গের গুরুতর কর্মহীনতা
- শারীরিক ক্রিয়াকলাপের প্রতিবন্ধকতা

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

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

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

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

- **যদি আপনি মনে করেন যে আপনার আপৎকালীন অবস্থা রয়েছে,** তাহলে 911-তে কল করুন বা এমার্জেন্সী রুমে যান। জরুরী পরিচর্যা পাওয়ার আগে আপনার MetroPlusHealth Enhanced বা PCP-র অনুমোদনের দরকার নেই, এবং আপনার আমাদের হাসপাতাল বা ডাক্তার ব্যবহার করার প্রয়োজন নেই।
- **যদি আপনি নিশ্চিত না হন, তাহলে আপনার PCP-কে বা MetroPlusHealth Enhanced এ ফোন করুন।** যার সাথে কথা বলবেন তাকে বলুন যে কী ঘটছে। আপনার PCP বা MetroPlusHealth Enhanced এর প্রতিনিধি যা করবেন:
 - বাড়িতে আপনাকে কী করতে হবে তা বলবেন, বা
 - আপনাকে PCP-এর অফিসে আসতে বলবেন,
 - 12-ধাপের মিটিং বা আশ্রয়ের মতো আপনি পেতে পারেন এমন কমিউনিটি পরিষেবাগুলি সম্পর্কে আপনাকে বলুন, বা
 - আপনাকে নিকটতম এমার্জেন্সী রুমে যেতে বলবেন।
- **এছাড়াও আপনি MetroPlusHealth Enhanced মেম্বার সার্ভিসের সাথে 24 ঘন্টা, সপ্তাহে 7 দিন 800.303.9626 নম্বরে যোগাযোগ করতে পারেন, যদি আপনি সঙ্কটে থাকেন বা মানসিক স্বাস্থ্য বা ড্রাগ ব্যবহারের পরিস্থিতিতে সাহায্যের প্রয়োজন হয়।**
- **যদি আপনি জরুরী পরিস্থিতির সময় অঞ্চলের বাইরে থাকেন:**
 - নিকটবর্তী এমার্জেন্সী রুমে যান বা 911 নম্বরে কল করুন।
 - যত শীঘ্র সম্ভব MetroPlusHealth Enhanced কে কল করুন (যদি পারেন তাহলে 48 ঘন্টার মধ্যেই)।
 - যদি আপনাকে প্রেসক্রিপশন সহ জরুরি কক্ষ থেকে ডিসচার্জ করা হয়, তবে সেগুলিকে অবশ্যই একটি NYRx Medicaid-ভুক্ত ফার্মাসিতে আওতাভুক্ত করতে হবে।

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

মনে রাখবেন

**জরুরী পরিশেষাগুলির জন্য আপনার পূর্ব-অনুমোদনের
প্রয়োজন নেই।**

শুধুমাত্র প্রকৃত জরুরী পরিস্থিতিতেই এমার্জেন্সী রুম ব্যবহার করুন।

ফ্লু, গলা ব্যথা, বা কানের সংক্রমণের মত সমস্যায় এমার্জেন্সী রুম
ব্যবহার করা উচিত নয়।

আপনার কোনো প্রশ্ন থাকলে আপনার PCP বা প্ল্যানকে নম্বরে ফোন করুন।
800.303.9626.

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস পরিশেষার ফোন নম্বর 866.728.1885

জরুরি পরিচর্যা

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

- এটি ফ্লু হতে পারে বা আপনার যদি সেলাইয়ের প্রয়োজন হয়।
- এটি গোড়ালি মচকে যাওয়া বা খারাপভাবে কিছু ভেঙ্গে ঢুকে যাওয়া হতে পারে যা আপনি বের করতে পারছেন না।

একই দিনে বা পরের দিনে আপনি অতি-দ্রুত পরিচর্যার জন্য অ্যাপয়েন্টমেন্ট পাবেন। আপনি বাড়িতে বা বাইরে যেখানে থাকুন না কেন দিনে রাতে যে কোনো সময় আপনার PCP কে কল করুন। যদি আপনি আপনার PCP-র সাথে যোগাযোগ করতে না পারেন, তবে আমাদের ফোন করুন নম্বরে। 800.303.9626. যার সাথে কথা বলবেন তাকে বলুন যে কী ঘটছে। আপনাকে কী করতে হবে তা তারা আপনাকে বলবে।

মার্কিন যুক্তরাষ্ট্রের বাইরে পরিচর্যা

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

সদস্য পরিশেষা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

আমরা আপনাকে সুস্থ রাখতে চাই

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

- ধূমপান বন্ধের ক্লাস
- জন্ম-পূর্ব পরিচর্যা এবং পুষ্টি
- শোক / ক্ষতির সমর্থন
- স্তন্যপান এবং শিশু 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 STI-গুলো থেকে বাঁচানো
- পারিবারিক হিংসা পরিষেবা

800.303.9626 নম্বরে সদস্য পরিষেবায় কল করুন বা আরও জানতে এবং আসন্ন ক্লাসগুলির একটি তালিকা পেতে আমাদের ওয়েবসাইট metroplus.org/enhanced -এ যান।

হ্যান্ডবুক – পার্ট 2 আপনার বেনিফিট ও পরিকল্পনা পদ্ধতিগুলি

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

সুবিধা

আপনি নিয়মিত Medicaid-এর সাথে যে পরিষেবাগুলো পান হেলথ অ্যান্ড রিকভারি প্ল্যান তার সঙ্গে অতিরিক্ত বেশ কিছু পরিষেবা প্রদান করে। আমরা বেশিরভাগ পরিষেবাই প্রদান

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

করি বা তার আয়োজন করি যা আপনার প্রয়োজন। যাইহোক, 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 নির্দিষ্ট স্ব-রেফারেল পরিষেবা, তার মধ্যে যেগুলো আপনি MetroPlusHealth Enhanced এর থেকে পান এবং যেগুলো আপনি যে কোন Medicaid প্রোভাইডারের কাছ থেকে নেওয়া পছন্দ করেন সেগুলোও অন্তর্ভুক্ত।

আমাদের প্ল্যানের আওতাভুক্ত পরিষেবাসমূহ

আপনি অবশ্যই আমাদের প্লানে থাকা প্রোভাইডারদের কাছে থেকে পরিষেবা পাবেন। সব পরিষেবাগুলি অবশ্যই চিকিৎসাগত বা ডাক্তারি ভিত্তিতে প্রয়োজনীয় হতে হবে এবং আপনার PCP-র (প্রাইমারী কেয়ার প্রোভাইডার) দ্বারা প্রদত্ত বা রেফার করা হতে হবে। আপনার যদি কোন প্রশ্ন থাকে বা নীচের যেকোনও পরিষেবার ব্যাপারে সাহায্যের প্রয়োজন হয় তাহলে অনুগ্রহ করে আমাদের মেম্বার সার্ভিস বিভাগে 800.303.9626 নম্বরে ফোন করুন।

নিয়মিত চিকিৎসা পরিচর্যা

- আপনার PCP এর দপ্তরে সাক্ষাৎ
- বিশেষজ্ঞগণের কাছে রেফারেল
- চোখ/শ্রবণশক্তির পরীক্ষা
- ওষুধের সময়সূচী বজায় রাখতে সাহায্য
- পরিচর্যা এবং সুবিধাগুলির সমন্বয়সাধন

প্রতিকারমূলক সেবা

- নিয়মিত চেক আপ
- বিনামূল্যে ছুঁচ এবং সিরিঞ্জ পাওয়া
- ধূমপান নিরোধী কাউন্সেলিং।
- HIV শিক্ষা এবং ঝুঁকির শিক্ষা
- সহায়তামূলক যত্নের জন্য কমিউনিটি বেসড অর্গানাইজেশনে (CBOs) রেফারেল
- ধূমপান রোধী পরিচর্যা

মাতৃত্বকালীন পরিচর্যা

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

হোম হেলথ কেয়ার

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

- অবশ্যই চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় এবং MetroPlusHealth Enhanced এর 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 হোম হেলথ কেয়ার সাক্ষাৎ

ব্যক্তিগত পরিচর্যা/গৃহ পরিচারক/কনজিউমার ডিরেক্টেড পার্সোনাল অ্যাসিস্ট্যান্স সার্ভিসেস(CDPAS)

- অবশ্যই চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় এবং MetroPlusHealth Enhanced এর দ্বারা আয়োজিত হতে হবে
- ব্যক্তিগত পরিচর্যা/গৃহ পরিচারক - স্নান করানো, জামা কাপড় পরানো এবং খাওয়ানো এবং খাবার বানানো করা ও ঘর গুছানোয় সহায়তা।
- CDPAS- স্নান করানো, জামা কাপড় পরানো এবং খাওয়ানো, খাবার বানানো ও ঘর গুছানোয় সহায়তা, সাথে ঘরের স্বাস্থ্য সহায়তাকারী ও নার্সিং। এটি আপনার দ্বারা বেছে নেওয়া ও নির্দেশিত কোন সহায়তাকারীর দ্বারা প্রদান করা হয়ে থাকে। যদি আপনি আরো তথ্য চান তাহলে MetroPlusHealth Enhanced এর সাথে 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 পাবেন। এই পরিষেবার জন্য যোগ্য হতে এবং পেতে, আপনাকে অবশ্যই ব্যক্তিগত পরিচর্যা/গৃহ পরিচারক বা CDPAS পরিষেবা পেতে হবে। MetroPlusHealth Enhanced এর দ্বারা PERS আয়োজন করা হবে।

অ্যাডাল্ট ডে হেলথ কেয়ার

- অবশ্যই আপনার প্রাইমারী কেয়ার প্রোভাইডারের (Primary Care Provider, PCP) দ্বারা প্রস্তাবিত এবং MetroPlusHealth Enhanced এর দ্বারা আয়োজিত হতে হবে।
- স্বাস্থ্য শিক্ষা, পুষ্টি, সেবা এবং সামাজিক পরিচর্যা, দৈনন্দিন জীবনযাত্রায় সাহায্য করা, পুনর্বাসনের থেরাপী, ফার্মেসী পরিষেবা, সাথে দাঁত ও অন্যান্য বিশেষজ্ঞ যত্নের জন্য রেফারেল প্রদান করে।

যক্ষ্মার জন্য চিকিৎসা

- এটি TB এবং ফলো-আপ যত্নের জন্য আপনার ঔষুধ গ্রহণে সহায়তা করে।

সেবাসদনের পরিচর্যা

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

- সেবাসদনগুলো রোগী এবং তাদের পরিবারকে তাঁদের বিশেষ প্রয়োজন সংক্রান্ত সহায়তা করে যা অসুস্থতার অন্তিম পর্ব চলাকালীন ও মৃত্যুর পরে আসে।
- অবশ্যই চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় এবং MetroPlusHealth Enhanced এর 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 বাড়িতে বা কোনো হাসপাতালে বা নার্সিং হোমেও পেতে পারেন।

এই পরিষেবাগুলি সম্পর্কে আপনার কোন প্রশ্ন থাকলে, সদস্য পরিষেবাগুলিকে 800.303.9626 নম্বরে কল করুন।

দাঁতের পরিচর্যা

MetroPlusHealth Enhanced বিশ্বাস করে যে আপনাকে উন্নতমানের দাঁতের পরিচর্যা দেওয়াটা আপনার সামগ্রিক স্বাস্থ্য সেবার জন্য গুরুত্বপূর্ণ। আমরা DentaQuest এর সাথে একটি চুক্তির মাধ্যমে ডেন্টাল কেয়ার অফার করি, যা উচ্চ মানের দন্তচিকিৎসা প্রদানে বিশেষজ্ঞ। আওতাভুক্ত করা পরিষেবাসমূহের মধ্যে আছে নিয়মিত ও রুটিন দন্তচিকিৎসা পরিষেবাসমূহ, যেমন প্রতিরোধমূলক দাঁতের পরীক্ষা, পরিষ্কার করা, এক্সরে, ফিলিং ও অন্যান্য পরিষেবা যা আপনার চিকিৎসার প্রয়োজনে অথবা অনুসরণকারী পরিচর্যার কোনো পরিবর্তন বা অসঙ্গতি পরীক্ষা করতে প্রয়োজন। *একজন ডেন্টিস্টকে দেখাতে আপনার PCP-এর কাছ থেকে রেফারেলের প্রয়োজন নেই*

দন্তচিকিৎসা পরিষেবা কীভাবে পেতে হয়:

আপনাকে একজন প্রাথমিক দন্তচিকিৎসা পরিচর্যা চিকিৎসক বেছে নিতে হবে। MetroPlusHealth ডেন্টাল পরিষেবা প্রদান করতে DentaQuest ব্যবহার করে। DentaQuest-এ অংশগ্রহণকারী দন্তচিকিৎসক রয়েছে যারা সাধারণ দন্তচিকিৎসা, শিশু দন্তচিকিৎসা, ওরাল সার্জারি এবং মাড়ির রোগে বিশেষজ্ঞ। প্রাথমিক যত্নের দন্ত চিকিৎসক বেছে নিতে 844.284.8819 নম্বরে DentaQuest কে কল করুন। আপনি metroplus.org/enhanced-এ অনলাইনে বা অনুরোধের ভিত্তিতে সদস্য পরিষেবাকে MetroPlusHealth 800.303.9626 নম্বরে ফোন করে অংশগ্রহণকারী দন্ত চিকিৎসকের একটি তালিকা পেতে পারেন। আপনি কোনো দন্তচিকিৎসক বেছে না নিয়ে থাকলে আপনার জন্য একজনকে বেছে দেওয়া হবে। আপনি সর্বদা আপনার দন্তচিকিৎসক বদলাতে পারেন। আপনার বর্তমান ডেন্টিস্টকে কল করে জিজ্ঞাসা করুন যে তিনি DentaQuest এর সাথে অংশগ্রহণ করেন কিনা।

- আপনার যদি একজন দন্ত চিকিৎসক খুঁজতে হয় বা আপনার দন্ত চিকিৎসক পরিবর্তন করতে হয়, অনুগ্রহ করে 844.284.8819 নম্বরে DentaQuest-এ ফোন করুন অথবা MetroPlusHealth Enhanced-এ 800.303.9626 নম্বরে ফোন করুন। মেম্বার সার্ভিসেসের

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

প্রতিনিধিরা আপনাকে সাহায্য করার জন্য রয়েছেন। অনেকেই আপনার ভাষায় কথা বলতে পারেন বা ল্যান্ডলাইন সার্ভিসেসের সাথে চুক্তিবদ্ধ।

- দস্তচিকিৎসার বেনিফিটগুলি লাভ করতে আপনার মেম্বার আইডি কার্ড দেখান। আপনি একটি পৃথক দস্তচিকিৎসার আইডি কার্ড পাবেন না। আপনার দস্তচিকিৎসককে দেখানোর সময় আপনার প্ল্যানের আইডি কার্ডটি দেখান।
- আপনি রেফারেল ছাড়াও এমন কোনো ডেন্টাল ক্লিনিকে যেতে পারেন যা কোনো শিক্ষামূলক ডেন্টাল সেন্টারের দ্বারা পরিচালিত। আপনার যদি একাডেমিক ডেন্টাল সেন্টার ক্লিনিক খুঁজে পেতে সাহায্যের প্রয়োজন হয় তাহলে 800.303.9626 নম্বরে মেম্বার সার্ভিসে কল করুন।

দৃষ্টি সংক্রান্ত পরিচর্যা

- চক্ষুরোগবিশেষজ্ঞ, অপথ্যালমিক ডিসপেন্সার এবং অপ্টোমেট্রিস্টের পরিষেবা।
- কনট্যাক্ট লেন্স, পলিকার্বনেট লেন্স, কৃত্তিম চোখ, এবং/বা হারানো বা ক্ষতিগ্রস্ত চশমার প্রতিস্থাপন, যার মধ্যে চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় হলে মেরামতও অন্তর্ভুক্ত। প্ল্যান প্রোভাইডারের আদেশ অনুসারে কৃত্তিম চোখ আওতাভুক্ত।
- সাধারণতঃ প্রত্যেক দুই বছরে চোখ পরীক্ষা, যদি না চিকিৎসাগতভাবে আরো ঘন ঘন দরকার হয়
- চশমা, প্রত্যেক দুই বছরে Medicaid অনুমোদিত ফ্রেমসহ, বা আরো ঘন ঘন যদি চিকিৎসার খাতিরে প্রয়োজন হয়।
- কম দৃষ্টিশক্তির পরীক্ষা এবং আপনার চিকিৎসকের দ্বারা নির্দেশিত দৃষ্টি সহায়ক যন্ত্র
- চক্ষুরোগ বা ত্রুটির জন্য বিশেষজ্ঞের কাছে রেফারেল

হাসপাতালে পরিচর্যা

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

আপৎকালীন পরিচর্যা

- আপৎকালীন পরিচর্যা হল এমন প্রক্রিয়া, চিকিৎসা বা পরিষেবা যা কোনো জরুরী অবস্থার মূল্যায়ন বা তা স্থিতিশীল করতে প্রয়োজন হয়।
- আপনি জরুরী অবস্থায় পরিচর্যা পাওয়ার পরও আপনার অন্যান্য পরিষেবার প্রয়োজন হতে পারে যাতে আপনার স্থিতিশীল অবস্থা নিশ্চিত করা যায়। আপনার প্রয়োজনের উপর নির্ভর করে এমার্জেন্সী রুম, হাসপাতালের রোগী ভর্তি থাকার 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।

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

স্পেশালিটি কেয়ার

এর মধ্যে অন্যান্য পেশাদারদের পরিষেবাগুলো অন্তর্ভুক্ত রয়েছে যেগুলো হল:

- শারীরিক থেরাপিস্ট
- বৃত্তিমূলক ও বাচিক থেরাপিস্ট
- অডিওলজিস্ট
- ধাত্রী
- কার্ডিয়াক পুনর্বাসন
- অন্যান্য স্পেশালিটি যেমন:

রুম্যাটোলজি, গ্যাস্ট্রোএন্ট্রোলজি, ENT, হেমাটোলজি/ অঙ্কোলজি, পালমোনোলজি, অ্যালার্জী/ইমিউনোলজি, নিউরোলজি

এই পরিষেবাগুলি সম্পর্কে আরও জানতে 800.303.9626 (TTY: 711) নম্বরে মেম্বার সার্ভিসে ফোন করুন।

আবাসিক স্বাস্থ্য-পরিচর্যা কেন্দ্র (নার্সিং হোম)

- স্বল্পমেয়াদী, বা পুনর্বাসন, থাকার অন্তর্ভুক্ত;
- অবশ্যই কোন চিকিৎসকের দ্বারা নির্দেশিত এবং MetroPlusHealth Enhanced এর দ্বারা অনুমোদিত হতে হবে;
- আওতাভুক্ত নার্সিং হোম পরিষেবার মধ্যে রয়েছে চিকিৎসকের তত্ত্বাবধান, 24-ঘণ্টার নার্সিং পরিচর্যা, দৈনন্দিন জীবনের কার্যকলাপে সহায়তা, শারীরিক থেরাপি, বৃত্তিমূলক থেরাপি, বাচিক-ভাষার প্যাথোলজি।

আপনার যদি একটি নার্সিং হোমে দীর্ঘমেয়াদী (স্থায়ী) থাকার প্রয়োজন হয়, তাহলে আপনার সামাজিক পরিষেবাগুলির স্থানীয় বিভাগকে অবশ্যই নির্ধারণ করতে হবে যে আপনি Medicaid আয়ের কিছু প্রয়োজনীয়তা পূরণ করছেন কিনা। MetroPlus Health Plan এবং নার্সিং হোমটি আপনাকে আপিল করায় সাহায্য করতে পারে। দীর্ঘস্থায়ী (স্থায়ীভাবে) নার্সিং হোমে থাকা MetroPlus Health HARP পণ্যের আওতাভুক্ত নয়। যদি আপনি স্থায়ী অথবা দীর্ঘমেয়াদী থাকার জন্য যোগ্য হন আপনাকে MetroPlusHealth HARP প্লানে থেকো নথিভুক্তিকরন বাতিল করতে হবে। আপনি Medicaid ম্যানেজড কেয়ার প্লানে নথিভুক্ত না হওয়া পর্যন্ত এই বেনিফিট Medicaid fee-for-service এর দ্বারা পূরণ করা হবে।

বিহেভিয়ারাল হেলথ কেয়ার

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

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

প্রাপ্তবয়স্কদের মানসিক স্বাস্থ্য পরিচর্যা

- সাইকিয়াট্রিক পরিষেবাসমূহ
- সাইকোলজিক্যাল পরিষেবাসমূহ
- ভর্তি হওয়া ও বহির্বিভাগের মানসিক স্বাস্থ্যের চিকিৎসা
- আচরণগত স্বাস্থ্য সংক্রান্ত অবস্থার জন্য ইনজেকশন
- আপনি কোনো কমিউনিটি হোম বা পরিবার-ভিত্তিক চিকিৎসায় থাকলে পুনর্বাসন পরিষেবা
- অফিস অফ মেন্টাল হেলথ (Office of Mental Health, OMH) ক্লিনিকের মাধ্যমে ব্যক্তিগত এবং গ্রুপ কাউন্সেলিং

প্রাপ্তবয়স্ক বহিরাগত রোগীদের মানসিক স্বাস্থ্য পরিচর্যা

- অব্যাহত দিবা চিকিৎসা (Continuing Day Treatment, CDT)
- আংশিকভাবে হাসপাতালে ভর্তি হওয়া (Partial Hospitalization, PH)

প্রাপ্তবয়স্ক বহিরাগত রোগীদের পুনর্বাসনমূলক মানসিক স্বাস্থ্য পরিচর্যা

- অ্যাসার্টিভ কমিউনিটি চিকিৎসা পরিষেবা (ACT)
- পার্সোনালাইজড রিকভারি ওরিয়েন্টেড সার্ভিসেস (PROS)

প্রাপ্তবয়স্কদের মানসিক স্বাস্থ্য সংকট পরিষেবা

- এক্সটেন্ডেড পর্যবেক্ষণ বেড সহ সমন্বিত মানসিক ইমার্জেন্সি প্রোগ্রাম (Comprehensive Psychiatric Emergency Program, CPEP)
- সঙ্কটে হস্তক্ষেপ পরিষেবা
 - মোবাইল ক্রাইসিস এবং টেলিফোনিক ক্রাইসিস সার্ভিস
- সংকট আবাসিক প্রোগ্রাম
 - আবাসিক সঙ্কট সংক্রান্ত সহায়তা: এই প্রোগ্রামটি যাদের আবেগগত সঙ্কটের লক্ষণগুলো রয়েছে সেইসব 21 বা তার বেশি বয়সের লোকজনদের জন্য। এই উপসর্গগুলো বাড়িতে বা কমিউনিটিতে সাহায্য ছাড়া সরবরাহ করতে পারা যাবে না।
 - নিবিড় ক্রাইসিস রেসিডেন্স (Intensive Crisis Residence): এই চিকিৎসারটি হল যাদের আবেগগত সঙ্কটের লক্ষণগুলো রয়েছে সেইসব 21 বা তার বেশি বয়সের লোকজনদের জন্য।

পদার্থ ব্যবহারে অসুস্থতার পরিষেবা

- ক্রাইসিস সার্ভিস
 - চিকিৎসাগতভাবে পরিচালিত প্রত্যাহার ব্যবস্থাপনা
 - চিকিৎসাগত তত্ত্বাবধানে প্রত্যাহার ব্যবস্থাপনা (হাসপাতালে ভর্তি থাকা/বহির্বিভাগের রোগী)
- হাসপাতালে ভর্তি থাকা আসক্তি চিকিৎসা পরিষেবা (হাসপাতাল বা কমিউনিটি ভিত্তিক)

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

- আবাসিক আসক্তি চিকিৎসা পরিষেবা
 - আবাসিক স্থাপনায় স্থিতিশীল করা
 - আবাসিক স্থাপনায় পুনর্বাসন
 - আবাসিক স্থাপনায় পুনর্বাসন
- বহির্বিভাগের রোগীদের আসক্তি চিকিৎসা পরিষেবা
 - নিবিড় বহির্বিভাগের রোগীদের চিকিৎসা
 - বহির্বিভাগের রোগীদের পুনর্বাসন পরিষেবা
 - বহির্বিভাগের রোগীদের প্রত্যাহার ব্যবস্থাপনা
 - মেডিকেশন অ্যাসিস্টেড ট্রিটমেন্ট
- ওপিওড ট্রিটমেন্ট প্রোগ্রাম (OTP)

অফিস অফ অ্যাডিকশন সার্ভিসেস অ্যান্ড সাপোর্টস (Office of Addiction Services and Supports, OASAS) সার্টিফাইড প্রোগ্রাম দ্বারা প্রদত্ত গ্যাম্বলিং ডিসঅর্ডার ট্রিটমেন্ট

MetroPlusHealth অফিস অফ অ্যাডিকশন সার্ভিসেস অ্যান্ড সাপোর্টস (Office of Addiction Services and Supports, OASAS) সার্টিফাইড প্রোগ্রাম দ্বারা প্রদত্ত গ্যাম্বলিং ডিসঅর্ডার চিকিৎসা কভার করে।

আপনি গ্যাম্বলিং ডিসঅর্ডার ট্রিটমেন্ট পেতে পারেন:

- মুখোমুখি; বা
- টেলিহেলথ এর মাধ্যমে।

আপনার গ্যাম্বলিং ডিসঅর্ডার ট্রিটমেন্টের প্রয়োজন হলে, আপনি সেগুলি একটি OASAS আউটপেশেন্ট প্রোগ্রাম থেকে বা প্রয়োজনে, একটি OASAS ইনপেশেন্ট বা রেসিডেন্সিয়াল প্রোগ্রাম থেকে পেতে পারেন।

এই পরিষেবাগুলি পেতে আপনার প্রাথমিক পরিচর্যা প্রোভাইডার (PCP) এর থেকে রেফারেলের প্রয়োজন নেই আপনার একজন প্রোভাইডার খুঁজে পেতে সাহায্যের প্রয়োজন হলে, অনুগ্রহ করে নিচে তালিকাভুক্ত নম্বরে MetroPlusHealth মেম্বার সার্ভিসে কল করুন।

এই পরিষেবাগুলি সম্পর্কে আরও জানতে 800.303.9626 (TTY: 711) নম্বরে মেম্বার সার্ভিসে ফোন করুন।

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

আচরণগত স্বাস্থ্যগৃহ ও কমিউনিটি-ভিত্তিক পরিষেবা (BEHAVIORAL HEALTH HOME AND COMMUNITY BASED SERVICES, BH HCBS) এবং সম্প্রদায় ভিত্তিক পুনরুদ্ধার এবং ক্ষমতায়ন (COMMUNITY ORIENTED RECOVERY AND EMPOWERMENT, CORE) পরিষেবাদি

এই পরিষেবাগুলি আপনাকে জীবনের লক্ষ্যে যেমন কর্মসংস্থান, স্কুল বা আপনার কাজ করতে চাওয়া জীবনের অন্যান্য ক্ষেত্রে 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 কী কী প্রয়োজন তা দেখতে কেয়ার ম্যানেজার আপনার সাথে একটি সম্পূর্ণ মূল্যায়ন সম্পাদন করবেন।

BH HCBS-এর মধ্যে অন্তর্ভুক্ত রয়েছে:

- **পুনর্বাসন পরিষেবা** - সমাজে স্বতন্ত্রভাবে বাঁচতে আপনাকে নতুন দক্ষতা শিখতে সাহায্য করে।
- **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 এমপ্লয়েন্ট সার্ভিসেস**- বিভিন্ন চাকুরীতে চেষ্টা করার সময় আপনাকে স্বল্প সময়ের জন্য সহায়তা দেয়। ন্যূনতম মজুরিতে বা তার উপরে চাকরি রাখতে সাহায্য করার জন্য কাজের দক্ষতা জোরদার করার জন্য চাকরিকালীন প্রশিক্ষণ অন্তর্ভুক্ত।
- **ইনটেনসিভ সাপোর্টেড এমপ্লয়েন্ট 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।
- **অ-চিকিৎসকীয় পরিবহণ** -আপনার পরিচর্যা প্ল্যানের লক্ষ্য সংক্রান্ত অ-চিকিৎসকীয় কাজে পরিবহণ।

দ্রষ্টব্য: স্বল্পমেয়াদী এবং নিবিড় সংকটের অবকাশ পরিষেবাগুলি পূর্বে BH HCBS -এর অংশ ছিল এগুলিকে এখন ক্রাইসিস রেসিডেন্সিয়াল সার্ভিস বলা হয় এবং সমস্ত অ্যাডাল্ট Medicaid

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

ম্যানেজড কেয়ার সদস্যদের জন্য উপলব্ধ।

চারটি (4) প্রাপ্তবয়স্ক BH HCBS CORE পরিষেবাগুলিতে স্থানান্তরিত আপনাকে পরিষেবাগুলিতে অ্যাক্সেস উন্নত করতে এবং যোগ্যতা এবং গ্রহণ প্রক্রিয়াকে সমর্থন করার জন্য চিকিৎসক এবং পুনর্বাসন অনুশীলনকারীদের দক্ষতা ব্যবহার করতে সহায়তা করবে। CORE পরিষেবাগুলির জন্য একজন লাইসেন্সপ্রাপ্ত প্র্যাকটিশনার অফ দ্য হিলিং আর্টসের (Licensed Practitioner of the Healing Arts, LPHA) সুপারিশ প্রয়োজন।

চারটি নতুন CORE পরিষেবাগুলি হল:

- মনোসামাজিক পুনর্বাসন (Psychosocial Rehabilitation, PSR)
- কমিউনিটির মনোরোগে সহায়তা ও চিকিৎসা (Community Psychiatric Support and Treatment (CPST))
- ক্ষমতায়ন পরিষেবা - পিয়ার সমর্থন
- পারিবারিক সহায়তা ও প্রশিক্ষণ (Family Support and Training, FST)

প্রাপ্তবয়স্ক আচরণগত স্বাস্থ্য হোম এবং সম্প্রদায় ভিত্তিক পরিষেবা (BH HCBS) - HARP সদস্যরা

আচরণগত স্বাস্থ্য হোম এবং কমিউনিটি ভিত্তিক পরিষেবা (BH HCBS) MetroPlusHealth HARP সদস্যদের তাদের জীবনের লক্ষ্য অর্জন করতে এবং কমিউনিটির সাথে আরও জড়িত হতে সাহায্য করতে পারে। এই পরিষেবাগুলি সাহায্য করতে পারে:

- স্বাধীনতা: দৈনিক জীবনযাপন এবং সামাজিক দক্ষতা
- শিক্ষা ও চাকুরি
- পিয়ার ও পারিবারিক সমর্থন
- সফট ব্যবস্থাপনা - ক্রাইসিস রেসপন্স সার্ভিসগুলি একটি নিরাপদ পরিবেশে মানসিক স্বাস্থ্য ও পদার্থ ব্যবহারের সংকট পরিচালনা করতে সাহায্য করে।

BH HCBS যোগ্যতা এবং স্তর

হেলথ হোম কেয়ার ম্যানেজার (HHCM) HARP যোগ্য/HIV SNP নথিভুক্তরা অ্যাডাল্ট BH HCBS-এর জন্য যোগ্য কিনা তা নির্ধারণ করতে NYS যোগ্যতা মূল্যায়ন ব্যবহার করে এবং যদি তাই হয়, তাহলে তারা কোন পরিষেবার জন্য যোগ্য।

মূল্যায়নের আগে, HHCM-কে অবশ্যই বর্তমান HARP বা HIV SNP তালিকাভুক্তি যাচাই করতে হবে।

- টায়ার 1 পরিষেবাগুলি নিম্নলিখিত পরিষেবাগুলি প্রদান করে:
 - শিক্ষা
 - চাকুরি
- টায়ার 2 পরিষেবাতে টায়ার 1 থেকে সমস্ত আইটেম অন্তর্ভুক্ত রয়েছে, এর সাথে
 - বাসস্থান/আবাসিক সহায়তা

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

- **দ্রষ্টব্য:** নিউ ইয়র্ক স্টেট BH HCBS মূল্যায়ন প্রক্রিয়া পরিবর্তন করার প্রক্রিয়াধীন রয়েছে এবং BH HCBS পরিষেবাগুলিকে CORE (কমিউনিটি ওরিয়েন্টেড রিকভারি অ্যান্ড এমপাওয়ারমেন্ট) পরিষেবা হিসাবে পুনঃব্র্যান্ডিং করছে। লক্ষ্য হল পরিষেবার বর্ধিত ব্যবহারকে উন্নীত করার জন্য রেফারেল নেটওয়ার্ক অ্যাক্সেসের বাধা দূর করা এবং প্রসারিত করা। এই চারটি (4) পরিষেবার বিস্তারিত বিবরণ পৃষ্ঠা 26 থেকে শুরু হয়েছে।
- HARP যোগ্যতা কিছু বিষয়ের উপর ভিত্তি করে, যেমন Medicaid-এ আচরণগত স্বাস্থ্য পরিষেবার অতীত ব্যবহার।
- ব্যক্তিরা তাদের চিকিৎসা প্রদানকারীদের তাদের যোগ্যতার অবস্থা দেখতে বলতে পারেন অথবা তারা 855.789.4277 নম্বরে নিউ ইয়র্ক Medicaid চয়েস কল করতে পারেন; TTY ব্যবহারকারী: 888.329.1541.

প্রাপ্তবয়স্কদের BH HCBS এবং কমিউনিটি ওরিয়েন্টেড এবং পুনরুদ্ধার (COMMUNITY ORIENTED AND RECOVERY, CORE) পরিষেবাগুলির বর্ণনা

বিহেভিয়ারাল হেলথ হোম এবং কমিউনিটি ভিত্তিক পরিষেবা এবং কমিউনিটি ওরিয়েন্টেড অ্যান্ড রিকভারি (Community Based Services and Community Oriented and Recovery, CORE) দ্বারা বিভিন্ন ধরনের স্বাস্থ্য ও মানব সেবা প্রদান করা যেতে পারে যা আপনাকে আপনার জীবনের লক্ষ্য অর্জনে এবং আপনার কমিউনিটির আরও সক্রিয় হতে সাহায্য করতে পারে। আপনি যদি যোগ্য হন তবে আপনি নিম্নলিখিত পরিষেবাগুলি পেতে পারেন:

BH HCBS পরিষেবাগুলির মধ্যে রয়েছে:

- **বাসস্থান পরিষেবা** - মৌলিক জীবনযাপন, কার্যকরী, এবং সামাজিক দক্ষতা তৈরির প্রয়োজনে সদস্যদের জন্য। পরিষেবাদি:
 - সদস্যদের কমিউনিটিতে কার্যকর যোগাযোগ এবং সম্পর্ক গড়ে তোলার পাশাপাশি কমিউনিটির সংস্থানের ব্যবহার সহ দক্ষতা অর্জনে সহায়তা করা।
 - দীর্ঘমেয়াদী গৃহহীনতা, হাসপাতালে ভর্তি বা কারাগারে থাকার পরে বাসস্থান সহায়ক হতে পারে।
- **এডুকেশন সাপোর্ট সার্ভিসেস** - আপনাকে শিক্ষা ও প্রশিক্ষণ পেতে স্কুলে ফিরে যাওয়ার উপায় খুঁজে পেতে সাহায্য করে যা আপনাকে চাকরি পেতে সহায়তা করবে। পরিষেবাগুলো হল:
 - আর্থিক সাহায্য এবং স্কুলের জন্য আবেদন করা সহায়তা;
 - স্কুল রেজিস্ট্রেশন;
 - স্কুল সিস্টেম নেভিগেট করা;
 - যুক্তিসঙ্গত বাসস্থানগুলি আলোচনা করা;
 - টিউটরিং সংস্থান সনাক্তকরণ।

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

- **প্রাক-বৃত্তিমূলক পরিষেবা** - আপনাকে কর্মসংস্থানের জন্য প্রয়োজনীয় দক্ষতাগুলো নিয়ে সাহায্য করে। পরিষেবাগুলো হল:
 - প্রতিযোগিতামূলক কর্মসংস্থানের জন্য সদস্যদের প্রস্তুত করা, যাদের কাজের অভিজ্ঞতা কম বা কোন দীর্ঘ সময় কাজ করেনি।
 - সুযোগগুলি অবশ্যই একটি সমন্বিত কর্মক্ষেত্রের সেটিংয়ে হতে হবে যেখানে সাধারণ কমিউনিটির লোকেরা নিযুক্ত হন।
- **ট্রানিশনাল এমপ্লয়েন্ট সার্ভিসেস**- বিভিন্ন চাকুরীতে চেষ্টা করার সময় আপনাকে স্বল্প সময়ের জন্য সহায়তা দেয়। ন্যূনতম মজুরিতে বা তার উপরে চাকরি রাখতে সাহায্য করার জন্য কাজের দক্ষতা জোরদার করার জন্য চাকরিকালীন প্রশিক্ষণ অন্তর্ভুক্ত।
 - সাধারণ কমিউনিটির প্রতিযোগিতামূলক কর্মসংস্থানের জন্য সদস্যদের প্রস্তুত করা যাদের কাজের অভিজ্ঞতা নেই বা দীর্ঘ সময় ধরে কাজ করেনি।
 - ট্রানজিশনাল এমপ্লয়মেন্ট স্লটগুলি HCBS প্রোভাইডার দ্বারা সাধারণ কমিউনিটির লোকদের নিয়োগকারী ব্যবসায়ীদের সাথে একটি আনুষ্ঠানিক চুক্তিতে সাজানো হয়।
- **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।
- **অ-চিকিৎসকীয় পরিবহণ**- আপনার পরিচর্যা প্ল্যানের লক্ষ্য সংক্রান্ত অ-চিকিৎসকীয় কাজে পরিবহণ।

চারটি (4) প্রাপ্তবয়স্ক BH HCBS CORE পরিষেবাগুলিতে স্থানান্তরিত আপনাকে পরিষেবাগুলিতে অ্যাক্সেস উন্নত করতে এবং যোগ্যতা এবং গ্রহণ প্রক্রিয়াকে সমর্থন করার জন্য চিকিৎসক এবং পুনর্বাসন অনুশীলনকারীদের দক্ষতা ব্যবহার করতে সহায়তা করবে। CORE পরিষেবাগুলির জন্য একজন লাইসেন্সপ্রাপ্ত প্র্যাকটিশনার অফ দ্য হিলিং আর্টসের (Licensed Practitioner of the Healing Arts, LPHA) সুপারিশ প্রয়োজন। নতুন CORE পরিষেবাগুলির মধ্যে রয়েছে:

মনোসামাজিক পুনর্বাসন (Psychosocial Rehabilitation, PSR)

এই পরিষেবাটি জীবন দক্ষতার সাথে সাহায্য করে, যেমন:

- সামাজিক সংযোগ স্থাপন করা,
- চাকরি খোঁজা বা রাখা,
- স্কুল শুরু করা বা স্কুলে ফিরে যাওয়া, এবং
- কমিউনিটির সম্পদ ব্যবহার করে।

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

কমিউনিটির মনোরোগে সহায়তা ও চিকিৎসা (Community Psychiatric Support and Treatment (CPST))

এই পরিষেবা কাউন্সেলিং ও নিদানিক চিকিৎসার মাধ্যমে আপনাকে উপসর্গগুলি নিয়ন্ত্রণে সাহায্য করে।

ক্ষমতায়ন পরিষেবা - পিয়ার সমর্থন

এই পরিষেবা আপনাকে বিশেষজ্ঞ সতীর্থদের সঙ্গে সংযুক্ত করে যারা নিরাময় প্রক্রিয়ার মধ্যে দিয়ে গেছেন। আপনি নিম্নলিখিতগুলি কীভাবে করতে হবে তাতে সমর্থন ও সহায়তা পাবেন:

- স্বাস্থ্যের সমস্যাগুলি নিয়ে বেঁচে থাকা এবং স্বনির্ভর হওয়া,
- আপনার নিজের নিরাময় সম্পর্কে কীভাবে সিদ্ধান্ত নেবেন তাতে সাহায্য করা এবং
- স্বাভাবিক সমর্থন ও সংস্থান খুঁজে নেওয়া।

পারিবারিক সহায়তা ও প্রশিক্ষণ (Family Support and Training, FST)

এই পরিষেবা আপনাকে সাহায্য করতে ও সমর্থন দিতে আপনার আত্মীয়-বন্ধুদের তথ্য ও দক্ষতা প্রদান করে।

দ্রষ্টব্য: স্বল্পমেয়াদী এবং নিবিড় সংকটের অবকাশ পরিষেবাগুলি পূর্বে BH HCBS -এর অংশ ছিল এগুলিকে এখন **ক্রাইসিস রেসিডেন্সিয়াল সার্ভিস** বলা হয় এবং সমস্ত অ্যাডাল্ট Medicaid ম্যানেজড কেয়ার সদস্যদের জন্য উপলব্ধ। পরিষেবাগুলির মধ্যে অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে:

- পিয়ার সাপোর্ট;
- অন্যান্য প্রোভাইডারদের সাথে সমন্বয়;
- স্বাস্থ্য ও সুস্থতা কোচিং;
- সংকট প্রতিরোধ পরিকল্পনা;
- স্ব-সহায়তা সরঞ্জামের উপর শিক্ষা;
- দ্বন্দ্ব সমাধান;
- পরিবার এবং অন্যান্য প্রাকৃতিক সমর্থনগুলিতে নিযুক্তি;
- কমিউনিটি প্রোদানকারীদের কাছে রেফারেল বা সাথে যোগসূত্র

অতিরিক্ত সংকট আবাসিক পরিষেবাগুলির মধ্যে অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে:

- মনস্তাত্ত্বিক মূল্যায়ন;
- শারীরিক স্বাস্থ্যের অবস্থার জন্য স্ক্রিনিং সহ ব্যাপক মূল্যায়ন;
- ব্লকি মূল্যায়ন;
- ঔষধ ব্যবস্থাপনা;
- একক ও দলগত পরামর্শদান
- পরিবারের সমর্থন;

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

- পিয়ার সাপোর্ট;
- কমিউনিটি প্রোদানকারীদের কাছে রেফারেল বা সাথে যোগসূত্র

প্রাপ্তবয়স্কদের জন্য ক্রাইসিস রেসিডেন্স পরিষেবা

MetroPlusHealth ক্রাইসিস রেসিডেন্স পরিষেবার জন্য অর্থ প্রদান করবে। এগুলো একরাতের পরিষেবা। এই পরিষেবাগুলি এমন প্রাপ্তবয়স্কদের ব্যবস্থা করে যাদের মানসিক সংকট রয়েছে। পরিষেবাগুলির মধ্যে অন্তর্ভুক্ত:

আবাসিক সঙ্কট সংক্রান্ত সহায়তা

এই প্রোগ্রামটি যাদের আবেগগত সঙ্কটের লক্ষণগুলো রয়েছে সেইসব 21 বা তার বেশি বয়সের লোকজনদের জন্য। এই উপসর্গগুলো বাড়িতে বা কমিউনিটিতে সাহায্য ছাড়া সরবরাহ করতে পারা যাবে না।

নিবিড় ক্রাইসিস রেসিডেন্স (Intensive Crisis Residence)

এই চিকিৎসাটি হল যাদের আবেগগত সঙ্কটের লক্ষণগুলো রয়েছে সেইসব 21 বা তার বেশি বয়সের লোকজনদের জন্য।

মোবাইল ক্রাইসিস এবং টেলিফোনিক ক্রাইসিস সার্ভিস

এক্সটেন্ডেড পর্যবেক্ষণ বেড সহ সমন্বিত মানসিক ইমার্জেন্সি প্রোগ্রাম (Comprehensive Psychiatric Emergency Program, CPEP)

এই পরিষেবাগুলি সম্পর্কে আরও জানতে 800.303.9626 (TTY: 711) নম্বরে মেম্বার সার্ভিসে ফোন করুন।

ক্ষতি হ্রাস পরিষেবা

আপনার বস্তু অপব্যবহারের সমস্যার জন্য সাহায্যের প্রয়োজন হয়, ক্ষতি হ্রাস পরিষেবাগুলি আপনার স্বাস্থ্য এবং সুস্থতার জন্য সম্পূর্ণ রোগী-ভিত্তিক পদ্ধতির প্রস্তাব দিতে পারে।

MetroPlusHealth

এনহ্যান্সড এমন পরিষেবাগুলিকে পূরণ করে যা পদার্থ ব্যবহার এবং অন্যান্য সম্বন্ধিত ক্ষতিগুলিকে হ্রাস করতে সাহায্য করতে পারে। এইসব পরিষেবাগুলিতে রয়েছে:

- পদার্থ ব্যবহারকারীদের সঙ্গে কাজ করার অভিজ্ঞতাসম্পন্ন একজন ব্যক্তির দ্বারা পরিচর্যার একটি পরিকল্পনা তৈরি করা।
- ব্যক্তিগত সহায়ক পরামর্শদাতা যিনি আপনাকে লক্ষ্য পৌঁছাতে সাহায্য করবেন।
- আপনার স্বাস্থ্য সুস্থতাকে প্রভাবিত করে এমন সমস্যাগুলি নিয়ে একটি নিরাপদ স্থানে সমর্থন দেওয়া গোষ্ঠী কাউন্সেলিংয়ে অন্যান্যদের সঙ্গে কথা বলা।
- আপনাকে প্রেক্ষাইব করা ওষুধ নেওয়া এবং চিকিৎসা চালিয়ে যাওয়ার জন্য আপনাকে

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

সাহায্য করার জন্য পরামর্শ।

- আপনাকে পদার্থের ব্যবহার বুঝতে সাহায্য করার জন্য এবং আপনার জন্য কার্যকর এমন মানিয়ে নেওয়ার কৌশল ও দক্ষতা চিহ্নিত করার জন্য সহায়ক দল।

এই পরিষেবাগুলি সম্পর্কে আরও জানতে 800.303.9626 (TTY: 711) নম্বরে মেম্বার সার্ভিসে ফোন করুন।

বন্ধ্যাত্ত্ব পরিষেবা

আপনি গর্ভবতী হতে অক্ষম হলে, MetroPlusHealth এর পূরণ করা পরিষেবাগুলি সাহায্য করতে পারে।

MetroPlusHealth বন্ধ্যাত্ত্বের জন্য কিছু ওষুধ পূরণ করবে। এই বেনিফিটটি প্রতি বছর 3টি পর্যায়ের চিকিৎসা আওতার মধ্যে সীমাবদ্ধ।

MetroPlusHealth এই ধরনের ওষুধের ব্যবহার নির্ধারণ এবং পর্যবেক্ষণ সম্পর্কিত পরিষেবাগুলিও পূরণ করবে বন্ধ্যাত্ত্ব বেনিফিটের মধ্যে রয়েছে:

- অফিস ভিজিট
- জরায়ু ও ফ্যালোপিয়ান টিউবের এক্স-রে
- পেলভিক আল্ট্রাসাউন্ড
- রক্ত পরীক্ষা

যোগ্যতা

নিম্নলিখিত প্রয়োজনীয়তাগুলি পূরণ করলে আপনি বন্ধ্যাত্ত্বের চিকিৎসা পরিষেবার আবেদন করার জন্য যোগ্য হতে পারেন:

- আপনার বয়স 21-34 বছর এবং নিয়মিত অসুরক্ষিত 12 মাস যৌন সঙ্গম করার পর গর্ভবতী হননি।
- আপনার বয়স 35-44 বছর এবং নিয়মিত অসুরক্ষিত 6 মাস যৌন সঙ্গম করার পর গর্ভবতী হননি।

এই পরিষেবাগুলি সম্পর্কে আরও জানতে 800.303.9626 (TTY: 711) নম্বরে মেম্বার সার্ভিসে ফোন করুন।

জাতীয় ডায়াবেটিস প্রতিরোধ কর্মসূচি (National Diabetes Prevention Program – NDPP) পরিষেবা

আপনি যদি টাইপ 2 ডায়াবেটিস হওয়ার ঝুঁকিতে থাকেন, তাহলে MetroPlusHealth এর পূরণ করা পরিষেবাগুলি সাহায্য করতে পারে।

MetroPlusHealth জাতীয় ডায়াবেটিস প্রতিরোধ কর্মসূচির (NDPP) মাধ্যমে ডায়াবেটিস প্রতিরোধ পরিষেবাগুলি পূরণ করে। এই সুবিধাটি 12 মাস ধরে 22টি NDPP গ্রুপ প্রশিক্ষণ সেশন পূরণ করে।

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

জাতীয় ডায়বেটিস প্রতিরোধ কর্মসূচি ডায়বেটিস টাইপ 2 -এ পরিণত হওয়ার ঝুঁকিতে থাকা মানুষদের সহায়তা করতে পরিকল্পিত একটি শিক্ষামূলক ও সহায়ক কর্মসূচি। কর্মসূচিটি দলগত প্রশিক্ষণ সেশন নিয়ে গঠিত যা স্বাস্থ্যকর খাওয়া ও ব্যায়াম করার দীর্ঘমেয়াদী, ইতিবাচক প্রভাবের উপর মনোযোগ দেয়। এই জীবনযাত্রা পরিবর্তনের লক্ষ্যসমূহের মধ্যে পড়ে পরিমিত ওজন হ্রাস এবং বৃদ্ধি পাওয়া শারীরিক ক্রিয়াকলাপ। NDPP সেশনগুলো একটি প্রশিক্ষিত জীবনযাত্রার কোচ ব্যবহার করে শেখানো হয়।

যোগ্যতা

আপনি ডায়বেটিস প্রতিরোধের জন্য যোগ্য হতে পারেন যদি আপনার একজন চিকিৎসক বা অন্য কোনো লাইসেন্সপ্রাপ্ত অনুশীলনকারীর থেকে একটি সুপারিশ থাকে এবং আপনি:

- অন্তত 21 বছর বয়সী হন,
- বর্তমানে গর্ভবতী না থাকেন,
- অতিরিক্ত ওজনের হয়ে থাকেন, এবং
- পূর্বে টাইপ 1 বা টাইপ 2 ডায়বেটিসের রোগনির্ণয় না হয়ে থাকে।

এবং, আপনি নিম্নলিখিত মানদণ্ডগুলির মধ্যে একটি পূরণ করেন:

- আপনি গত বছরের মধ্যে প্রিডায়াবেটিস পরিসরে এখটি রক্ত পরীক্ষার ফলাফল পেয়েছেন, **অথবা**
- পূর্বে আপনার গর্ভাবস্থার ডায়বেটিস ধরা পড়েছে, **অথবা**
- আপনি CDC/আমেরিকান ডায়বেটিস অ্যাসোসিয়েশন (ADA)-এর প্রিডায়াবেটিস রিস্ক টেস্টে 5 বা তার বেশি স্কোর করেছেন

আপনি NDPP-তে অংশগ্রহণ করার যোগ্য কিনা তা দেখতে আপনার চিকিৎসকের সাথে কথা বলুন।

এই পরিষেবাগুলি সম্পর্কে আরও জানতে 800.303.9626 (TTY: 711) নম্বরে মেসার সার্ভিসে ফোন করুন।

অন্যান্য আওতাভুক্ত পরিষেবাগুলো

- ডিউরেবল মেডিক্যাল ইকুইপমেন্ট (DME) / শ্রবণযন্ত্র/ প্রস্বেটিক্স/ অর্থোটিক্স
- আদালতের আদেশের পরিষেবাগুলো
- কেস ব্যবস্থাপনা
- সামাজিক সমর্থন পরিষেবা পাওয়ায় সাহায্য
- FQHC
- পরিবার পরিকল্পনা
- পডিয়ার্টিস্টের পরিষেবা।

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

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

কিছু পরিষেবার জন্য, কোথা থেকে আপনি পরিচর্যা পাবেন তা আপনি বেছে নিতে পারেন। আপনি আপনার MetroPlusHealth Enhanced সদস্য কার্ড ব্যবহার করে এই পরিষেবাগুলো পেতে পারেন। আপনি এমন প্রোভাইডারদের কাছেও যেতে পারেন যিনি আপনার Medicaid বেনিফিট কার্ডটি নেবেন। এই পরিষেবাগুলি পেতে আপনার PCP-এর কাছ থেকে সুপারিশ পাওয়ার দরকার নেই। যদি আপনার কোন প্রশ্ন থাকে তাহলে -এ গ্রাহক পরিষেবায় ফোন করুন। 800.303.9626.

পরিবার পরিকল্পনা

আপনি এমন যে কোন ডাক্তার বা ক্লিনিকে যেতে পারেন যারা Medicaid 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 রেফারেলের প্রয়োজন নেই।

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

HIV এবং STI স্ক্রীনিং

আপনি এই পরিষেবাটি যে কোন সময় আপনার PCP বা MetroPlusHealth Enhanced প্রোভাইডারের কাছ থেকে পেতে পারেন। যখন আপনি পরিবার পরিকল্পনার সাক্ষাতের অংশ হিসাবে এই পরিষেবাটি পান, তখন আপনি এমন যে কোন চিকিৎসকের কাছে বা ক্লিনিকে যেতে পারেন যারা Medicaid গ্রহণ করেন এবং পরিবার পরিকল্পনা পরিষেবা প্রদান করে থাকেন। যখন আপনি পরিবার পরিকল্পনার সাক্ষাতের অংশ হিসাবে এই পরিষেবা পান, তখন আপনার রেফারেলের প্রয়োজন নেই।

প্রত্যেকেরই উচিত একটি HIV পরীক্ষা করানোর ব্যাপারে তাঁদের চিকিৎসকের সাথে কথা বলা। বিনামূল্যে HIV পরীক্ষা বা আপনার নাম না থাকা পরীক্ষা অ্যাক্সেস করতে, 800.541.AIDS (ইংরেজি) বা 800.233.SIDA (স্প্যানিশ) নম্বরে ফোন করুন।

TB রোগনির্ণয় এবং চিকিৎসা

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

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

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

শুধুমাত্র আপনার Medicaid কার্ড ব্যবহার করে প্রাপ্ত বেনিফিটগুলি

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

ফার্মেসি

আপনি Medicaid গ্রহণকারী যেকোনো ফার্মেসি থেকে প্রেসক্রিপশন, ওভার-দ্য-কাউন্টার ঔষুধ, এন্টারাল সূত্র এবং কিছু চিকিৎসা সরবরাহ পেতে পারেন। কিছু ব্যক্তির ক্ষেত্রে, কিছু ঔষুধ এবং ফার্মেসির জিনিসের জন্য হয়তো ফার্মেসীর সহ-পেমেন্টের দরকার হতে পারে।

কিছু নির্দিষ্ট ঔষুধের জন্য ফার্মেসির আপনার ঔষুধ সরবরাহ করার আগে আপনার চিকিৎসককে Medicaid থেকে পূর্বে অনুমোদন নিতে হবে। পূর্বে অনুমোদন পাওয়া আপনার ডাক্তারের জন্য একটি সহজ প্রক্রিয়া এবং আপনার প্রয়োজনীয় ঔষুধগুলি পেতে বাধা দেয় না।

পরিবহন

জরুরী এবং জরুরী নয় এমন পরিবহন নিয়মিত Medicaid এর দ্বারা আওতাভুক্ত।

জরুরী নয় এমন পরিবহন পেতে, আপনাকে বা আপনার প্রোভাইডারকে Medical Answering Services (MAS) -কে 844.666.6270 নম্বরে ফোন করতে হবে। সম্ভব হলে আপনার চিকিৎসার সাক্ষাতের অন্ততঃ 3 দিন আগে আপনি বা আপনার প্রোভাইডারের MAS-কে ফোন করতে এবং আপনার Medicaid সনাক্তকরণ সংখ্যাটি প্রদান করতে হবে (যেমন, AB12345C), অ্যাপয়েন্টমেন্টের তারিখ ও সময়, আপনি যেখানে যাচ্ছেন সেই ঠিকানা এবং যে চিকিৎসককে আপনি দেখাচ্ছেন। আপনার পরিবহন পরিষেবাগুলি কীভাবে অ্যাক্সেস করবেন সে সম্পর্কে আরও তথ্যের জন্য, 844.666.6270 নম্বরে কল করুন বা www.medanswering.com-এ তাদের ওয়েবসাইট দেখুন

অ-জরুরী চিকিৎসা 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 নম্বরে কল করবেন।

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

বিকাশ সংক্রান্ত অক্ষমতা

- দীর্ঘমেয়াদী থেরাপী
- দিবা চিকিৎসা
- আবাসন পরিষেবা
- Medicaid সার্ভিস কোঅর্ডিনেশন (MSC) প্রোগ্রাম
- আচরণগত স্বাস্থ্য হোম ও কমিউনিটি ভিত্তিক পরিষেবা ওয়েভারের অধীনে প্রাপ্ত পরিষেবাগুলি
- মেডিক্যাল মডেল (ঘরে পরিচর্যা)ওয়েভার সার্ভিসেস

আওতাভুক্ত নয় যে পরিষেবাগুলো

এই পরিষেবাগুলি MetroPlusHealth Enhanced বা Medicaid থেকে পাওয়া যায় না। আপনি এই সব পরিষেবার কোনোটি নিলে আপনাকে বিল পরিশোধ করতে হতে পারে:

- চিকিৎসার স্বার্থে প্রয়োজন নয় এমন কসমেটিক সার্জারি
- ব্যক্তিগত ও আরামদায়ক বিষয়বস্তু
- MetroPlusHealth Enhanced এর 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 MetroPlusHealth Enhanced 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, "প্রাইভেট পে" বা "সেলফ-পে" করতে সম্মত হন, তাহলে আপনাকে পরিষেবার জন্য টাকা দিতে হবে।

এগুলো হল:

- আওতাভুক্ত নয় এমন পরিষেবাগুলো (নীচে তালিকাভুক্ত),
- অননুমোদিত পরিষেবাগুলো,
- MetroPlusHealth Enhanced এর 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। এখনই 800.303.9626 নম্বরে MetroPlusHealth Enhanced-কে সরাসরি ফোন করুন। MetroPlusHealth Enhanced আপনাকে বুঝতে সাহায্য করতে পারে যে কেন আপনি বিলটি পেতে পারেন। যদি আপনি অর্থপ্রদানের জন্য দায়ী না হন, তাহলে MetroPlusHealth Enhanced প্রোভাইডারের সাথে যোগাযোগ করবেন এবং আপনার হয়ে সমস্যাটির সমাধানে সাহায্য করবেন।

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

আপনি যদি মনে করেন যে Medicaid বা MetroPlusHealth Enhanced কভার করা উচিত এমন কিছুর জন্য আপনাকে অর্থপ্রদান করতে বলা হচ্ছে তাহলে আপনার ন্যায্য শুনানির জন্য জিজ্ঞাসা করার অধিকার রয়েছে। এই হ্যান্ডবুকের পরের অংশে ন্যায্য শুনানির বিভাগটি দেখুন।

আপনার কোনো প্রশ্ন থাকলে মেম্বার সার্ভিস-এ 800.303.9626 নম্বরে ফোন করুন।

পরিষেবার অনুমোদন

পূর্ব অনুমোদন

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

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

- স্পেশালিটি কেয়ার
- ল্যাবরেটরি পরিষেবা

আপনি বা আপনার PCP অবশ্যই MetroPlusHealth থেকে একটি সম্মতি নেবেন যদি:

- আপনার MetroPlusHealth নেটওয়ার্কে নেই এমন একজন প্রোভাইডারে কাছে রেফার করা হয়, যদি না আপনার এমার্জেন্সি রুমে পরিচর্যার প্রয়োজন হয়
- আপনাকে কোন বিশেষজ্ঞের কাছে দীর্ঘস্থায়ী রেফার করা হয়
- আপনাকে কোন হাসপাতালে ভর্তি হতে হয়, যদি না এটি কোন জরুরী অবস্থা বা শিশু প্রসবের জন্য হয়
- আপনি একটি HHC হাসপাতাল ব্যতীত অন্য যে কোন হাসপাতালে বহির্বিভাগে অস্ত্রোপচার করান
- আপনি কোনো সুবিধাকেন্দ্রে সম্ভাব্য সৌন্দর্যবর্ধনের পদ্ধতি করে থাকেন
- আপনি উত্থানদৌর্বল্যের অসুস্থতার জন্য চিকিৎসা গ্রহণ করেন।
- আপনি কাইরোপ্রাকটিক পরিচর্যা পান
- আপনি জন্মপূর্ব বা জেনেটিক পরীক্ষা করেন
- ক্লিনিক্যাল ট্রায়ালে অংশগ্রহণ করেন
- আপনি বাড়িতে ইনফিউশন থেরাপি পান
- আপনি অঙ্গ প্রতিস্থাপনের সুবিধা পান
- আপনি বিমানের জরুরি পরিবহন সুবিধা পান
- আপনি অ-জরুরি পরিবহন সুবিধা পান
- আপনি মুখের সার্জারির জন্য অ্যানাস্থেসিয়া পান
- আপনার কন্ট্যাক্ট লেন্স প্রয়োজন হয়

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

- আপনার রূপান্তরকামী পরিষেবার প্রয়োজন হয়
- আপনার চিকিৎসা মেনে চলা বিষয়ক পরিষেবার প্রয়োজন হয়
- আপনি হাসপাতালে একজন ব্যক্তিগত দায়িত্ব গ্রহণকারী নার্স নিয়োগ করেন
- কোন দক্ষ নার্সিং কেন্দ্রে ভর্তির সময় সমস্ত চিকিৎসকদের পরিষেবা প্রদান সহ দক্ষ নার্সিং কেন্দ্র বা কোন তীব্র অসুস্থতার পুনর্বাসন কেন্দ্রে ভর্তি হলে।
- আপনি টিউবারকুলোসিস রোগের জন্য প্রত্যক্ষ পর্যবেক্ষণের চিকিৎসা করাতে একটি হাসপাতালে ভর্তি হয়েছেন
- আপনি গৃহ পরিচর্যা পরিষেবা গ্রহণ করছেন
- ধর্মশালা পরিষেবাসমূহ গ্রহণ করুন
- পার্সোনাল কেয়ার সার্ভিসেস বা কনজিউমার ডিরেক্টেড পার্সোনাল অ্যাসিস্ট্যান্স প্রোগ্রাম পরিষেবা গ্রহণ করছেন
- PERS-এর (পার্সোনাল এমার্জেন্সি রেসপন্স সিস্টেম) অনুরোধ করেন
- আপনি অ্যাডাল্ট ডে হেলথ কেয়ার বা AIDS অ্যাডাল্ট ডে হেলথ কেয়ার গ্রহণ করছেন
- আপনি দীর্ঘমেয়াদী নার্সিং হোমের পরিচর্যা গ্রহণ করছেন
- অর্থোটিব্র, প্রস্টেটিব্র, এন্টেরাল ফর্মুলা সহ ডিউরেবল মেডিক্যাল ইকুইপমেন্ট (DME) ও জোগান পাচ্ছেন (ফর্মুলা আপনার ফার্মেসী বেনিফিটস ম্যানেজারের মাধ্যমে পাওয়া যায়)
- শারীরিক থেরাপির 40টি সাক্ষাৎ অথবা বৃত্তিমূলক বা স্পীচ থেরাপির 20টি সাক্ষাৎ পেলে এবং নীচের তালিকায় দেওয়া শ্রেণীগুলির একটিতে থাকলে:
 - 20 বছরের কম বয়সী শিশু
 - বিকাশে প্রতিবন্ধকতা থাকা যে কেউ
 - চোটের ফলে মস্তিষ্কে আঘাতপ্রাপ্ত যে কেউ

দ্রষ্টব্য: ডিটক্লিফিকেশন, পুনর্বাসন, বা OASAS-অনুমোদিত আবাসিক চিকিৎসা সহ চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় SUD ইনপেশেন্ট পরিষেবাগুলির জন্য পূর্ব অনুমোদনের প্রয়োজন নেই।

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

800.303.9626 নম্বরে সদস্য পরিষেবায় ফোন করুন, অথবা 212.908.8521 নম্বরে ফ্যাক্স করে আপনার আর্জি পাঠাতে পারেন। একজন মেম্বার সার্ভিসেস প্রতিনিধি প্রক্রিয়া সম্পর্কে আপনার থাকা যে কোন প্রশ্নের উত্তর দেবেন এবং যদি প্রয়োজন হয় তাহলে আপনার কলটিকে ইউটিলাইজেশন রিভিউ (UR) ডিপার্টমেন্টে স্থানান্তরিত করবেন। চিকিৎসাটি ডাক্তারি মতে প্রয়োজনীয় কিনা এবং MetroPlus Health Plan-এর দ্বারা সেটি অনুমোদিত বা টাকা প্রদত্ত হবে কিনা সেই সিদ্ধান্ত নিতে আমরা যা করে থাকি সেটিই হল ইউটিলাইজেশন রিভিউ। চিকিৎসক এবং নার্সরা সিদ্ধান্ত নেবেন। চিকিৎসার্থে গ্রহণযোগ্য স্ট্যান্ডার্ডের সাথে আপনার চিকিৎসা প্ল্যান নিরীক্ষা করে তারা এটি করে। আমাদের UR কর্মীরা 8:30am থেকে 5:00pm পর্যন্ত উপলভ্য। সোমবার থেকে

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

শুক্রবার। যদি আপনার কোন চিকিৎসা সমস্যা নিয়ে সহায়তার প্রয়োজন হয় তাহলে ব্যবহারের জন্য আমাদের একটি 24 ঘন্টার হেলথ কেয়ার হটলাইন নম্বর (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:

MetroPlusHealth Health Plan

50 Water Street

New York, NY 10004

বিষয়: পূর্ব অনুমোদন

এই সব পরিষেবা এখনই পেতে আপনার প্রাক-অনুমোদনেরও প্রয়োজন হবে, পরিচর্যা চালিয়ে যেতে বা আরো পেতে এটি প্রয়োজন। একে বলে **ঐক্যমতের ভিত্তিতে পর্যালোচনা**।

আমরা আপনার পরিষেবা অনুমোদনের অনুরোধ পাওয়ার পর কী হয়:

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

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

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

আমরা আপনার বিষয়টি দ্রুত পর্যালোচনা করব যদি:

- বিলম্বের কারণে আপনার স্বাস্থ্য, জীবন বা ক্ষমতার ক্ষেত্রে গুরুতর ঝুঁকি থাকে;
- আপনার প্রোভাইডার দ্রুত করতে বলেছেন;

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

- আপনি এখন যে পরিষেবা পাচ্ছেন তার থেকে বেশি পরিষেবা চাইছেন;

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

আপনার অনুরোধ অনুমোদিত বা প্রত্যাখ্যাত হলে আমরা আপনাকে ও আপনার প্রোভাইডার উভয়কেই ফোন এবং লিখিতভাবে তা জানিয়ে দেবো। আমরা এই সিদ্ধান্ত নেওয়ার কারণ জানাবো। আমাদের সিদ্ধান্তে আপনি সম্মত না হলে আপিল ও ন্যায্য শুনানির জন্য আপনার কাছে কোন কোন বিকল্প আছে সেটি ব্যাখ্যা করবো। (এই হ্যান্ডবুকে পরে *প্ল্যান আপিল* এবং *ন্যায্য শুনানির* বিভাগও দেখুন।)

প্রাক অনুমোদনের অনুরোধ করার সময়কাল:

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

ঐক্যমতের ভিত্তিতে নেওয়া পর্যালোচনার অনুরোধের সময়কাল:

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

অন্যান্য অনুরোধের জন্য বিশেষ সময়সীমা:

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

- যদি আপনি হাসপাতালে থাকেন অথবা সবে হাসপাতাল থেকে ছুটি পান এবং হোম হেলথ কেয়ার চাইছেন তাহলে আমরা আপনার অনুরোধের 72 ঘণ্টার মধ্যে সিদ্ধান্ত নেব।
- যদি আপনি হাসপাতালের মধ্যে মাদকাসক্তি নিরাময়ের চিকিৎসা করাচ্ছেন এবং আপনাকে হাসপাতাল থেকে ছাড়ার আগে যদি আপনি অন্তত 24 ঘণ্টার আগে আরো অনেক পরিষেবা চান তাহলে আমরা আপনার অনুরোধের 24 ঘণ্টার মধ্যে সিদ্ধান্ত নেব।
- যদি আপনি মানসিক স্বাস্থ্য বা মাদকাসক্তি থেকে মুক্তির চিকিৎসা চাইছেন যার জন্য আদালতে উপস্থিত হতে পারে, তাহলে আমরা আপনার 72 ঘণ্টার মধ্যে একটি সিদ্ধান্ত নেব।
- যদি আপনি বহির্বিভাগের প্রেসক্রিপশনের ওষুধ চাইছেন তাহলে আমরা আপনার অনুরোধের 24 ঘণ্টার মধ্যে আমাদের সিদ্ধান্ত জানাব।
- একটি স্টেপ থেরাপি প্রোটোকল মানে হল আপনি যে ওষুধের অনুরোধ করেছেন সেটির অনুমোদনের আহে আপনাকে প্রথমে অন্য ওষুধ দিয়ে দেখা হবে। যদি আপনি একটি স্টেপ থেরাপি প্রোটোকল এড়িয়ে যাওয়ার জন্য বলেন, তাহলে বহির্বিভাগের প্রেসক্রিপশনের ওষুধের জন্য 24 ঘণ্টার মধ্যে আমরা সিদ্ধান্ত জানাব। অন্যান্য ওষুধের ক্ষেত্রে, আপনার অনুরোধের 14 দিনের মধ্যে আমরা একটি সিদ্ধান্ত জানাব।

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

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

আপনি, আপনার প্রোভাইডার বা আপনার বিশ্বাসযোগ্য কেউ হয়তো আমাদের আরো সময় নিয়ে সিদ্ধান্ত নেবার জন্য বলতে পারেন। কারণ হতে পারে যে আপনার কাছে প্ল্যানকে দেওয়ার মত আরো তথ্য আছে যা আপনার ঘটনায় সিদ্ধান্ত নিতে সাহায্য করতে পারে। 800.303.9626 নম্বরে ফোন করে বা নিচের ঠিকানায় লিখে এটি করা যাবে:

MetroPlusHealth Health Plan
50 Water Street
New York, NY 10004
বিষয়: পূর্ব অনুমোদন

আপনি বা আপনার প্রতিনিধি কেউ প্ল্যানের ব্যাপারে অভিযোগ দাখিল করতে পারেন যদি আপনার অনুরোধ পর্যালোচনায় বেশি সময় নেওয়ার আমাদের সিদ্ধান্তের সাথে একমত না হন। আপনি বা

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

আপনার বিশ্বাসযোগ্য কেউ নিউইয়র্ক স্টেট স্বাস্থ্য বিভাগে নম্বরে ফোন করে একটি অভিযোগ দাখিল করতে পারেন। 800.206.8125.

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

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

আপনার পরিচর্যা ব্যাপারে অন্যান্য সিদ্ধান্ত:

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

আপনার পরিচর্যা সম্পর্কে অন্যান্য সিদ্ধান্তের জন্য সময়সীমা:

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

এছাড়াও আপনার আওতাভুক্তি, অভিযোগ এবং আপিলের বিকল্পগুলি সম্পর্কে বিনামূল্যে, নিরপেক্ষ উপদেশ পেতে আপনি ইন্ডিপেন্ডেন্ট কনজিউমার অ্যাডভোকেটস নেটওয়ার্কে (ICAN)

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

ফোন করতে পারেন। তারা আপনাকে আবেদন প্রক্রিয়ার বিষয়ে সাহায্য করতে পারেন। ICAN এর পরিষেবার বিষয়ে জানতে এর সঙ্গে যোগাযোগ করুন:

ফোন: 844.614.8800 (TTY রিলে সার্ভিস: 711)
ওয়েব: www.icannys.org | ইমেল: ican@cssny.org

কিভাবে আমাদের প্রোভাইডারদের অর্থ পরিশোধ করা হয়

আমাদের চিকিৎসকদের সাথে আমাদের কোনো বিশেষ অর্থনৈতিক চুক্তি আছে কিনা যা আপনার স্বাস্থ্য পরিচর্যা পরিষেবায় প্রভাব ফেলতে পারে সেই ব্যাপারে আমাদেরকে জিজ্ঞাসা করার অধিকার আপনার রয়েছে। আপনার নির্দিষ্ট কিছু জানার থাকলে আপনি সদস্য পরিষেবায় (800.303.9626) কল 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 সাক্ষাৎ করলেও এই ফী একই থাকে - অথবা একবারও না সাক্ষাৎ করলেও তাই। 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 **fee-for-service** 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 পরিষেবা দিতে পারবে এমন পলিসিগুলির 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। আপনি কীভাবে সাহায্য করতে পারেন তা জানতে সদস্য পরিষেবায় 800.303.9626 নম্বরে ফোন করুন।

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

মেম্বার সার্ভিস থেকে পাওয়া তথ্য

এখানে যা তথ্য রয়েছে যা আপনি সদস্য পরিষেবায় 800.303.9626 নম্বরে নম্বরে ফোন করে বা www.MetroPlusHealth.org-এ আমাদের ওয়েবসাইট থেকে পেতে পারেন।

- MetroPlusHealth Enhanced এর পরিচালনা পর্ষদ, অফিসার, নিয়ন্ত্রণ পক্ষ, মালিক এবং অংশীদারদের নাম, ঠিকানা ও পদের তালিকা।
- সাম্প্রতিকতম আর্থিক বিবৃতি/ব্যালান্সশিট, উপার্জন ও ব্যয়ের সারসংক্ষেপের প্রতিলিপি।
- সাম্প্রতিকতম ব্যক্তিগত ডিরেক্ট পে গ্রাহক চুক্তির প্রতিলিপি
- MetroPlusHealth Enhanced সম্পর্কে ভোক্তাদের অভিযোগ সম্পর্কে আর্থিক পরিষেবা বিভাগ থেকে তথ্য।
- কীভাবে আমরা আপনার চিকিৎসা সংক্রান্ত রেকর্ড ও সদস্য তথ্য গোপন রাখি
- আমরা আপনাকে লিখিতভাবে জানাবো কিভাবে আমাদের প্ল্যান আমাদের সদস্যদেরকে দেওয়া পরিচর্যার মান পরীক্ষা করে।
- আমরা আপনাকে জানাবো আমাদের প্রোভাইডাররা কোন হাসপাতালে কাজ করেন।
- আপনি যদি আমাদেরকে লিখিতভাবে জিজ্ঞাসা করেন, তাহলে MetroPlusHealth Enhanced দ্বারা কভার করা অবস্থা বা রোগ পর্যালোচনা করার জন্য আমরা যে নির্দেশিকাগুলি ব্যবহার করি তা আমরা আপনাকে বলব।
- যদি আপনি আমাদের লিখিতভাবে জিজ্ঞাসা করেন, আমরা আপনাদের জানাব আমাদের MetroPlusHealth Enhanced-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 বলব 1) আমাদের কন্ট্রাক্ট বা সাবকন্ট্রাক্টরা রেফারেল পরিষেবার ব্যবহার প্রভাবিত করতে পারে এমন চিকিৎসক ইনসেন্টিভ ব্যবস্থা অন্তর্ভুক্ত করে কিনা; এবং যদি তা করে, 2) তাহলে আমরা কী ধরনের ব্যবস্থা নিই; এবং 3) যদি থামানো হয় তাহলে চিকিৎসক এবং চিকিৎসক গোষ্ঠীকে লোকসানের সুরক্ষা প্রদান করা হয়।
- কিভাবে আমাদের কোম্পানি সংগঠিত হয়েছে ও কিভাবে এটি কাজ করে সে ব্যাপারে তথ্য।

আমাদের জানিয়ে রাখুন

যখনই আপনার জীবনে এই পরিবর্তনগুলি ঘটবে তখনই 800.303.9626 নম্বরে মেম্বার সার্ভিসে ফোন করুন:

- আপনি আপনার নাম, ঠিকানা বা টেলিফোন নম্বর পরিবর্তন করলে
- আপনি Medicaid যোগ্যতায় পরিবর্তন করেছেন
- আপনি গর্ভবতী
- আপনি যখন সন্তানের জন্ম দেন
- বিমাতে আপনার কোনো পরিবর্তন হয়েছে
- যখন আপনি কোনো কেস ব্যবস্থাপনা প্রোগ্রামে নাম নথিভুক্ত করেন বা অন্য কমিউনিটি ভিত্তিক সংস্থা থেকে কেস ব্যবস্থাপনা পরিষেবা পান

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

যদি আপনি আর Medicaid না পান, তাহলে New York State of Health এর মাধ্যমে চেক করুন। আপনি হয়তো অন্য প্রোগ্রামে নাম নথিভুক্ত করবেন করতে পারবেন।

নাম তুলে নেওয়া এবং স্থানান্তর

1. আপনি যদি MetroPlusHealth Enhanced Plan পরিত্যাগ করতে চান

আপনি 90 দিনের জন্য এটি ব্যবহার করে দেখতে পারেন। সেই সময় আপনার যখন ইচ্ছা আপনি তখন MetroPlusHealth Enhanced ছেড়ে অন্য হেলথ প্ল্যানে যোগ দিনে পারেন। আপনি যদি প্রথম 90 দিনে ছেড়ে না যান, তাহলে আপনার কোনো উপযুক্ত কারণ (ভালো কারণ) ছাড়া আপনি পরবর্তী নয় মাসের আগে MetroPlusHealth Enhanced 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, পরিকল্পনা, এবং আপনার সামাজিক পরিষেবার স্থানীয় বিভাগ সকলেই সম্মত হন যে তালিকা বাতিল করা আপনার জন্য সর্বোত্তম।
- আপনাকে পরিচালিত সেবা থেকে অব্যাহতি বা বাদ দেওয়া হলে।
- আমরা Medicaid ম্যানেজড কেয়ার পরিষেবার প্রস্তাব করি না, আপনি আপনার এলাকায় অন্য হেলথ প্ল্যান থেকে তা পেতে পারেন।
- আপনার এমন কোনো সুবিধা সংশ্লিষ্ট পরিষেবা প্রয়োজন যা আমরা পূরণ করি না 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:

- আপনার সামাজিক পরিষেবাগুলির স্থানীয় বিভাগে ম্যানেজড কেয়ার কর্মীদের কল করুন।
- আপনি যদি ব্রঙ্কস, কিংস, নিউইয়র্ক বা কুইন্স প্রদেশে থাকেন তাহলে নিউইয়র্ক Medicaid চয়েসে 800.505.5678 নম্বরে কল করুন। নিউ ইয়র্ক Medicaid চয়েস এর কাউন্সেলরগণ আপনাকে হেলথ প্ল্যান পরিবর্তন করতে সহায়তা করবেন।

আপনি হয়তো ফোন করে নাম তুলে নিতে পারে এবং অন্য প্ল্যানে স্থানান্তরিত করতে পারেন। যদি আপনাকে ম্যানেজড কেয়ার-এ থাকতে হয় তাহলে আপনাকে অন্য একটি হেলথ প্ল্যান চয়ন করতে হবে।

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

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। MetroPlusHealth Enhanced ততক্ষণ পর্যন্ত আপনাকে সেবা প্রদান করবে।

যদি আপনার মনে হয় যে নিয়মিত প্রক্রিয়ার সময় আপনার শরীরের ক্ষতি করবে তাহলে আপনি দ্রুত পদক্ষেপ গ্রহণের অনুরোধ করতে পারবেন। আপনি দ্রুত পদক্ষেপ গ্রহণের অনুরোধ করতে পারবেন যদি আপনি অভিযোগ করে থাকেন কারণ আপনি নথিভুক্তির সাথে সম্মত ছিলেন না। শুধু আপনার সামাজিক পরিষেবা বিভাগ বা New York Medicaid Choice কল করুন।

2. আপনি Medicaid ম্যানেজড কেয়ার এবং হেলথ ও রিকভারি প্ল্যানে অযোগ্য হয়ে উঠতে পারেন

- আপনাকে হয়তো MetroPlusHealth Enhanced পরিত্যাগ করতে হতে পারে, যদি:
 - আপনি কাউন্টি বা পরিষেবা প্রদানের এলাকা ছেড়ে চলে গেলে,
 - অন্য ম্যানেজড কেয়ার প্ল্যানে পরিবর্তন করলে,
 - আপনি কাজের মাধ্যমে HMO বা অন্য বিমা প্ল্যানে যোগ দিলে,
 - জেল গেলে বা
 - অন্যভাবে যোগ্যতা হারালে।
- যদি আপনাকে MetroPlusHealth Enhanced ছাড়তে হয় বা যদি Medicaid -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 Medicaid চয়েসকে 800-505-5678 নম্বরে সরাসরি কল করুন।

3. আমরা আপনাকে MetroPlusHealth Enhanced পরিত্যাগ করতে বলতে পারি

- এছাড়াও আপনি MetroPlusHealth Enhanced-এর আপনার সদস্যপদ হারাতে পারেন, যদি আপনি প্রায়ই:
 - আপনার পরিচর্যার ব্যাপারে আপনার PCP-এর সাথে কাজ করতে অস্বীকার করেন,
 - অ্যাপয়েন্টমেন্টে উপস্থিত না হন,
 - জরুরি পরিচর্যার প্রয়োজন নেই এমন প্রয়োজনে এমার্জেন্সী কক্ষে যান,
 - MetroPlusHealth Enhanced-এর নিয়মাবলী অনুসরণ না করেন,
 - ফর্ম সঠিকভাবে পূরণ না করেন বা আসল তথ্য না দেন (প্রতারণা করা),

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

TTY: 711

- এমনভাবে কাজ করেন যা আপনার এবং অন্যান্য সদস্যদের জন্য আমাদের সেবা পরিষেবা দেওয়া কঠিন করে তোলে, এমনকি আমরা সমস্যার সমাধান করার চেষ্টা করার পরেও।

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

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

যদি আপনি HIV পজিটিভ হন এবং Medicaid কভারেজ হারান, তাহলে আপনি হয়তো New York State Department of Health, HIV অবিমাকৃত পরিচর্যা প্রোগ্রামগুলোর (ADAP নামেও পরিচিত) যোগ্য হতে পারেন। প্রোগ্রামগুলো HIV-এর পরিচর্যা ও চিকিৎসার জন্য সীমিত কভারেজ প্রদান করে। যদি আপনার বেসরকারী স্বাস্থ্য বিমা থাকে, তাহলেও আপনি আপনার বিমার প্রিমিয়ামের জন্য সহায়তা পেতে পারেন। আরো তথ্যের জন্য 800.542.AIDS (2437) নম্বরে কল করুন।

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

প্ল্যান আপিল

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

আপনার পরিচর্যার 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

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

পরিচালকের সাথে কথা বলতে পারেন। এক কর্মদিবসের মধ্যে মেডিক্যাল পরিচালক আপনার ডাক্তারের সাথে কথা বলবেন।

আপনি একটি প্ল্যান আপিল দাখিল করতে পারেন:

যদি আপনার মনে হয় যে আপনার পরিষেবা অনুমোদনের অনুরোধ সম্পর্কে আমাদের সিদ্ধান্ত ভুল, তাহলে আপনি আমাদেরকে আবার আপনার কেসটি দেখার জন্য বলতে পারেন। এটিকে **প্ল্যান আপিল** বলা হয়।

- প্ল্যান আপিলের জন্য বলতে প্রাথমিক বিরূপ সিদ্ধান্তের নোটিশ থেকে **60 কর্মদিবস** রয়েছে।
- প্ল্যান আপিলের জন্য বা আপিল প্রক্রিয়ার ধাপগুলি অনুসরণ করার জন্য আপনার সাহায্যের প্রয়োজন হলে আপনি মেম্বার সার্ভিসে 800.303.9626 নম্বরে ফোন করতে পারেন। যদি আপনার কোন বিশেষ চাহিদার দরকার হয় যেমন শ্রবণ বা দৃষ্টিশক্তি জনিত সমস্যার সহায়তা অথবা আপনার অনুবাদ পরিষেবার প্রয়োজন হয় তাহলে আমরা আপনাকে সহায়তা করতে পারি।
- আপনি প্ল্যান আপিলের জন্য বলতে পারেন অথবা আপনার হয়ে পরিবারের কোন সদস্য, বন্ধু, ডাক্তার বা আইনজীবী আপনার হয়ে আপিল করতে পারে। সেই ব্যক্তি আপনার প্রতিনিধি তা বলা আছে এমন একটি বিবৃতিতে আপনাকে ও সেই ব্যক্তিকে তারিখ দিয়ে স্বাক্ষর করতে হবে।
- প্ল্যান আপিলের আবেদন করার কারণে আমরা আপনার সাথে ভিন্ন বা খারাপ আচরণ করবো না।

আপনার পরিচর্যার ব্যাপারে আপিল করবার সময় অব্যাহত সহায়তা:

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

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

আপনার প্ল্যান আপিল ফলাফল আরেকটি প্রত্যাখ্যানে পর্যবশিত হলে আপনার পাওয়া যে কোনো অবিরাম সুবিধাসমূহের জন্য আপনাকে অর্থ পরিশোধ করতে হবে।

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

TTY: 711

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

- আপনার নাম ও ঠিকানা
- নথিভুক্তির নম্বর
- আপনি যেসব পরিষেবা চেয়েছেন এবং আপিলের কারণ(গুলি)
- মেডিক্যাল রেকর্ড, ডাক্তারের চিঠি অথবা আপনার কেন পরিষেবাটি প্রয়োজন তা সম্পর্কে বলা আছে এমন অন্য কোন তথ্যের মতো বিষয় যা আমাদেরকে পর্যালোচনা করতে চান।
- প্রাথমিক বিরূপ সিদ্ধান্তের নোটিশে আমাদের প্রয়োজনীয় যেকোন তথ্য।
- আপনার প্ল্যান আপিলের প্রস্তুতির জন্য সহায়তার ক্ষেত্রে, আপনি নির্দেশিকা, মেডিক্যাল রেকর্ড এবং প্রাথমিক বিরূপ সিদ্ধান্তের জন্য আমরা যেসব অন্যান্য নথি দেখার জন্য বলতে পারেন। আপনার প্ল্যান আপিল ফাস্ট ট্র্যাক করা হলে আমাদেরকে আপনি যে তথ্য পর্যালোচনা করার জন্য দিতে চান তার জন্য সময় বেশি নেই। আপনি এইসব নথি দেখতে চাইতে পারেন অথবা 800.303.9626 নম্বরে ফোন করে বিনামূল্যের কপি চাইতে পারেন।

আপনার তথ্য ও সামগ্রী ফোন, ফ্যাক্স বা ডাকযোগে পাঠান:

ফোন..... 800.303.9626
ফ্যাক্স..... 212.908.8824
মেইল..... আপিল কোঅর্ডিনেটর
50 Water Street
New York, NY 10004

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

যদি আপনি নেটওয়ার্কের বাইরের পরিষেবা বা প্রোভাইডার চান:

- আমরা যদি বলি যে আপনি যে পরিষেবা চাইছেন সেটি অংশগ্রহণকারী প্রোভাইডারের থেকে পাওয়া পরিষেবার তুলনায় খুব ভিন্ন নয়, এই পরিষেবাটি আপনার জন্য চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় কিনা সেটা যাচাই করতে আমাদের অনুরোধ করতে পারেন। আপনার প্ল্যান আপিলের সাথে এই তথ্য পাঠানোর জন্য আপনাকে আপনার ডাক্তারকে বলতে হবে:
 - 1) আপনার ডাক্তারের কাছ থেকে একটি লিখিত বিবৃতি থাকতে হবে যে, অংশগ্রহণকারী প্রোভাইডার থেকে প্ল্যান যে পরিষেবা প্রদান করছে নেটওয়ার্কের বাইরের পরিষেবা তার থেকে অতীব পৃথক। আপনার ডাক্তারকে অবশ্যই বোর্ডের প্রত্যয়িত বা বোর্ডের উপযুক্ত বিশেষজ্ঞ হতে হবে যিনি এমন মানুষজনের চিকিৎসা করেন যাঁদের আপনার প্রয়োজন হওয়া পরিষেবার দরকার আছে।
 - 2) দুটি চিকিৎসাগত বা বৈজ্ঞানিক নথি যাতে প্রমাণিত যে আপনি যে চিকিৎসাটি চাইছেন সেটি আপনার পক্ষে আরো সহায়ক এবং আপনি পরিষেবা থেকে অংশগ্রহণকারী প্রোভাইডার দ্বারা যে চিকিৎসা পাচ্ছেন তার থেকে আপনার বেশি ক্ষতি করবে না।

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

- যদি আপনি মনে আমাদের অংশগ্রহণকারী প্রোভাইডার আপনাকে পরিষেবা প্রদান করার মত সঠিক প্রশিক্ষণ বা অভিজ্ঞতা নেই, তাহলে আপনি নেটওয়ার্কের বাইরের পরিষেবায় রেফার হওয়ার যোগ্য কিনা সেটা জানতে আমাদের জিজ্ঞেস করুন। আপনার আপিলের সাথে এই তথ্য পাঠানোর জন্য আপনাকে আপনার ডাক্তারকে বলতে হবে:
 - 1) একটি লিখিত বিবৃতি যাতে বলা হয়েছে যে আমাদের অংশগ্রহণকারী প্রোভাইডারের আপনার প্রয়োজনীয়তা পূরণ করার সঠিক প্রশিক্ষণ এবং অভিজ্ঞতা নেই, এবং
 - 2) যা সঠিক প্রশিক্ষণ ও অভিজ্ঞতা থাকা একজন নেটওয়ার্ক বহির্ভূত প্রোভাইডারকে সুপারিশ করে, যিনি আপনার চিকিৎসা করতে পারবেন।

আপনার ডাক্তারকে অবশ্যই বোর্ডের প্রত্যয়িত বা বোর্ডের উপযুক্ত বিশেষজ্ঞ হতে হবে যিনি এমন মানুষজনের চিকিৎসা করেন যাঁদের আপনার প্রয়োজন হওয়া পরিষেবার দরকার আছে।

যদি আপনার ডাক্তার এই তথ্য না পাঠায়, তাহলেও আমরা আপনার প্ল্যান আপিল পর্যালোচনা করব। যাইহোক, আপনি হয়তো কোন বাহ্যিক আপিলের জন্য উপযুক্ত হবেন না। এই হ্যান্ডবুকের পরের দিকের অনুচ্ছেদে বহিস্থ আপিল সম্পর্কে দেখুন।

আমরা আপনার প্ল্যান আপিল পাওয়ার পর কী হয়:

- 15 দিনের মধ্যে আমরা আপনাকে একটি চিঠি লিখে জানিয়ে দেবো যে আমরা আপনার প্ল্যান আপিল নিয়ে কাজ করছি।
- আমরা আপনাকে মেডিক্যাল রেকর্ডের একটি বিনামূল্যের কপি এবং আপিলের সিদ্ধান্ত নিতে আমাদের প্রয়োজন হবে এমন অন্য যেকোন তথ্য পাঠাব। যদি আপনার প্ল্যান আপিল ফাস্ট ট্র্যাক করা হয়, তাহলে হয়তো এই তথ্য পর্যালোচনা করার সামান্য সময় থাকতে পারে।
- এছাড়াও আপনি নিজে এসে বা লিখিতভাবে সিদ্ধান্ত প্রণয়নে ব্যবহৃত হবে এমন তথ্য আপনি দিতেও পারেন। MetroPlusHealth Enhanced-কে কোন তথ্য দিতে হবে সে ব্যাপারে আপনি নিশ্চিত না হলে 800.303.9626 নম্বরে ফোন করুন।
- ক্লিনিক্যাল ব্যাপারে প্ল্যান আপিলের যোগ্য স্বাস্থ্য সেবা পেশাজীবী দ্বারা নেওয়া হবে যারা প্রথম সিদ্ধান্ত নেননি এবং তাদের অন্তত একজন ক্লিনিক্যাল পিয়ার পর্যালোচনাকারী হবেন।
- নন-ক্লিনিক্যাল সিদ্ধান্ত উচ্চতর পর্যায়ে কাজ করা লোকজনেরা ব্যবস্থা নেবেন, আপনার প্রথম সিদ্ধান্ত নেবার সময় যারা কাজ করেছেন তারা নন।
- প্রযোজ্য ক্ষেত্রে আমাদের সিদ্ধান্তের কারণ ও আমাদের মূলনীতি আপনাকে দেওয়া হবে। পরিষেবা অনুমোদনের অনুরোধ প্রত্যাখ্যান বা অনুরোধের চেয়ে কম পরিমাণে অনুমোদন করে প্ল্যান আপিলের সিদ্ধান্তের বিজ্ঞপ্তিকে **চূড়ান্ত প্রতিকূল নির্ধারণ** বলা হয়।
- যদি আপনার মনে হয় এই চূড়ান্ত বিরূপ সিদ্ধান্ত ভুল:

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

- আপনি ন্যায্য শুনানি চাইতে পারেন। এই হ্যান্ডবুকের *ন্যায্য শুনানির* বিভাগটি দেখুন।
- কিছু সিদ্ধান্তের জন্য, আপনি বহিস্থ আপিল চাইতে পারেন। এই হ্যান্ডবুকের *বহিস্থ আপিল* বিভাগটি দেখুন।
- আপনি নিউইয়র্ক স্টেটের স্বাস্থ্য বিভাগে নম্বরে ফোন করে একটি অভিযোগ দাখিল করতে পারেন। 800.206.8125.

প্ল্যান আপিলের সময়সীমা:

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

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

- আপনি বা আপনার ডাক্তার ফাস্ট-ট্র্যাক প্রক্রিয়ায় আপনার প্ল্যান আপিল পর্যালোচনা করতে বলেন। বিলম্ব আপনার স্বাস্থ্যের জন্য কতটা ক্ষতিকর তা আপনার ডাক্তার ব্যাখ্যা করবেন। আপনার ফাস্ট-ট্র্যাক অনুরোধ প্রত্যাখ্যাত হলে আমরা আপনাকে জানাবো এবং আপনার প্ল্যান আপিলের আদর্শ প্রক্রিয়ায় পর্যালোচনা করা হবে; **বা**
- আপনার অনুরোধ প্রত্যাখ্যান হয়েছিল যখন আপনি প্রাপ্ত সেবা যা আপনি পাচ্ছেন বা প্রদত্ত পরিষেবা প্রসারণের প্রয়োজনের জন্য চালিয়ে যেতে বলেছিলেন; **বা**
- হাসপাতালে থাকার পর আপনার বাসায় স্বাস্থ্য সেবার চাওয়ার চাইলে যদি সেই অনুরোধ প্রত্যাখ্যাত হয়ে থাকে; **বা**
- হাসপাতাল ছাড়ার অন্তত 24 ঘন্টা আগে যখন আপনি হাসপাতালের ভিতরে মাদকাসক্তি নিরাময়ের চিকিৎসার জন্য অনুরোধ করেন এবং যদি আপনার অনুরোধ প্রত্যাখ্যান করা হয়।

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

আপনার প্ল্যান আপিল সম্পর্কে স্ট্যান্ডার্ড 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 পর্যালোচনায় হয়, তাহলে আমরা আপনাকে সঙ্গে সঙ্গে ফোন করবো ও পরে একটি বিজ্ঞপ্তি পাঠাবো।
- এই বিলম্ব কেন আপনার জন্য সবচেয়ে ভালো হবে তা জানাবো;
- আমরা তথ্য চাওয়ার দিন থেকে 14 দিনের মধ্যেই একটি সিদ্ধান্ত জানাবো।

আপনি বা আপনার প্রতিনিধি আমাদের আরো সময় নিয়ে সিদ্ধান্ত নেবার জন্য বলতে পারেন। কারণ হতে পারে যে আপনার কাছে প্ল্যানকে দেওয়ার মত আরো তথ্য আছে যা আপনার ঘটনায় সিদ্ধান্ত নিতে সাহায্য করতে পারে। 800.303.9626 নম্বরে ফোন করে বা নিচের ঠিকানায় লিখে এটি করা যাবে:

আপনি বা আপনার প্রতিনিধি কেউ প্ল্যানের ব্যাপারে অভিযোগ দাখিল করতে পারেন যদি আপনার প্ল্যান আপিলের পর্যালোচনায় বেশি সময় নেওয়ার আমাদের সিদ্ধান্তের সাথে একমত না হন। আপনি বা আপনার বিশ্বাসযোগ্য কেউ নিউইয়র্ক স্টেট স্বাস্থ্য বিভাগে নম্বরে ফোন করে একটি অভিযোগ দাখিল করতে পারেন। 800.206.8125.

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

যদি আমরা সময়ে আপনার প্ল্যান আপিলের সিদ্ধান্ত না নিতে পারি এবং আপনি যে পরিষেবা চাইছেন তার জন্য বলি যে:

1) চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় নয়, 2) পরীক্ষামূলক/অনুসন্ধানমূলক ছিল না, 3) প্ল্যানের নেটওয়ার্কে আপনি যে সেবা পাচ্ছেন তার থেকে পৃথক নয়, অথবা 4) আপনার চাহিদা পূরণ করার সঠিকপ্রশিক্ষণ ও অভিজ্ঞতা আছে এমন অংশগ্রহণকারী প্রোভাইডারের থেকে উপলব্ধ, তাহলে আগের প্রত্যাখ্যান অব্যাহত থাকবে। এর মানে হলো আপনার পরিষেবা অনুমোদনের অনুরোধ অনুমোদিত হবে।

বহিস্থ আপিল

আপনার অন্যান্য আপিলের অধিকার আছে. যদি আমরা বলি যে আপনি যে পরিষেবা চাইছেন সেটি:

- 1) চিকিৎসাগতভাবে জরুরি নয়;
- 2) পরীক্ষামূলক বা অনুসন্ধানমূলক নয়;
- 3) প্ল্যানের নেটওয়ার্কে আপনি যে সেবা পাচ্ছেন তার থেকে পৃথক নয়; অথবা

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

4) আপনার চাহিদা পূরণ করার সঠিক প্রশিক্ষণ ও অভিজ্ঞতা আছে এমন অংশগ্রহণকারী প্রোভাইডারের থেকে উপলব্ধ।

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

বহিস্থ আপিলের জন্য বলার আগে:

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

প্ল্যানের চূড়ান্ত বিরূপ সিদ্ধান্ত পাওয়ার পর একটি বহিস্থ আপিল করবার জন্য আপনার কাছে **4 মাস** সময় থাকবে। আপনি ও প্ল্যান প্ল্যানের আপিল প্রক্রিয়া এড়িয়ে যেতে সম্মত হন, তাহলে চুক্তি করার 4 মাসের মধ্যে আপনাকে অবশ্যই বহিস্থ আপিল করতে হবে। একটি বহিস্থ আপিল করতে চাইলে একটি আপিল পূরণ করুন ও ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস বিভাগে পাঠান। আবেদন পূরণে আপনার সাহায্য দরকার হলে আপনি 800.303.9626 নম্বরে মেম্বার সার্ভিসেসে ফোন করতে পারেন। আপনি ও আপনার ডাক্তারকে আপনার চিকিৎসা সমস্যা সম্পর্কে তথ্য প্রদান করতে হবে। কোন তথ্যগুলো দরকার হবে তা বহিস্থ আপিলের আবেদন পত্রে দেওয়া আছে।

আপিল করবার কিছু উপায় এখানে দেওয়া হলো:

- 800.400.8882 নম্বরে আর্থিক পরিষেবা বিভাগে ফোন করুন।
- আর্থিক পরিষেবা বিভাগের ওয়েবসাইট dfs.ny.gov এ যান।
- নম্বরে কল করে হেলথ প্ল্যানের জন্য যোগাযোগ করুন 800.303.9626

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

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

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 করেছে।

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

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

- আপনি 24 ঘণ্টার মধ্যে দ্রুত অভ্যন্তরীণ আপিলের জন্য বলতে পারেন, এবং
- আপনি একই সময়ে দ্রুত বহিস্থ আপিলের জন্য বলতে পারেন।

আপনার আপিল সম্পর্কে কোনো সিদ্ধান্ত না আসা অবধি আপনার থাকার জন্য আমরা অর্থ প্রদান অবিরত রাখব। 24 ঘণ্টার মধ্যে আমরা আপনার ফাস্ট ট্র্যাক আপিলের জন্য সিদ্ধান্ত নেব। ফাস্ট ট্র্যাক বহিস্থ আপিলের সিদ্ধান্ত 72 ঘণ্টার মধ্যে জানানো হবে।

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

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

ন্যায্য শুনানি

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

- আপনার MetroPlusHealth Enhanced এর সাথে থাকা বা পরিত্যাগ করার ব্যাপারে আপনার স্থানীয় সামাজিক সেবা বিভাগ বা স্টেটের স্বাস্থ্য বিভাগ কর্তৃক গৃহীত কোনো সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হলে।
- আপনার পরিষেবা নিষিদ্ধ করার ক্ষেত্রে আমাদের সিদ্ধান্তে আপনি খুশী না হন। আপনি মনে করেন যে সিদ্ধান্তের ফলে আপনার Medicaid বেনিফিট সীমিত হচ্ছে। একটি ন্যায্য শুনানির জন্য পরিষেবা নিষিদ্ধের নোটিশের তারিখ থেকে আপনার 60 দিন রয়েছে। যদি আপনি পরিষেবা নিষিদ্ধের নোটিশের তারিখ থেকে বা নিষিদ্ধের কার্যকরীর তারিখ থেকে 10

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

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

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

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

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

- আপনি প্ল্যান আপিলের জন্য বলেছেন এবং অতিরিক্ত সময় নিয়েও আমরা সময়ের মধ্যে আপনার প্ল্যান আপিলের সিদ্ধান্ত জানাতে পারিনি। যদি আপনি আপনার প্ল্যান আপিলের

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

কোন উত্তর না পান অথবা যদি আমরা সময়ে সিদ্ধান্ত না জানাতে পারি তাহলে আপনি ন্যায্য শুনানির জন্য বলতে পারেন।

ন্যায্য শুনানি কর্মকর্তার কাছে থেকে আপনার পাওয়া সিদ্ধান্তই চূড়ান্ত।

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

1. ফোনের মাধ্যমে, টোল-ফ্রী নম্বরে ফোন করে 800.342.3334
2. ফ্যাক্স দ্বারা – 518.473.6735
3. ইন্টারনেটের মাধ্যমে – otda.state.ny.us/oah/forms.asp
4. ডাকযোগে – নিউ ইয়র্ক স্টেট অফিস অফ টেম্পোরারি এন্ড ডিসেবিলিটি অ্যাসিস্ট্যান্স
Office of Administrative Hearings
Managed Care Hearing Unit
P.O. Box 22023
Albany, New York 12201-2023

আপনি যখন MetroPlusHealth Enhanced-এর করা সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে ন্যায্য শুনানির আপিল করবেন তখন আমরা আপনাকে অবশ্যই আপনাকে **প্রমাণপত্রের প্যাকেটের** প্রতিলিপি পাঠাব। এই তথ্য আমরা আপনার পরিচর্যা সম্পর্কে সিদ্ধান্ত নিতে ব্যবহার করি। প্ল্যান শুনানি অফিসারের কাছে আমাদের পদক্ষেপ সম্পর্কে ব্যাখ্যা করতে এই তথ্য দেবে। যদি আপনাকে তা ডাকযোগে পাঠানোর মতো পর্যাপ্ত সময় না থাকে, তাহলে আমরা আপনাকে শুনানির জন্য আপনাকে প্রমাণপত্রের প্যাকেটের একটি প্রতিলিপি আপনাকে দিয়ে দেব। আপনি যদি শুনানির এক সপ্তাহের আগে প্রমাণপত্রের প্যাকেট না পান, আপনি 800.303.9626 নম্বরে ফোন করে তার জন্য বলতে পারেন।

মনে রাখবেন, আপনি 800.206.8125 নম্বরে ফোন করে যে কোনো সময় নিউ ইয়র্ক স্টেট ডিপার্টমেন্ট অফ হেলথের কাছে অভিযোগ করতে পারেন।

এছাড়াও আপনার আওতাভুক্তি, অভিযোগ এবং আপিলের বিকল্পগুলি সম্পর্কে বিনামূল্যে, নিরপেক্ষ উপদেশ পেতে আপনি ইন্ডিপেন্ডেন্ট কনজিউমার অ্যাডভোক্যাটস নেটওয়ার্কে (ICAN) ফোন করতে পারেন। তারা আপনাকে আবেদন প্রক্রিয়ার বিষয়ে সাহায্য করতে পারেন। ICAN এর পরিষেবার বিষয়ে জানতে এর সঙ্গে যোগাযোগ করুন:

ফোন: 844.614.8800 (TTY রিলে সার্ভিস: 711)
ওয়েব: www.icannys.org | **ইমেল:** ican@cssny.org

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

TTY: 711

অভিযোগ করার পদ্ধতি

অভিযোগ:

আমরা আশা করি যে আমাদের স্বাস্থ্য প্ল্যান আপনাকে ভালোভাবে সেবা দিতে পেরেছে। আপনার কোনো সমস্যা হলে আপনার PCP-এর সাথে কথা বলুন অথবা মেম্বার সার্ভিসেসে ফোন করুন বা চিঠি লিখুন। বেশিরভাগ সমস্যা সাথে সাথেই সমাধান করা যায় না। আপনার পরিচর্যা 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।

যদি অভিযোগ জানানোর বা অভিযোগ প্রক্রিয়ার পদক্ষেপ অনুসরণ করার প্রয়োজন হয় তাহলে আপনি সদস্য পরিষেবায় 800.303.9626 নম্বরে ফোন করতে পারেন। যদি আপনার কোন বিশেষ চাহিদার দরকার হয় যেমন শ্রবণ বা দৃষ্টিশক্তি জনিত সমস্যার সহায়তা অথবা আপনার অনুবাদ পরিষেবার প্রয়োজন হয় তাহলে আমরা আপনাকে সহায়তা করতে পারি।

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

এছাড়াও আপনার অভিযোগের ব্যাপারে 800.206.8125, নম্বরে New York State Department of Health এ যোগাযোগ করার বা নিচের ঠিকানায় চিঠি লেখার অধিকার আছে: Complaint Unit, Bureau of Consumer Services, OHIP DHP CO 1CP-1609, New York State Department of Health, Albany, New York 12237

আপনি এর পরিবর্তে নিউ ইয়র্ক স্টেট অফিস অফ মেন্টাল হেলথ এর 800.597.8481 নম্বরে অভিযোগের জন্য যোগাযোগ করতে পারেন।

এছাড়াও আপনি অভিযোগ নিয়ে আপনার স্থানীয় সামাজিক সেবা বিভাগে যে কোনো সময় যোগাযোগ করতে পারেন। এছাড়া বিল সংক্রান্ত সমস্যার অভিযোগে আপনি নিউইয়র্ক স্টেটের অর্থিক পরিষেবা বিভাগে 800.342.3736 নম্বরে ফোন করতে পারেন।

কিভাবে প্ল্যানের ব্যাপারে অভিযোগ দাখিল করতে হয়:

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

ফোন মারফত অভিযোগ করতে, সোম থেকে শনি 8am - 8pm পর্যন্ত 800.303.9626 নম্বরে সদস্য পরিষেবায় ফোন করুন। যদি আপনি কাজের সময়ের পরে ফোন করেন তাহলে মেসেজ দিন।

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

পরবর্তী কাজের দিনে আমরা আপনাকে ফোন করবো। যদি আমাদের সিদ্ধান্ত নিতে আরো বেশি তথ্যের দরকার হয়, তাহলে আমরা আপনাকে বলবো।

আপনি এখানে আমাদের অভিযোগ পাঠাতে পারেন:

MetroPlusHealth Health Plan
50 Water Street
New York, NY 10004
বিষয়: অভিযোগ ব্যবস্থাপক

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

MetroPlusHealth Health Plan
50 Water Street
New York, NY 10004
বিষয়: অভিযোগ ব্যবস্থাপক

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
- আমাদের আরো বেশি তথ্যের দরকার আছে কিনা

এছাড়াও নিজে এসে বা লিখিতভাবে অভিযোগ পর্যালোচনায় ব্যবহৃত হবে এমন তথ্যও আপনি দিতে পারেন। MetroPlusHealth Enhanced-কে কোন তথ্য দিতে হবে সে ব্যাপারে আপনি নিশ্চিত না হলে 800.303.9626 নম্বরে ফোন করুন।

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

আমরা আপনার অভিযোগ পর্যালোচনা করার পর:

- আপনার অভিযোগের উত্তর দেবার জন্য দরকারী সব তথ্য আমাদের কাছে থাকলে আমরা 45 দিনের মধ্যে আপনাকে আমাদের সিদ্ধান্ত জানানো, কিন্তু আমরা আপনার অভিযোগ পাওয়ার 60 দিনের মধ্যে আমাদের কাছ থেকে জানতে পারবেন। আমরা আপনার কাছে লিখিত বা মৌখিকভাবে আমাদের সিদ্ধান্তের কারণগুলো আপনাকে বলবো।

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

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

অভিযোগের আপিল:

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

কিভাবে কোনো অভিযোগের আপিল করতে হয়:

- আপনি আমাদের সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হলে শুনানির পর একটি অভিযোগের আবেদন করতে অন্তত 60 টি কাজের দিনের পাবেন।
- আপনি আপনার বিশ্বাসযোগ্য কাউকে আপনার হয়ে অভিযোগ দাখিল করতে বলতে পারেন;
- অভিযোগের আপিল অবশ্যই লিখিতভাবে করতে হবে। আপনি যদি ফোনের মাধ্যমে অভিযোগের আবেদন করেন, তাহলে এরপর অবশ্যই এটিকে লিখিত আকারে এখানে দিতে হবে:

MetroPlusHealth Health Plan
50 Water Street
New York, NY 10004
বিষয়: অভিযোগ ব্যবস্থাপক

আমরা আপনার অভিযোগ পাওয়ার পর কী হয়:

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

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

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

- আমাদের আরো বেশি তথ্যের দরকার আছে কিনা

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

আমাদের যে সকল তথ্য দরকার তা যদি আমাদের কাছে থাকে, তাহলে আপনি আমাদের সিদ্ধান্ত 30 কর্মদিবসের মধ্যে পেয়ে যাবেন। বিলম্ব যদি আপনার স্বাস্থ্যের জন্য ঝুঁকিপূর্ণ হয়ে থাকে এবং যদি আপিলের সিদ্ধান্ত নেবার জন্য প্রয়োজনীয় সকল তথ্য আমাদের কাছে থাকে তাহলে আপনি 2 কর্মদিবসের মধ্যে আমাদের সিদ্ধান্ত জানতে পেরে যাবেন। প্রয়োজ্য ক্ষেত্রে আমাদের সিদ্ধান্তের কারণ ও আমাদের মূলনীতি আপনাকে দেওয়া হবে। এরপরও আপনি সন্তুষ্ট না হলে, আপনি বা আপনার বিশ্বাসযোগ্য কেউ নিউইয়র্ক স্টেটের স্বাস্থ্য বিভাগে নম্বরে ফোন করে যে কোনো সময়ে একটি অভিযোগ দাখিল করতে পারেন। 800.206.8125.

এছাড়াও আপনার আওতাভুক্তি, অভিযোগ এবং আপিলের বিকল্পগুলি সম্পর্কে বিনামূল্যে, নিরপেক্ষ উপদেশ পেতে আপনি ইন্ডিপেন্ডেন্ট কনজিউমার অ্যাডভোকেটস নেটওয়ার্কে (ICAN) ফোন করতে পারেন। তারা আপনাকে আবেদন প্রক্রিয়ার বিষয়ে সাহায্য করতে পারেন। ICAN এর পরিষেবার বিষয়ে জানতে এর সঙ্গে যোগাযোগ করুন:

ফোন: 844.614.8800 (TTY রিলে সার্ভিস: 711)
ওয়েব: www.icannys.org | **ইমেল:** ican@cssny.org

সদস্যদের অধিকার ও দায়িত্বসমূহ

আপনার অধিকারসমূহ

একজন MetroPlusHealth Enhanced-এর সদস্য হিসাবে, আপনার যা করার অধিকার আছে:

- স্বাস্থ্যগত অবস্থা, লিঙ্গ পরিচয়, জাতি, বর্ণ, ধর্ম, জাতীয়তা, বয়স, বৈবাহিক অবস্থা বা যৌন প্রবণতা নির্বিশেষ সম্মানের সাথে পরিচর্যা পাওয়া।
- MetroPlusHealth Enhanced-এর কাছ থেকে আপনার প্রয়োজনীয় পরিষেবাসমূহ কোথায়, কখন ও কীভাবে পাবেন তা জানা।
- কোনটি ঠিক নয়, আপনার জন্য কী করা যেতে পারে ও সম্ভাব্য ফলাফল কী হতে পারে তা আপনার PCP আপনি বুঝতে পারেন এমন ভাষায় আপনাকে বলবেন।
- আপনার পরিচর্যা সম্বন্ধে দ্বিতীয় মতামত নিন।
- আপনাকে প্ল্যান সম্পূর্ণরূপে ব্যাখ্যা করার পর আপনার পরিচর্যার জন্য যে কোনো চিকিৎসা বা প্ল্যানে সম্মতি প্রদান করুন।
- পরিচর্যা 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 পরিচর্যা পেতে হয়।
- আপনার চিকিৎসা সংক্রান্ত রেকর্ডের কপি নিন এবং আপনার PCP-এর সাথে এ সম্বন্ধে কথা বলুন এবং প্রয়োজনবোধে আপনার চিকিৎসা রেকর্ড ত্রুটিমুক্ত 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 MetroPlusHealth Enhanced অভিযোগের ব্যবস্থাপনা ব্যবহার করুন, বা যখনই আপনি মনে করবেন যে আপনি যথোপযুক্ত ব্যবহার পাচ্ছেন না তখনই আপনি New York State Department of Health বা New York State of Health-এ অভিযোগ জানাতে পারেন।
- ন্যায্য শুনানি ব্যবস্থাপনা ব্যবহার করুন।
- আপনি যদি আপনার পরিচর্যা ও চিকিৎসা সম্বন্ধে বলতে সক্ষম না হন তাহলে আপনার হয়ে কথা বলার জন্য কোনো একজন (আত্মীয়, বন্ধু, আইনজীবী ইত্যাদি) নিয়োগ করুন।
- অপ্রয়োজনীয় নিয়ন্ত্রণ মুক্ত পরিষ্কার ও নিরাপদ পরিবেশে সুবিবেচিত সম্মানজনক পরিচর্যা গ্রহণ করুন।

আপনার কর্তব্যসমূহ

একজন MetroPlusHealth Enhanced-এর সদস্য হিসাবে, আপনি যা করতে সম্মত হচ্ছেন:

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

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

- আপনার স্বাস্থ্য পরিচর্যা 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।
- আপনি নিজে যেমন সম্মানের প্রত্যাশা করেন স্বাস্থ্য পরিচর্যা কর্মীকে ঠিক তেমনি সম্মান দিন।
- কোনো স্বাস্থ্য পরিচর্যার কর্মীর সাথে আপনার কোনো সমস্যা থাকলে আমাদেরকে জানান। মেম্বার সার্ভিস-এ ফোন করে যোগাযোগ করুন।
- সময় মতো আপনার অ্যাপোয়েন্টমেন্ট নিন। আপনি যদি বাতিল করতে চান তাহলে যথাসম্ভব তাড়াতাড়ি ফোন করুন।
- জরুরি দরকার হলেই কেবলমাত্র জরুরী কক্ষ ব্যবহার করুন।
- কর্মঘণ্টার পরে আপনার চিকিৎসা সেবা দরকার হলে PCP কে ফোন করুন।

অগ্রিম নির্দেশনামা

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 চিন্তা-ভাবনা 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।

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

TTY: 711

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

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 সন্মুখে 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:
জন্য।

এই পৃষ্ঠাটি ইচ্ছাকৃতভাবে ফাঁকা রাখা হয়েছে স্থানীয় কাজের
স্থানীয় কাজের জন্য।)

সদস্য পরিষেবা 800.303.9626

বিহেভিয়ারাল হেলথ ক্রাইসিস 866.728.1885

TTY: 711

গুরুত্বপূর্ণ ফোন নম্বর

আপনার PCP.....	
MetroPlusHealth Enhanced সদস্য পরিষেবা.....	800.303.9626
অন্যান্য ইউনিট (যেমন, নার্স হটলাইন, সদ্যবহারের পর্যালোচনা, ইত্যাদি).....	
আপনার সবচেয়ে কাছের এমারজেন্সি রুম.....	
নিউ ইয়র্ক স্টেট ডিপার্টমেন্ট অফ হেলথ (অভিযোগ).....	800.206.8125
OMH অভিযোগ.....	800.597.8481
OASAS অভিযোগের লাইন.....	518.473.3460
ন্যায়পাল.....	888.614.5400
প্রদেশের সমাজ পরিষেবা.....	718.557.1399
NYS Medicaid ম্যানেজড কেয়ার সম্পর্কে তথ্য.....	800.597.8481
নিউ ইয়র্ক স্টেটের স্বাস্থ্য বিভাগ.....	855.355.5777
নিউ ইয়র্ক Medicaid চয়েস.....	800.505.5678
NYS HIV/AIDS হটলাইন.....	800.541.AIDS (2437)
স্প্যানিশ.....	800.233.SIDA (7432)
TDD.....	800.369.AIDS (2437)
NYCHIV/AIDS হট লাইন (ইংরেজি ও স্প্যানিশ ভাষা).....	311 বা 212.নিউ ইয়র্ক (639.9675)
HIV বীমাবিহীন পরিচর্যা কর্মসূচি.....	800.542.AIDS (2437)
TDD.....	রিলে, তারপর 518.459.0121
Child Health Plus.....	800.541.2831
-শিশুদের জন্য বিনামূল্যে বা কম খরচে স্বাস্থ্য বীমা	
পার্টনার অ্যাসিট্যান্স প্রোগ্রাম.....	800.541.AIDS (2437)
- নিউ ইয়র্ক সিটিতে (CNAP).....	212.693.1419
সোশাল সিকিউরিটি অ্যাডমিনিস্ট্রেশন.....	800.772.1213
NYS ডোমেস্টিক ভায়োলেন্স হটলাইন.....	800.942.6906
স্প্যানিশ.....	800.942.6906, 2 চাপুন
শ্রবণশক্তি জনিত সমস্যা.....	800.942.6906, 711
আমেরিকানস উইথ ডিজঅ্যাবিলিটিস অ্যাক্ট (Americans with Disabilities Act, ADA) তথ্য লাইন.....	800.514.0301
TDD.....	800.514.0383
স্থানীয় ফার্মেসী.....	

আন্যান্য স্বাস্থ্য প্রোভাইডার:

CHAMP..... 888.614.5400 (মেইলবক্স)
(Ombuds@oasas.ny.gov)

ইনডিপেন্ডেন্ট কনজিউমার অ্যাডভোকেসি নেটওয়ার্ক (ICAN).....

844.614.8800

(TTY রিলে সার্ভিস: 711)

ওয়েব: icannys.org

ইমেইল: ican@cssny.org

গুরুত্বপূর্ণ ওয়েবসাইট

MetroPlusHealth Enhanced

MetroPlusHealth.org/Plans/nyc-care-other/harp

NYS স্বাস্থ্য দপ্তর

health.ny.gov

NYS OMH

omh.ny.gov

NYS OASAS

oasas.ny.gov

NYS DOH HIV/AIDS তথ্য

[AIDS ইনস্টিটিউট \(ny.gov\)](http://AIDS.ইনস্টিটিউট.ny.gov)

NYS HIV অবিমাকৃত পরিচর্যা প্রোগ্রাম

health.state.ny.us/diseases/aids/resources/adap/index.htm

HIV টেস্টিং রিসোর্স ডিরেক্টরি

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

NYC DOHMH

1.nyc.gov

NYC DOHMH HIV/AIDS তথ্য

nyhiv.com/office_of_aids_policy_dohmh_hiv_aids_bureau.html



বৈষম্য-বিরোধী বিজ্ঞপ্তি

MetroPlus Health Plan ফেডারেল নাগরিক অধিকার আইন মেনে চলে। **MetroPlus Health Plan** জাতি, বর্ণ, জাতীয় উৎস, বয়স, প্রতিবন্ধকতা বা লিঙ্গের কারণে কোনো ব্যক্তিকে বর্জন করে না অথবা তাঁদের সঙ্গে পৃথক আচরণ করে না।

MetroPlus Health Plan নিম্নলিখিতগুলি প্রদান করে:

- প্রতিবন্ধী মানুষদেরকে আমাদের সঙ্গে কার্যকরভাবে যোগাযোগ করার জন্য বিনামূল্যে সহায়তা ও পরিষেবা, যেমন:
 - যোগ্যতাসম্পন্ন প্রতীকী ভাষার দোভাষী
 - অন্যান্য ফর্ম্যাটে লিখিত তথ্য (বৃহৎ মুদ্রণ, অডিও, অভিগম্য ইলেকট্রনিক ফর্ম্যাট, অন্যান্য ফর্ম্যাট)
- মাতৃভাষা ইংরেজি নয় এমন ব্যক্তিদের বিনামূল্যে ভাষা পরিষেবা, যেমন:
 - যোগ্যতাসম্পন্ন দোভাষী
 - অন্যান্য ভাষায় লিখিত তথ্য

আপনার যদি এই পরিষেবাগুলির প্রয়োজন হয়, তাহলে **MetroPlus Health Plan** -এ

1-800-303-9626 নম্বরে কল করুন। TTY/TDD পরিষেবার জন্য 711 নম্বরে কল করুন।

আপনার যদি মনে হয় যে **MetroPlus Health Plan** আপনাকে এই পরিষেবাগুলি দেয়নি অথবা আপনার জাতি, বর্ণ, জাতীয় উৎস, বয়স, প্রতিবন্ধকতা বা লিঙ্গের কারণে আপনার সঙ্গে পৃথক আচরণ করেছে, সেক্ষেত্রে আপনি **MetroPlus Health Plan** এর কাছে একটি অভিযোগ দায়ের করতে পারেন:

ডাক ঠিকানা: 50 Water Street, 7th Floor, New York, NY 10004

ফোন: 1-800-303-9626 (TTY/TDD পরিষেবার জন্য 711 নম্বরে কল করুন)

ফ্যাক্স: 1-212-908-8705

সশরীরে: 50 Water Street, 7th Floor, New York, NY 10004

ইমেল: Grievancecoordinator@metroplus.org

আপনি মার্কিন স্বাস্থ্য ও মানবিক পরিষেবা বিভাগের নাগরিক অধিকার দপ্তর (U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights) এর কাছেও এইভাবে একটি নাগরিক অধিকারের অভিযোগ দায়ের করতে পারেন:

ওয়েব: নাগরিক অধিকার সংক্রান্ত অভিযোগ দপ্তরের পোর্টাল (Office for Civil Rights Complaint Portal) এই ঠিকানায়

<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

ডাক ঠিকানা: U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building
Washington, DC 20201

অভিযোগ জানানোর ফর্ম <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>
-তে উপলভ্য রয়েছে।

ফোন: 1-800-368-1019 (TTY/TDD 800-537-7697)

ভাষা বিষয়ক সহায়তা

ATTENTION: Language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-303-9626 (TTY: 711) .	English
ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-303-9626 (TTY: 711).	Spanish
注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-303-9626 (TTY: 711)。	Chinese
ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-303-9626(TTY:711)والبيكم الصم هاتف رقم	Arabic
주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다 1-800-303-9626 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.	Korean
ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-303-9626 (телетайп: TTY: 711).	Russian
ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 1-800-303-9626 (TTY: 711).	Italian
ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-800-303-9626 (TTY: 711).	French
ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-800-303-9626 (TTY: 711).	French Creole
אויפמערקזאם: אויב איר רעדט אידיש, זענען פארהאן פאר אייך שפראך הילף סערוויסעס פריי פון אפצאל. רופט 1-800-303-9626 (TTY: 711).	Yiddish
UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-800-303-9626 (TTY: 711)	Polish
PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-303-9626 (TTY: 711).	Tagalog
লক্ষ্য করুনঃ যদি আপদন বা ল, াকথা বলেত পাতেন, োহতল দনঃখেচায় ভাষা সহােয়া পদেতষবা উপলব্ধ আতে। ফ ান করুন ১-	Benga
KUJDES: Nëse flitni shqip, për ju ka në dispozicion shërbime të asistencës gjuhësore, pa pagesë. Telefononi në 1-800-303-9626 (TTY: 711).	Albanian
ΠΡΟΣΟΧΗ: Αν μιλάτε ελληνικά, στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε 1-800-303-9626 (TTY: 711).	Greek
خبردار: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات مفت میں دستیاب ہیں۔ کال کریں 1-800-303-9626 (TTY: 711)	Urdu