VNS Health MLTC
মেম্বার হ্যান্ডবুক

সূচিপত্র

VNS Health MLTC নিয়ন্ত্রিত দীর্ঘমেয়াদী সেবা পরিকল্পনাতে স্বাগতম 4
আপনার কেয়ার টিমের কাছ থেকে সহায়তা 4
MLTC পরিকল্পনায় তালিকাভুক্তির যোগ্যতা 4
নিউ ইয়র্ক ইন্ডিপেন্ডেন্ট অ্যাসেসর প্রোগ্রাম - প্রাথমিক মূল্যায়ন প্রক্রিয়া 6
তালিকাভুক্তির প্রক্রিয়া 7
কভারেজ প্রত্যাখ্যান 9
পরিকল্পনার সদস্য (আইডি) কার্ড 9
VNS Health MLTC পরিকল্পনার কভার করা পরিষেবাসমূহ 10
পরিচর্যা ব্যবস্থাপনার পরিষেবাসমূহ........................10
কারা আমার কেয়ার টিমের অংশ?........................10
কর্মঘণ্টার পরে পরিচর্যা........................11
কভার করা অতিরিক্ত পরিষেবাসমূহ........................12
সীমাবদ্ধতসমূহ 17
পরিষেবা এলাকার বাইরে সেবা গ্রহণ করা 18
জরুরি পরিষেবা........................18
স্বাস্থ্যসম্পর্কিত সামাজিক প্রয়োজন (HRSN) সংক্রান্ত স্ক্রিনিং ও সেবা........................18
ট্রানজিশনাল সেবার পদ্ধতি 21
মানি ফলোস দ্য পারসন (MFP)/ওপেন ডোরস 22
আমাদের পরিকল্পনার আওতাধীন নয় এমন Medicaid পরিষেবাসমূহ 23
অ-জরুরী মেডিকেল পরিবহন পরিষেবাসমূহ........................23
ফার্মেসি 24
নির্দিষ্ট কিছু মানসিক স্বাস্থ্য পরিষেবা, যেমন: 24
কিছু বুদ্ধিবৃত্তিক এবং বিকাশ সংক্রান্ত অক্ষমতা বিষয়ক পরিষেবা, যেগুলোর মধ্যে রয়েছে:........................24
অন্যান্য Medicaid পরিষেবা, যেমন: 24

VNS Health MLTC বা Medicaid দ্বারা কভার না করা পরিষেবাসমূহ 25
পরিষেবা অনুমোদন, অ্যাকশন এবং অ্যাকশন আপিল 25
পূর্ব অনুমোদন...25
সমসাময়িক পর্যালোচনা...26
পূর্ববর্তী পর্যালোচনা...27
আমরা আপনার পরিষেবা অনুমোদনের অনুরোধ পাওয়ার পরে কী ঘটবে?...........27
পূর্ব অনুমোদনের অনুরোধের জন্য সময়সীমা 28
সমসাময়িক পর্যালোচনার অনুরোধের জন্য সময়সীমা 28
পদক্ষেপ কী? 29
পদক্ষেপ সংক্রান্ত বিজ্ঞপ্তির সময়...29
পদক্ষেপ সংক্রান্ত বিজ্ঞপ্তির বিষয়বস্তু...30
আমি কিভাবে একটি পদক্ষেপের বিরুদ্ধে আপিল জমা দিবো? 31
একটি আপিল দায়ের করার জন্য আমি আমার পরিকল্পনার সাথে কীভাবে যোগাযোগ করবো? 31
কিছু পদক্ষেপের জন্য আপনি আপিল প্রক্রিয়া চলাকালীন সময়ে পরিষেবা অব্যাহত রাখার জন্য অনুরোধ করতে পারবেন....................................32
কোনো পদক্ষেপের জন্য আমার আপিল সম্পর্কে সিদ্ধান্ত নিতে এই পরিকল্পনার কত সময় লাগবে? 32
ফাস্ট ট্র্যাক আপিল প্রক্রিয়া...33
যদি পরিকল্পনাটি আমার আপিলকে অস্বীকার করে, তাহলে আমি কী করতে পারি?..33
স্টেটের ন্যায্য শুনানি...34
স্টেটের বহিরাগত আপিল..35
অভিযোগ এবং অভিযোগের আপিল...36
অভিযোগ কী?..37
অভিযোগ প্রক্রিয়া..37
আমি কীভাবে একটি অভিযোগের সিদ্ধান্তের বিপরীতে আপিল করবো? 38
অংশগ্রহণকারী ন্যায়পাল..39

VNS Health MLTC পরিকল্পনা থেকে অ-তালিকাভুক্তি 39
স্বেচ্ছা অ-তালিকাভুক্তি...*39*
স্থানান্তর...*40*
অনিচ্ছাকৃত অ-তালিকাভুক্তি...*41*
আপনাকে VNS Health MLTC ছেড়ে চলে যেতে হবে যদি আপনি:.....................*41*
আমরা আপনাকে VNS Health MLTC ত্যাগ করতে বলতে পারি যদি আপনি: *42*
সাংস্কৃতিক ও ভাষাগত দক্ষতা 42
সদস্যের অধিকার ও দায়িত্বসমূহ 43
সদস্যের অধিকারসমূহ...*43*
সদস্যের দায়িত্বসমূহ..*44*
ভবিষ্যতের জন্য নির্দেশনা...*45*
অনুরোধক্রমে লভ্য তথ্য..*45*
ইলেকট্রনিক বিজ্ঞপ্তির অপশন..*46*

VNS Health MLTC নিয়ন্ত্রিত দীর্ঘমেয়াদী সেবা পরিকল্পনাতে স্বাগতম

VNS Health MLTC (নিয়ন্ত্রিত দীর্ঘমেয়াদী সেবা) পরিকল্পনাতে স্বাগতম MLTC পরিকল্পনাটি বিশেষভাবে এমন ব্যক্তিদের জন্য ডিজাইন করা হয়েছে যাদের Medicaid আছে এবং যাদের যতদিন পর্যন্ত সম্ভব নিজেদের বাড়ি ও কমিউনিটিতে থাকার জন্য স্বাস্থ্য ও কমিউনিটি ভিত্তিক দীর্ঘমেয়াদী পরিষেবা ও সহায়তাসমূহ (CBLTSS) যেমন বাড়িতে সেবা প্রদান এবং ব্যক্তিগত সেবা পাওয়া প্রয়োজন।

এই হ্যান্ডবুকটি আপনি এই পরিকল্পনায় তালিকাভুক্ত হওয়ার পর থেকে যোগ হওয়া VNS Health MLTC-এর কভার করা সুবিধাগুলো সম্পর্কে আপনাকে জানায়। এছাড়া কীভাবে একটি পরিষেবার জন্য অনুরোধ করতে হবে, একটি অভিযোগ দায়ের করতে হবে, অথবা VNS Health MLTC-এর তালিকা থেকে কীভাবে নিজের নাম সরিয়ে নিতে হবে এটি সেটাও আপনাকে জানায়। অনুগ্রহ করে এই হ্যান্ডবুকটি রেফারেন্স হিসেবে রেখে দিন। এতে VNS Health MLTC এবং আমাদের পরিকল্পনার সুফলগুলো সম্পর্কে গুরুত্বপূর্ণ তথ্য রয়েছে। কোন পরিষেবাগুলো কভার করা হয় এবং এসব পরিষেবা কীভাবে পেতে হয় তা জানার জন্য আপনার এই হ্যান্ডবুকটি প্রয়োজন হবে৷

আপনার কেয়ার টিমের কাছ থেকে সহায়তা

আপনি নিচের সদস্য পরিষেবা নম্বরে সপ্তাহের সাত দিন 24 ঘণ্টা যেকোনো সময় আমাদের কাছে ফোন করতে পারবেন।
আপনাকে সাহায্য করার জন্য আপনার কেয়ার টিমের কোনো সদস্য সেখানে থাকবেন:
1-888-867-6555 (TTY: 711)

আপনি যে ভাষা সবচেয়ে ভালো বোঝেন সেই ভাষায় আপনি এই কর্মসূচি সম্পর্কে গুরুত্বপূর্ণ তথ্য পেতে পারেন। আপনার যদি এই নথিটি অন্য ভাষায় বা অন্যান্য ফরম্যাটে, যেমন বড় মুদ্রিত অক্ষরে, ব্রেইল বা অডিও হিসেবে প্রয়োজন হয়, তাহলে অনুগ্রহ করে আমাদের কাছে ফোন করুন৷ আপনি এই তথ্য বিনামূল্যে পেতে পারেন।

MLTC পরিকল্পনায় তালিকাভুক্তির যোগ্যতা

MLTC পরিকল্পনাটি এমন ব্যক্তিদের জন্য যাদের Medicaid আছে। আপনি MLTC পরিকল্পনায় যোগদান করার যোগ্য যদি আপনি:

1) **18 বছর** এবং তার বেশি বয়সী হন,

2) এই পরিকল্পনায় পরিষেবা এলাকায় বসবাস করেন, যেগুলো হলো Albany, Allegany, Bronx, Broome, Cattaraugus, Cayuga, Chautauqua, Chemung, Chenango, Columbia, Cortland, Delaware, Dutchess, Erie, Fulton, Genesee, Greene, Herkimer, Kings (Brooklyn), Livingston, Madison, Monroe, Montgomery, Nassau, New York (Manhattan), Niagara, Oneida, Onondaga, Ontario, Orange, Orleans, Oswego, Otsego, Putnam, Queens, Rensselaer, Richmond (Staten Island), Rockland, Saratoga, Schenectady, Schoharie, Schuyler, Seneca, Steuben, Suffolk, Sullivan, Tioga, Tompkins, Ulster, Warren, Washington, Wayne, Westchester, Wyoming, এবং Yates।

3) আপনার Medicaid থাকে,

4) আপনার শুধু Medicaid থাকে অথবা বয়স 18-20 বছর হওয়ার পাশাপাশি Medicaid ও Medicare উভয়টি থাকে **এবং** আপনি নার্সিং হোমের স্তরের সেবা পাওয়ার যোগ্য হন,

5) তালিকাভুক্তির সময়ে আপনার স্বাস্থ্য ও নিরাপত্তার কোনো ঝুঁকি ছাড়াই আপনার বাড়িতে ও কমিউনিটিতে ফিরে আসতে বা থেকে যেতে সক্ষম হন, **এবং**

6) ভর্তির তারিখ থেকে ধারাবাহিকভাবে 120 দিনের বেশি সময়ের জন্য, নিচে তালিকাভুক্ত ন্যূনতম প্রয়োজনের শর্তাবলির পাশাপাশি, নিম্নোক্ত কমিউনিটি-ভিত্তিক দীর্ঘমেয়াদি সেবা ও সহায়তা (CBLTSS)-এর অন্তত একটি প্রয়োজন:

- কমিউনিটিভিত্তিক দীর্ঘমেয়াদি সেবা (CBLTSS):
  - বাড়িতে নার্সিং সেবা
  - বাড়িতে থেরাপি
  - হোম হেলথ এইড পরিষেবা
  - বাড়িতে ব্যক্তিগত পরিচর্যা পরিষেবা
  - প্রাপ্তবয়স্কদের দিবাকালীন স্বাস্থ্যসেবা
  - ব্যক্তিগত নার্সিং সেবা; অথবা
  - ভোক্তা নির্দেশিত ব্যক্তিগত সহায়তা পরিষেবা
- সর্বনিম্ন চাহিদার শর্তাবলী:
  - দৈনন্দিন জীবনের দুইটির বেশি কার্যকলাপের (ADL) ক্ষেত্রে শারীরিক নড়াচড়ায় কমপক্ষে সীমিত সহায়তা প্রয়োজন হওয়া; অথবা
  - ডিমেনশিয়া বা আলঝাইমার রোগ নির্ণীত হয়েছে এমন ব্যক্তি, যাদের

কমপক্ষে একাধিক ADL-এর ক্ষেত্রে তত্ত্বাবধানের প্রয়োজন রয়েছে বলে মূল্যায়ন করা হয়েছে

নোট: যেসব ব্যক্তি সেপ্টেম্বর 1, 2025 তারিখের আগে MLTC প্রোগ্রামে নথিভুক্ত হয়েছেন, তারা MLTC Plan Legacy স্ট্যাটাস পাবেন এবং পূর্ববর্তী মানদণ্ড অনুযায়ী মূল্যায়িত হবেন, যতক্ষণ তারা নিরবচ্ছিন্নভাবে নথিভুক্ত থাকেন। MLTC Plan Legacy স্ট্যাটাস রয়েছে এমন ব্যক্তিদের পুনর্মূল্যায়নের সময় সর্বনিম্ন চাহিদার শর্তাবলী পূরণ করতে হবে না।

এই হ্যান্ডবুকে ব্যাখ্যা করা কভারেজ VNS Health MLTC পরিকল্পনায় আপনার তালিকাভুক্তির তারিখে কার্যকর হবে। MLTC পরিকল্পনায় তালিকাভুক্তি স্বেচ্ছামূলক।

নিউ ইয়র্ক ইন্ডিপেন্ডেন্ট অ্যাসেসর প্রোগ্রাম - প্রাথমিক মূল্যায়ন প্রক্রিয়া

১৬ মে, ২০২২ তারিখ থেকে কার্যকর হওয়া কনফ্লিক্ট ফ্রি ইভালুয়েশন অ্যান্ড এনরোলমেন্ট সেন্টার (CFEEC) এখন নিউ ইয়র্ক ইন্ডিপেন্ডেন্ট অ্যাসেসর প্রোগ্রাম (NYIAP) নামে পরিচিত। NYIAP প্রাথমিক মূল্যায়ন প্রক্রিয়া পরিচালনা করবে। NYIAP পরবর্তী কোনো তারিখে দ্রুত প্রাথমিক মূল্যায়ন শুরু করবে। প্রাথমিক মূল্যায়ন প্রক্রিয়ার মধ্যে নিম্নলিখিতগুলো সম্পন্ন করা অন্তর্ভুক্ত রয়েছে:

- **কমিউনিটি স্বাস্থ্য মূল্যায়ন (CHA):** আপনার ব্যক্তিগত পরিচর্যা এবং/অথবা ভোক্তা পরিচালিত ব্যক্তিগত সহায়তা পরিষেবা (PCS/CDPAS) প্রয়োজন আছে কিনা এবং আপনি একটি নিয়ন্ত্রিত দীর্ঘমেয়াদী সেবা পরিকল্পনায় তালিকাভুক্তির জন্য যোগ্য কিনা তা দেখার জন্য CHA ব্যবহার করা হয়।

- **ক্লিনিক্যাল অ্যাপয়েন্টমেন্ট এবং প্র্যাকটিশনার অর্ডার (PO):** PO আপনার ক্লিনিকাল অ্যাপয়েন্টমেন্ট নথিভুক্ত করে এবং নির্দেশ করে যে:
  - আপনার দৈনন্দিন কাজকর্মে সাহায্যের প্রয়োজন আছে **এবং**
  - আপনার মেডিকেল অবস্থা স্থিতিশীল যাতে আপনি আপনার বাড়িতে PCS এবং/অথবা CDPAS পেতে পারেন।

CHA এবং ক্লিনিক্যাল অ্যাপয়েন্টমেন্ট উভয়টির সময়সূচি NYIAP নির্ধারণ করবে। একজন প্রশিক্ষিত রেজিস্টার্ড নার্স (RN) CHA সম্পন্ন করবেন। CHA-এর পরে, NYIAP-এর একজন চিকিৎসক কয়েকদিন পরে একটি ক্লিনিক্যাল অ্যাপয়েন্টমেন্ট এবং PO সম্পন্ন করবেন।

আপনার কোন ধরনের সাহায্য প্রয়োজন তা দেখতে এবং আপনার সেবার পরিকল্পনা

তৈরি করতে VNS Health MLTC CHA এবং PO-এর ফলাফল ব্যবহার করবে। যদি আপনার পরিচর্যার পরিকল্পনায় গড়ে প্রতিদিন 12 ঘণ্টার বেশি সময়ের জন্য PCS এবং/অথবা CDPAS প্রস্তাব করা হয়, তাহলে NYIAP-এর ইন্ডিপেনডেন্ট রিভিউ প্যানেল (Independent Review Panel, IRP) কর্তৃক একটি পৃথক পর্যালোচনার প্রয়োজন হবে। IRP হলো মেডিকেল পেশাজীবীদের একটি প্যানেল যা আপনার CHA, PO, পরিচর্যার পরিকল্পনা এবং অন্য যেকোনো মেডিকেল ডকুমেন্টেশন পর্যালোচনা করবে। যদি আরো তথ্যের প্রয়োজন হয়, প্যানেলের কেউ আপনাকে পরীক্ষা করতে পারেন অথবা আপনার প্রয়োজনগুলো নিয়ে আপনার সাথে আলোচনা করতে পারেন। পরিচর্যার পরিকল্পনা আপনার প্রয়োজনগুলো পূরণ করে কিনা সে সম্পর্কে VNS Health MLTC-এর কাছে IRP একটি সুপারিশ প্রদান করবে।

NYIAP প্রাথমিক মূল্যায়নের পদক্ষেপগুলো সম্পূর্ণ করলে এবং আপনি Medicaid-এর নিয়ন্ত্রিত দীর্ঘমেয়াদী সেবার জন্য যোগ্য বলে সিদ্ধান্ত নিলে, তারপরে আপনি কোন নিয়ন্ত্রিত দীর্ঘমেয়াদী সেবা পরিকল্পনায় তালিকাভুক্ত হবেন সেটা বেছে নেবেন।

তালিকাভুক্তির প্রক্রিয়া

কেয়ার টিমের একজন সদস্য তালিকাভুক্ত ব্যক্তির সাথে তার বাড়িতে তার জন্য সুবিধাজনক একটি সময়ে একটি অ্যাপয়েন্টমেন্ট নির্ধারণ করতে সহায়তা করবে। অ্যাসেসমেন্ট নার্স একটি প্রাথমিক ব্যক্তি কেন্দ্রিক পরিষেবা পরিকল্পনা (PCSP) তৈরি করতে এই ভিজিটের পাশাপাশি NYIAP-এর কমিউনিটি স্বাস্থ্য মূল্যায়ন ব্যবহার করবে। সরাসরি ভিজিট করা সম্ভব না হলে কিছু মূল্যায়ন টেলিহেলথের মাধ্যমে সম্পন্ন করা হতে পারে।

অ্যাসেসমেন্ট নার্স তালিকাভুক্ত ব্যক্তিকে HIPAA-এর বিধিমালা অনুযায়ী স্বাস্থ্য তথ্য প্রকাশের জন্য একটি অনুমোদন (নিউ ইয়র্ক স্টেটের স্বাস্থ্য বিভাগের একটি ফরম) স্বাক্ষর করতে বলবেন। এটি এই পরিকল্পনাকে ডাক্তার এবং অন্যান্য স্বাস্থ্যসেবা প্রদানকারীদের কাছ থেকে তথ্য ও ইনপুট সংগ্রহ করার সুযোগ করে দিবে। এই তথ্য তালিকাভুক্ত ব্যক্তির স্বাস্থ্য চাহিদাগুলো সম্পর্কে আমাদেরকে গুরুত্বপূর্ণ বিস্তারিত তথ্য প্রদান করবে যাতে আমরা তার জন্য সবচেয়ে উপযুক্ত পরিষেবাগুলো প্রদান করতে পারি। আমরা আইনের সম্পূর্ণ ব্যাপ্তি পর্যন্ত তালিকাভুক্ত ব্যক্তির গোপনীয় স্বাস্থ্য তথ্য সুরক্ষিত রাখবো। মূল্যায়নের সময়, তালিকাভুক্ত ব্যক্তির সাথে ভবিষ্যতের জন্য নির্দেশনা পর্যালোচনা করা হবে। ভবিষ্যতের জন্য নির্দেশনা অন্যদের বলে দেয় যে যদি একজন তালিকাভুক্ত ব্যক্তি সিদ্ধান্ত নিতে না পারেন তাহলে চিকিৎসা সংক্রান্ত কী সিদ্ধান্ত গ্রহণ করতে হবে। তালিকাভুক্তরা তাদের পক্ষে কথা বলার জন্য কোনো ব্যক্তির নামও উল্লেখ করতে পারেন (যাকে এজেন্ট বলা হয়)। আমরা মনে করি স্বাস্থ্যসেবা সংক্রান্ত সিদ্ধান্তগুলো যাতে একজন তালিকাভুক্ত ব্যক্তির সত্যিকারের ইচ্ছাকে প্রতিফলিত করে

তা নিশ্চিত করার ক্ষেত্রে ভবিষ্যতের জন্য নির্দেশনা একটি গুরুত্বপূর্ণ অংশ।

সম্পূর্ণ মূল্যায়ন সম্পন্ন করতে একাধিক বার বাড়িতে বা টেলিহেলথ ভিজিট প্রয়োজন হতে পারে। এসব ভিজিটের সময় অ্যাসেসমেন্ট নার্স তালিকাভুক্ত ব্যক্তি ও তার পরিবারের সাথে এই কর্মসূচি নিয়ে কথা বলবেন যাতে এই পরিকল্পনা কীভাবে কাজ করে সে বিষয়টি সবাই বুঝতে পেরেছেন তা নিশ্চিত করা যায়। এই সদস্য হ্যান্ডবুক এবং সেবা প্রদানকারীর ডিরেক্টরি প্রদান করা হবে, এবং পরিকল্পনার নীতিমালা এবং পদ্ধতি পর্যালোচনা করা হবে।

এছাড়াও অ্যাসেসমেন্ট নার্স এবং কেয়ার ম্যানেজার তালিকাভুক্ত ব্যক্তি, তার পরিবার এবং স্বাস্থ্যসেবা পেশাজীবীদের সাথে তাদের প্রয়োজনগুলো পূরণ করতে এবং তাদের সাংস্কৃতিক ও বিশ্বাসকে যতটা সম্ভব বিবেচনায় নিয়ে একটি PCSP তৈরি করার জন্য কাজ করবেন। তালিকাভুক্ত ব্যক্তির কাছে এই PCSP ডাকযোগে পাঠানো হবে এবং এর মধ্যে এই পরিকল্পনায় উল্লেখিত সময়কালের জন্য যারা VNS Health MLTC-এর একজন সদস্য হওয়ার পরে তিনি যেসব পরিষেবা পাবেন সেগুলো অন্তর্ভুক্ত থাকবে। তালিকাভুক্ত ব্যক্তিকে পরিকল্পনায় স্বাক্ষর করতে এবং একটি কপি ফেরত দিতে বলা হবে। যদি তার অবস্থার পরিবর্তন ঘটে, তাহলে তার দীর্ঘমেয়াদী সেবার চাহিদাগুলো পূরণ করা অব্যাহত রাখতে PCSP পরিবর্তন করার জন্য তার কেয়ার টিম তার সাথে এবং তার প্রাথমিক সেবা প্রদানকারীর (PCP) সাথে কাজ করবে।

VNS Health MLTC-তে তালিকাভুক্তি স্বেচ্ছামূলক। অ্যাসেসমেন্ট নার্স তালিভুক্ত ব্যবহারকারীকে একটি তালিকাভুক্তি সংক্রান্ত চুক্তিতে স্বাক্ষর করতে বলবেন। যদি তালিকাভুক্তি চুক্তিতে স্বাক্ষর করার পরে, তিনি এই কর্মসূচির জন্য তালিকাভুক্ত না হওয়ার সিদ্ধান্ত নেন, তাহলে তালিকাভুক্ত ব্যক্তি তার তালিকাভুক্তি কার্যকর হওয়ার তারিখের আগের মাসের 20 তারিখ দুপুরের মধ্যে এটি প্রত্যাহার করে নিতে পারবেন। তালিকাভুক্ত ব্যক্তিকে অবশ্যই আমাদের কাছে ফোন করতে হবে অথবা লিখিতভাবে আমাদের সাথে যোগাযোগ করতে হবে। আমরা তাদের প্রত্যাহার নিশ্চিত করে লিখিতভাবে একটি প্রাপ্তিস্বীকারপত্র পাঠাবো।

Medicaid-কে অবশ্যই VNS Health MLTC-তে তালিকাভুক্তির আগে একজন তালিকাভুক্ত ব্যক্তির Medicaid পাওয়ার যোগ্যতা যাচাই করতে হবে। আপনি তালিকাভুক্তি চুক্তিতে স্বাক্ষর করার পরে, আমরা আপনার তথ্য New York Medicaid Choice-এর কাছে পাঠাবো। New York Medicaid Choice দ্বারা নিশ্চিত করার পরে তালিকাভুক্তি আনুষ্ঠানিকভাবে সম্পন্ন হবে। বেশিরভাগ ক্ষেত্রে, তালিকাভুক্তি চুক্তি স্বাক্ষর হওয়ার পরের মাসের প্রথম দিনে আপনি VNS Health MLTC-এর সদস্য হয়ে

যাবেন। আমরা টেলিফোনের মাধ্যমে তালিকাভুক্তি কার্যকর হওয়ার প্রকৃত তারিখ নিশ্চিত করবো, সাধারণত পরিকল্পনার সদস্যতা শুরু হওয়ার কয়েক দিন আগে। আপনার কেয়ার ম্যানেজার নিশ্চিত করবেন যে আপনি আপনার PCSP-তে বর্ণিত সব পরিষেবা পেয়েছেন।

কভারেজ প্রত্যাখ্যান

MLTC পরিকল্পনায় তালিকাভুক্তির যোগ্যতার অধীনে তালিকাভুক্ত মানদণ্ড পূরণ না করার পাশাপাশি, এই পরিকল্পনায় আপনার তালিকাভুক্তি প্রত্যাখ্যান করা হবে যদি:

- আপনি বর্তমানে State Office of Mental Health, Office of Alcoholism and Substance Abuse Services অথবা Office for People with Developmental Disabilities (OPWDD) কর্তৃক পরিচালিত কোনো হাসপাতালে বা আবাসিক ফ্যাসিলিটিতে সেবা গ্রহণ করেন। অনুগ্রহ করে মনে রাখবেন, VNS Health MLTC-তে তালিকাভুক্ত করার জন্য একটি আবেদন গ্রহণ করা হতে পারে, কিন্তু আপনার তালিকাভুক্তি কেবল কমিউনিটিতে আপনার বাড়িতে যাওয়ার জন্য ডিসচার্জ হওয়ার পরে শুরু হতে পারে।
- আপনি বর্তমানে Medicaid কর্তৃক পরিচালিত অন্য একটি কেয়ার প্রোগ্রাম, OPWDD-এর পৃষ্ঠপোষকতায় পরিচালিত একটি ডে ট্রিটমেন্ট প্রোগ্রাম, অথবা একটি হসপিস প্রোগ্রামে তালিকাভুক্ত রয়েছেন। আপনি যদি এসব প্রোগ্রামে আপনার অংশগ্রহণ সমাপ্ত করে দেন, তাহলে আপনাকে এই পরিকল্পনায় তালিকাভুক্তির জন্য বিবেচনা করা যেতে পারে।
- অতীতে আপনি **অনিচ্ছাকৃতভাবে** এই পরিকল্পন থেকে বাদ পড়েছেন, এবং যে পরিস্থিতির কারণে আপনার নাম তালিকাভুক্তি থেকে বাদ পড়েছিল সেটি এখনো সমাধান হয়নি।

পরিকল্পনার সদস্য (আইডি) কার্ড

আপনি আপনার তালিকাভুক্তি কার্যকর হওয়ার তারিখের 30 দিনের মধ্যে আপনার VNS Health MLTC আইডেন্টিফিকেশন (আইডি) কার্ড পেয়ে যাবেন। অনুগ্রহ করে যাচাই করুন যে আপনার কার্ডের তথ্য সঠিক আছে। আমরা আপনাকে এই কার্ডটি আপনার Medicaid কার্ডের সঙ্গে রাখার জন্য উৎসাহিত করছি যাতে প্রয়োজনের সময় এটি কাজে লাগে। যদি আপনার কার্ড হারিয়ে যায় বা চুরি হয়ে যায়, তাহলে অনুগ্রহ করে আপনার কেয়ার টিমের সাথে যোগাযোগ করুন অথবা আপনার অনলাইন অ্যাকাউন্ট, http://vnshealthplans.org/accountএর মাধ্যমে প্রতিস্থাপনের জন্য অনুরোধ করুন।

আপনি আপনার অনলাইন অ্যাকাউন্ট থেকে একটি অস্থায়ী আইডি কার্ডও ডাউনলোড করতে পারবেন।

<u>VNS Health MLTC পরিকল্পনার কভার করা পরিষেবাসমূহ</u>

পরিচর্যা ব্যবস্থাপনার পরিষেবাসমূহ

আমাদের পরিকল্পনার একজন সদস্য হিসেবে, আপনি পরিচর্যা ব্যবস্থাপনার পরিষেবাসমূহ পাবেন। আমাদের পরিকল্পনা আপনাকে একজন কেয়ার ম্যানেজার প্রদান করবে যিনি একজন স্বাস্থ্যসেবা পেশাজীবী হবেন – সাধারণত একজন নার্স বা একজন সমাজকর্মী। আপনার কোন পরিষেবাগুলো প্রয়োজন সে ব্যাপারে সিদ্ধান্ত নিতে এবং একটি ব্যক্তি কেন্দ্রিক পরিষেবা পরিকল্পনা (PCSP) তৈরি করতে আপনার কেয়ার ম্যানেজার আপনার ও আপনার ডাক্তারের সাথে কাজ করবেন। এছাড়াও আপনার কেয়ার ম্যানেজার আপনার প্রয়োজনীয় যেকোনো পরিষেবার জন্য অ্যাপয়েন্টমেন্টের ব্যবস্থা করবেন এবং সেই পরিষেবাগুলোতে যাওয়ার জন্য পরিবহনের ব্যবস্থা করবেন।

কারা আমার কেয়ার টিমের অংশ?

- **অ্যাসেসমেন্ট নার্স**: তালিকাভুক্ত হওয়ার সময় প্রথম যে ব্যক্তির সাথে আপনার সাক্ষাত হয় তিনি হলেন আপনার অ্যাসেসমেন্ট নার্স। অ্যাসেসমেন্ট নার্স আপনার সাথে কথা বলার জন্য প্রতি 12 মাস অন্তর আপনার বাড়িতে আসবেন এবং নিশ্চিত করবেন যে আপনার স্বাস্থ্যসেবার চাহিদাগুলো তখনো পূরণ হচ্ছে এবং সেই তথ্য আপনার কেয়ার ম্যানেজারের সাথে শেয়ার করবেন।

- **কেয়ার ম্যানেজার**: আপনার কেয়ার ম্যানেজার হলেন আপনার কেয়ার টিমের "অধিনায়ক" যিনি:
  - একজন রেজিস্টার্ড নার্স বা লাইসেন্সপ্রাপ্ত সমাজকর্মী যিনি আপনার ব্যক্তি কেন্দ্রিক পরিষেবা পরিকল্পনার (PCSP) সাথে জড়িত সব কিছু সমন্বয় করে থাকেন।
  - দীর্ঘমেয়াদী যত্নের প্রয়োজন আছে এমন ব্যক্তিদের যত্ন নেওয়ার ক্ষেত্রে অভিজ্ঞ।
  - নিশ্চিত করেন যে আপনার সব স্বাস্থ্যসেবা এবং দীর্ঘমেয়াদী পরিচর্যার পরিষেবাগুলো আপনার সব স্বাস্থ্যসেবা পেশাজীবীদের সাথে সমন্বয় করা হচ্ছে।
  - VNS Health MLTC কভার করে না, কিন্তু Medicare, Medicaid, বা অন্যান্য বিমা অর্থ পরিশোধ করে থাকে এমন পরিষেবাগুলোর ব্যবস্থা করে থাকেন।

আপনার কেয়ার ম্যানেজার যা করবেন:

- ✓ আপনার প্রয়োজন ও পছন্দগুলো সম্পর্কে আপনার সাথে কথা বলবেন।
- ✓ আপনার প্রয়োজনগুলো পূরণ করে এমন একটি PCSP তৈরি করতে আপনার সাথে কাজ করবেন।
- ✓ আপনি আপনার প্রয়োজনীয় পরিষেবাগুলো পাচ্ছেন তা নিশ্চিত করতে আপনার অন্যান্য স্বাস্থ্যসেবা পেশাজীবীর (যেমন, প্রাথমিক সেবা প্রদানকারী চিকিৎসক, বিশেষজ্ঞ, সমাজকর্মী ও থেরাপিস্ট) সাথে সমন্বয় রক্ষা করবেন।
- ✓ আপনার PCSP পরিকল্পনার সাথে জড়িত সবকিছু সমন্বয় করবেন।
    - আপনার স্বাস্থ্য সংক্রান্ত প্রয়োজনীয়তার বিস্তৃত মূল্যায়নের ভিত্তিতে এবং আপনার অবস্থার পরিবর্তন সাপেক্ষে আপনার PCSP নিয়মিত সময় অন্তর আপডেট করা হয়। আপনি এই প্রক্রিয়ায় একটি গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করবেন। আপনি যদি মনে করেন যে আপনার এমন একটি পরিষেবার প্রয়োজন রয়েছে যা পরিকল্পনার আওতায় রয়েছে, কিন্তু আপনার PCSP-তে নেই, তাহলে অনুগ্রহ করে আপনার কেয়ার ম্যানেজারের সাথে কথা বলুন।

- **সমাজকর্মী**: সমাজকর্মী আপনার সুস্থতাকে প্রভাবিত করতে পারে এমন উদ্বেগসমূহের ব্যাপারে নির্দেশনা ও সহায়তা প্রদান করতে পারেন। তিনি আপনাকে সরকারি সুবিধাসমূহ, কমিউনিটি-ভিত্তিক সংস্থানসমূহ এবং সহায়তা পরিষেবাগুলোর সাথে সংযোগ করতে সহায়তা করতে পারেন। আপনি একজন সমাজকর্মীর সাথে কথা বলতে চাইলে তা আপনার কেয়ার ম্যানেজারকে জানান।

আপনার কোনো পরিষেবা প্রয়োজন হলে, আপনি আপনার PCSP-তে কোনো পরিবর্তনের জন্য অনুরোধ করতে চাইলে অথবা আপনি কোনো সমস্যার সম্মুখীন হলে আপনার কেয়ার টিম মাত্র একটি ফোন কলের দূরত্বে রয়েছে। তারা সাহায্য করার জন্য পাশে আছেন।

কর্মঘণ্টার পরে পরিচর্যা

আপনার যদি কর্মঘণ্টার পরে, সপ্তাহান্তে, বা কোনো ছুটির দিনে সাহায্য প্রয়োজন হয়, তাহলে আমাদের বিশেষ আফটার-আওয়ার্স ইউনিটের একজন নিবন্ধিত নার্স আপনাকে সাহায্য করবেন। অনুগ্রহ করে আপনার কেয়ার টিমকে ফোন করুন, আপনার ফোন কলটি স্বয়ংক্রিয়ভাবে আফটার-আওয়ার্স ইউনিটে একজন নার্সের কাছে পাঠানো হবে। বিশেষভাবে প্রশিক্ষিত এই নার্সরা আপনার মেডিকেল অবস্থা সম্পর্কে আপনার প্রশ্নের উত্তর দেবেন। যদি তারা মনে করেন যে আপনার একটি জরুরী অবস্থা দেখা দিয়েছে, তাহলে তারা আপনি যেন যত তাড়াতাড়ি সম্ভব সাহায্য পান সে বিষয়টি নিশ্চিত

করবেন। এছাড়াও তারা আপনাকে একটি হাসপাতালে রেফার করতে পারেন, আপনার ডাক্তার ও কেয়ার ম্যানেজারের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন এবং যদি বাড়িতে থাকা সেবা প্রদানকারী বা পরিষেবার ক্ষেত্রে কোনো সমস্যা হয়ে থাকে তাহলে ফলোআপ করবেন।

কভার করা অতিরিক্ত পরিষেবাসমূহ

যেহেতু আপনার Medicaid আছে এবং আপনি MLTC-এর জন্য যোগ্যতা অর্জন করেছেন, তাই আমাদের পরিকল্পনা নিচে বর্ণিত অতিরিক্ত স্বাস্থ্য ও সামাজিক পরিষেবাগুলোর ব্যবস্থা করবে এবং সেগুলোর জন্য অর্থ পরিশোধ করবে। আপনি ততক্ষণ পর্যন্ত এসব পরিষেবা পেতে পারেন যতক্ষণ পর্যন্ত সেগুলো চিকিৎসাগত দিক থেকে অপরিহার্য থাকে, অর্থাৎ, আপনার অসুস্থতা বা অক্ষমতা প্রতিরোধ বা চিকিৎসা করার জন্য সেগুলো প্রয়োজন হয়। আপনার কেয়ার ম্যানেজার আপনার প্রয়োজনীয় পরিষেবাসমূহ এবং সেবা প্রদানকারীদের শনাক্ত করতে সাহায্য করবেন। কিছু ক্ষেত্রে, এসব পরিষেবা পাওয়ার জন্য আপনার ডাক্তারের কাছ থেকে একটি রেফারেল বা নির্দেশের প্রয়োজন হতে পারে। আপনাকে অবশ্যই VNS Health MLTC নেটওয়ার্কের আওতাধীন সেবা প্রদানকারীদের কাছ থেকে এসব পরিষেবা গ্রহণ করতে হবে। আপনি যদি আমাদের পরিকল্পনায় কোনো সেবা প্রদানকারীকে খুঁজে না পান, তাহলে নিম্নলিখিত পরিস্থিতিতে আমরা এই পরিকল্পনার নেটওয়ার্কের অংশ নন এমন সেবা প্রদানকারীদের কাছ থেকে আপনার গ্রহণ করা পরিষেবাগুলো কভার করবো:

- আপনার যদি এমন কোনো মেডিকেল সেবা প্রয়োজন হয় যা Medicaid-এর জন্য এই পরিকল্পনায় কভার করা আবশ্যক হয় এবং এই পরিকল্পনার নেটওয়ার্কের আওতাভুক্ত সেবা প্রদানকারীরা সেই সেবা প্রদান করতে না পারে, তাহলে আপনাকে অবশ্যই নেটওয়ার্কের বাইরের কোনো সেবা প্রদানকারীর কাছ থেকে সেবা গ্রহণ করার আগে এই পরিকল্পনার তরফ থেকে পূর্ব অনুমোদন গ্রহণ করতে হবে।
- আপনি যদি একজন নতুন সদস্য হন এবং আপনি Medicaid-এর কাছ থেকে দীর্ঘমেয়াদী পরিচর্যার পরিষেবা গ্রহণ করেন। আমরা তালিকাভুক্তির পরে অন্তত 90 দিনের জন্য নেটওয়ার্কের বাইরের সেবা প্রদানকারীর কাছ থেকে গ্রহণ করা এসব পরিষেবা কভার করা অব্যাহত রাখবো।

- **বহির্বিভাগের রোগীদের পুনর্বাসন**
  - **শারীরিক থেরাপি** - আপনার ডাক্তার বা অন্য স্বাস্থ্যসেবা প্রদানকারী আপনার প্রয়োজন রয়েছে বলে প্রত্যয়ন করলে, আপনার কাজ করার ক্ষমতা পরিবর্তন করে দেয় এমন আঘাত বা রোগ, অথবা বর্তমান কার্যকারিতা বজায় রাখা অথবা অবনতি ধীর গতির করার জন্য মূল্যায়ন ও চিকিৎসা কভার করে। পূর্ব অনুমোদন আবশ্যক হতে পারে।

- **অকুপেশনাল থেরাপি** - আপনার ডাক্তার বা অন্য স্বাস্থ্যসেবা প্রদানকারী আপনার প্রয়োজন রয়েছে বলে প্রত্যয়ন করলে, বর্তমান সক্ষমতা বজায় রাখা অথবা অবনতি ধীর গতির করার জন্য আপনাকে দৈনন্দিন জীবনের কাজকর্ম (যেমন পোশাক পরা বা গোসল করা) সম্পন্ন করতে আপনাকে সাহায্য করার জন্য মূল্যায়ন ও চিকিৎসা কভার করে। পূর্ব অনুমোদন আবশ্যক হতে পারে।
- **স্পিচ থেরাপি** - আপনার ডাক্তার বা অন্য স্বাস্থ্যসেবা প্রদানকারী আপনার প্রয়োজন রয়েছে বলে প্রত্যয়ন করলে, কথা বলা ও ভাষার দক্ষতা, যেমন বুদ্ধিবৃত্তিক ও গিলে ফেলার দক্ষতা পুনরায় ফিরে পেতে ও জোরদার করতে, অথবা বর্তমান কার্যকারিতা বজায় রাখা অথবা অবনতি ধীর গতির করার জন্য মূল্যায়ন ও চিকিৎসা কভার করে। পূর্ব অনুমোদন আবশ্যক হতে পারে।

- **ব্যক্তিগত পরিচর্যা** (যেমন গোসল করা, খাওয়া, পোশাক পরা, টয়লেট ব্যবহার করা এবং হাঁটতে সহায়তা করা) - আমরা আপনাকে ব্যক্তিগত স্বাস্থ্যবিধি, পোশাক পরা ও খাওয়া এবং বাড়ির পরিবেশে সহায়তা করার মতো ক্রিয়াকলাপগুলোতে সাহায্য করার জন্য ব্যক্তিগত পরিচর্যা প্রদানের বিষয়টি সমন্বয় করবো। ব্যক্তিগত পরিচর্যা পরিষেবাগুলো অবশ্যই চিকিৎসাগতভাবে অপরিহার্য হতে হবে। পূর্ব অনুমোদন আবশ্যক।

- **Medicare কভার করে না এমন বাড়িতে প্রদানের স্বাস্থ্যসেবা পরিষেবাসমূহ, যেমন নার্সিং, হোম হেলথ এইড, অকুপেশনাল, শারীরিক ও স্পিচ থেরাপি।** আমরা বাড়িতে সেবা প্রদান করার পরিষেবাগুলো প্রদান করার ক্ষেত্রে সমন্বয় সাধন করি, যার মধ্যে নার্স, সমাজকর্মী, ফিজিক্যাল থেরাপিস্ট, অকুপেশনাল থেরাপিস্ট এবং স্পিচ থেরাপিস্টদের কাছ থেকে পাওয়া সেবা অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। এসব পরিষেবা আপনার স্বাস্থ্য বজায় রাখা, পুনর্বাসন করা, স্বাস্থ্যের ব্যাপারে দিকনির্দেশনা প্রদান করা এবং/অথবা আপনার স্বাস্থ্যের ব্যাপারে সহায়তা করার জন্য প্রদান করা হয়। কর্মীরা আপনার ব্যক্তি কেন্দ্রিক পরিষেবা পরিকল্পনার (PCSP) উপর ভিত্তি করে এসব পরিষেবা প্রদান করেন এবং সব পরিষেবা আপনার বাড়িতে প্রদান করা হয়। পূর্ব অনুমোদন আবশ্যক।

- **পুষ্টি** - আমরা একজন নিবন্ধিত খাদ্য বিশেষজ্ঞের কাছ থেকে পুষ্টি সংক্রান্ত পরিষেবাগুলো সরবরাহ করতে পারি যিনি আপনার খাদ্যের চাহিদা মূল্যায়ন করবেন এবং আপনার খাদ্য যাতে আপনার স্বাস্থ্য ও ব্যক্তিগত চাহিদার সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হয় তা নিশ্চিত করার জন্য সুপারিশ করবেন। পূর্ব অনুমোদন আবশ্যক।

- **চিকিৎসাগত সামাজিক পরিষেবাসমূহ** - চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় মূল্যায়ন, বাড়িতে একজন ব্যক্তির রক্ষণাবেক্ষণের সাথে সম্পর্কিত সামাজিক সমস্যার জন্য সহায়তার ব্যবস্থা করা এবং তা প্রদান করা। পূর্ব অনুমোদন আবশ্যক।

- **বাড়িতে পৌঁছে দেওয়া আহার এবং/অথবা দলীয় পরিবেশে যেমন কোনো ডে কেয়ারে আহার** - আমরা আপনাকে আপনার পরিচর্যার পরিকল্পনা অনুযায়ী বাড়িতে পৌঁছে দেওয়া বা সম্মিলিত আহার প্রদান করতে পারি। সাধারণত, যারা খাবার প্রস্তুত করতে পারেন না এবং যাদের খাবার প্রস্তুত করার ব্যাপারে সহায়তা করার জন্য ব্যক্তিগত পরিচর্যা পরিষেবা নেই তাদের জন্য প্রতিদিন একটি বা দুইটি আহার সরবরাহ করা হয়। পূর্ব অনুমোদন আবশ্যক।

- **সামাজিক ডে কেয়ার** - সামাজিক ডে কেয়ার হলো একটি কাঠামোবদ্ধ কর্মসূচি যা আপনাকে একটি সুরক্ষিত পরিবেশে সামাজিকীকরণ, ব্যক্তিগত পরিচর্যা ও পুষ্টি প্রদান করে থাকে। আপনি দৈনন্দিন জীবনযাত্রার দক্ষতা বৃদ্ধি, পরিবহন, এবং কেয়ারগিভারের সহায়তার মতো পরিষেবাগুলোও পেতে পারেন। আপনি আগ্রহী হলে, আপনার কেয়ার ম্যানেজার আপনার জন্য একটি সামাজিক ডে কেয়ার ফ্যাসিলিটিতে যোগদানের ব্যবস্থা করতে পারবেন। পূর্ব অনুমোদন আবশ্যক।

- **প্রাইভেট ডিউটি নার্সিং** - লাইসেন্সপ্রাপ্ত নিবন্ধিত পেশাজীবী বা লাইসেন্সপ্রাপ্ত ব্যবহারিক নার্সদের দ্বারা আপনার বাড়িতে অব্যাহতভাবে দক্ষ নার্সিং সেবা প্রদান করা হয়। পূর্ব অনুমোদন আবশ্যক হতে পারে।

- **ডেন্টাল** - আপনি পূর্ব অনুমোদন ছাড়াই আপনার সেবা প্রদানকারীদের ডিরেক্টরিতে তালিকাভুক্ত যেকোনো ডেন্টিস্টের কাছ থেকে **প্রতিরোধমূলক এবং প্রাথমিক দাঁতের যত্নের পরিষেবা** পেতে পারেন। বছরে দুইবার চেক-আপ এবং দাঁতের যত্নের প্রাথমিক পরিষেবাগুলোর জন্য আপনার নেটওয়ার্কের অভ্যন্তরীণ ডেন্টিস্টকে দেখানোর জন্য আপনার কোনো অনুমোদন প্রয়োজন হবে না। আমরা নির্দিষ্ট কিছু পরিস্থিতিতে ক্রাউন এবং রুট ক্যানেল কভার করে থাকি যাতে আপনি আরও বেশি প্রাকৃতিক দাঁত রাখতে পারেন। সেইসাথে, প্রতিস্থাপনযোগ্য আলগা দাঁত ও ইমপ্লান্টের জন্য সেগুলো প্রয়োজনীয় কিনা তা নির্ধারণ করার জন্য কেবল আপনার ডেন্টিস্টের সুপারিশ প্রয়োজন হবে। আপনার যদি আরও জটিল দাঁতের পরিষেবার প্রয়োজন হয়, তাহলে এটির জন্য আগে থেকেই অনুমোদনের প্রয়োজন হবে। আপনার ডেন্টিস্ট আপনার জন্য এসব অনুমোদন সংগ্রহ করবেন। আমরা আপনাকে একজন ডেন্টিস্ট নির্বাচন করতে এবং/অথবা একটি অ্যাপয়েন্টমেন্টের সময়সূচি নির্ধারণ করতে সাহায্য করতে পারি।

- **সামাজিক/পরিবেশগত সহায়তা** (যেমন ঘরের কাজের পরিষেবা, বাড়ির পরিবর্তন বা অবকাশ) – আপনার প্রয়োজন হলে, আমরা আপনাকে সামাজিক ও পরিবেশগত সহায়তা পরিষেবাসমূহ এবং আপনার চিকিৎসাগত প্রয়োজনগুলো পূরণ করে এবং আপনার পরিচর্যা পরিকল্পনায় অন্তর্ভুক্ত রয়েছে এমন জিনিসগুলো প্রদান করতে পারি। এসব পরিষেবা ও জিনিসের মধ্যে নিম্নলিখিতগুলো অন্তর্ভুক্ত রয়েছে: বাড়ির রক্ষণাবেক্ষণের কাজ, গৃহকর্মী/ঘরের কাজের পরিষেবা, কীটপতঙ্গ নিয়ন্ত্রণ, আপনার সুরক্ষা উন্নত করার জন্য আবাসনের পরিবর্তন, এবং অবকাশ যাপনের ক্ষেত্রে পরিচর্যা। পূর্ব অনুমোদন আবশ্যক।

- **ব্যক্তিগত ইমার্জেন্সি রেসপন্স সিস্টেম** - PERS হলো একটি ইলেকট্রনিক ডিভাইস যা সদস্যদেরকে জরুরী পরিস্থিতিতে (একটি শারীরিক, মানসিক বা পরিবেশগত জরুরী অবস্থা সহ) সাহায্য পাওয়ার সক্ষমতা প্রদান করে। এধরনের সিস্টেমগুলো সাধারণত একজন সদস্যের ফোনের সাথে সংযুক্ত থাকে এবং একটি “সহায়তা” বোতাম সক্রিয় করা হলে একটি সাড়াদান কেন্দ্রে একটি সংকেত পৌঁছে দেয়। কোনো জরুরী পরিস্থিতিতে, আমাদের চুক্তিবদ্ধ সাড়াদান কেন্দ্র সেই সংকেত পায় এবং যথাযথ পদক্ষেপ গ্রহণ করে থাকে। পূর্ব অনুমোদন আবশ্যক।

- **প্রাপ্তবয়স্কদের ডে হেলথকেয়ার** - আমরা আপনার জন্য একটি আবাসিক স্বাস্থ্যসেবা ফ্যাসিলিটিতে বা একজন চিকিৎসকের তত্ত্বাবধানে স্টেট কর্তৃক অনুমোদিত সাইটে প্রাপ্তবয়স্কদের ডে হেলথকেয়ার পাওয়ার ব্যবস্থা করতে পারি। প্রাপ্তবয়স্কদের ডে হেলথকেয়ারে প্রদত্ত পরিষেবাগুলোর মধ্যে রয়েছে চিকিৎসা, নার্সিং, খাদ্য ও পুষ্টি, সামাজিক পরিষেবা, পুনর্বাসন থেরাপি, অবসর সময়ের কার্যক্রম, ডেন্টাল, ফার্মাসিউটিক্যাল এবং অন্যান্য পরিষেবা। প্রাপ্তবয়স্কদের ডে হেলথকেয়ারে যোগদানের জন্য আপনার ঘর থেকে বের হতে অক্ষম হওয়া চলবে না এবং অবশ্যই কিছু প্রতিরোধমূলক বা থেরাপিউটিক পরিষেবার প্রয়োজন হবে। পূর্ব অনুমোদন আবশ্যক।

- **Medicare-এর কভার না করা নার্সিং হোম সেবা (যদি আপনি প্রাতিষ্ঠানিক Medicaid-এর জন্য যোগ্য হন)** - যদিও আমরা বাড়িতে আপনার প্রয়োজনগুলো পূরণ করতে আমাদের যথাসাধ্য চেষ্টা করি, এমন সময় আসতে পারে যখন আপনার জন্য একটি নার্সিং হোমে সেবা নেওয়া বেশি উপযুক্ত হবে। আমাদের অংশগ্রহণকারী নার্সিং হোমগুলোর কোনোটিতে ভর্তি একটি পৃথক ভিত্তিতে করা হয়। একটি নার্সিং হোমে সেবা নেওয়ার সিদ্ধান্ত অবশ্যই আপনাকে, আপনার ডাক্তার, আপনার পরিবার এবং আপনার কেয়ার ম্যানেজারকে গ্রহণ করতে হবে। নার্সিং হোমে থাকার দুই ধরনের ব্যবস্থা আছে। সেগুলো হলো হাসপাতালে ভর্তি হওয়ার পরে স্বল্পমেয়াদে

বা পুনর্বাসনের জন্য থাকা এবং চলমান সেবার জন্য দীর্ঘমেয়াদে থাকা। আগে কোনো হাসপাতালে থাকা আবশ্যক নয়।

- **অডিওলজি/হিয়ারিং এইড** – শ্রবণশক্তি হারিয়ে ফেলা বা ক্ষতিগ্রস্ত হওয়ার ফলে সৃষ্ট অক্ষমতা দূর করার জন্য চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজন হলে তখন Medicaid-এর শ্রবণ সংক্রান্ত পরিষেবা ও পণ্যগুলো কভার করা হয়। পরিষেবাগুলোর মধ্যে হিয়ারিং এইড নির্বাচন, ফিট করা এবং বিতরণ; বিতরণ, সামঞ্জস্য মূল্যায়ন এবং হিয়ারিং এইড মেরামত করার পরে হিয়ারিং এইড চেক করা; পরীক্ষা ও টেস্ট করা, হিয়ারিং এইড মূল্যায়ন এবং হিয়ারিং এইড প্রেসক্রিপশন সহ অডিওলজি পরিষেবাসমূহ; এবং হিয়ারিং এইড, ইয়ারমোল্ড, বিশেষ ফিটিংস এবং প্রতিস্থাপনের যন্ত্রাংশ সহ হিয়ারিং এইড পণ্য। পূর্ব অনুমোদন আবশ্যক।

- **টেকসই চিকিৎসা সরঞ্জাম (DME)** – Medicaid-এর কভার করা টেকসই চিকিৎসা সরঞ্জাম, যার মধ্যে কৃত্রিম বা অর্থোটিক যন্ত্রপাতি ব্যতীত অন্যান্য ডিভাইস এবং সরঞ্জাম অন্তর্ভুক্ত রয়েছে যেগুলোর নিম্নলিখিত বৈশিষ্ট্য রয়েছে: একটি দীর্ঘ সময়ের জন্য বারবার ব্যবহার সহ্য করতে পারে; প্রাথমিকভাবে এবং প্রথাগতভাবে চিকিৎসার উদ্দেশ্যে ব্যবহৃত হয়; সাধারণত অসুস্থতা বা আঘাতের অনুপস্থিতিতে একজন ব্যক্তির জন্য উপকারী নয় এবং সাধারণত একজন নির্দিষ্ট ব্যক্তির ব্যবহারের জন্য ফিট করা, ডিজাইন করা বা ফ্যাশন করা হয়। DME-এর জন্য অবশ্যই একজন যোগ্য প্র্যাক্টিশনার অর্ডার করতে হবে। মেডিকেল/সার্জিক্যাল সরবরাহ, এন্টারাল/প্যারেন্টেরাল ফর্মুলা ও সাপ্লিমেন্ট এবং হিয়ারিং এইড ব্যাটারির জন্য অবশ্যই একজন যোগ্য প্র্যাক্টিশনার অর্ডার করতে হবে। নির্দিষ্ট কিছু আইটেমের জন্য পূর্ব অনুমোদন আবশ্যক হতে পারে।

- **চিকিৎসার সরবরাহ** - ওষুধ, কৃত্রিম বা অর্থোটিক যন্ত্রপাতি, টেকসই চিকিৎসা সরঞ্জাম, বা অর্থোপেডিক জুতা ছাড়া চিকিৎসার উদ্দেশ্যে ব্যবহারের আইটেম যেগুলো একটি নির্দিষ্ট মেডিকেল অবস্থার চিকিৎসার জন্য একজন প্র্যাক্টিশনার অর্ডার করেছেন এবং যেগুলো সাধারণত: ব্যবহারযোগ্য, পুনরায় ব্যবহারের অযোগ্য, ডিসপোজেবল, ঘটনাক্রমে ব্যবহারের পরিবর্তে সুনির্দিষ্ট উদ্দেশ্যে ব্যবহারের জন্য এবং সাধারণত পুনরুদ্ধারযোগ্য কোনো মূল্য নেই। পূর্ব অনুমোদন আবশ্যক।

- **প্রস্থেটিক্ এবং অর্থোটিক** - প্রস্থেটিক হলো এমন যন্ত্রপাতি ও ডিভাইস যা শরীরের যেকোনো অনুপস্থিত অংশকে প্রতিস্থাপন করে। অর্থোটিক হলো এমন যন্ত্রপাতি ও ডিভাইস যা শরীরের নড়াচড়ার যোগ্য অংশের কাজে সহায়তা, সঙ্গতি রক্ষা, প্রতিরোধ বা কাজকর্ম সংশোধন করতে ব্যবহৃত হয়। পূর্ব অনুমোদন আবশ্যক।
- **অপ্টোমেট্রি/চশমা** – অপ্টোমেট্রির মধ্যে অপ্টোমেট্রিস্ট এবং অফথ্যালমিক

ডিসপেন্সারের সেবাসমূহ অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। আপনি পূর্ব অনুমোদন ছাড়াই আপনার প্রোভাইডার ডিরেক্টরিতে তালিকাভুক্ত কোনো ভিশন প্রোভাইডারের কাছে প্রতি দুই বছর অন্তর একটি নিয়মিত চোখের পরীক্ষা করাতে পারেন। কিছু সেবার জন্য পূর্বানুমোদন প্রয়োজন হতে পারে।

- **ভোক্তা পরিচালিত ব্যক্তিগত সহায়তা পরিষেবা** (CDPAS) হলো Medicaid-এর জন্য যোগ্য ভোক্তাদের মধ্যে যারা দীর্ঘস্থায়ী অসুস্থতায় আক্রান্ত বা শারীরিকভাবে অক্ষম এবং যাদের বাড়িতে সেবা প্রদানের পরিষেবার প্রয়োজন রয়েছে, তাদের জন্য নিজের পরিচালনায় বাড়িতে সেবা গ্রহণের একটি মডেল। ব্যক্তিগত পরিচর্যা, হোম হেলথ এইড এবং/অথবা দক্ষ নার্সিং পরিষেবার প্রয়োজন রয়েছে এমন ভোক্তারা তালিকাভুক্ত ব্যক্তি অথবা তালিকাভুক্ত ব্যক্তির মনোনীত প্রতিনিধির পরিচালনার অধীনে একজন ভোক্তা পরিচালিত ব্যক্তিগত পরিচর্যা সাহায্যকারীর কাছ থেকে এসব পরিষেবা গ্রহণ করতে পারেন। আপনি যেসব ব্যক্তিগত পরিচর্যা পরিষেবা, হোম হেলথ এইড পরিষেবা এবং/অথবা দক্ষ নার্সিং পরিষেবা পাওয়ার যোগ্য সেগুলোর সহায়তার মাত্রা নির্ধারণ করতে আপনার কেয়ার ম্যানেজার সাহায্য করতে পারবেন। CDPAS সম্পর্কে আরো তথ্য জানতে এবং এটি আপনার জন্য সঠিক কিনা তা নির্ধারণ করতে, অনুগ্রহ করে আপনার কেয়ার ম্যানেজারের সাথে কথা বলুন। পূর্ব অনুমোদন আবশ্যক।
- **পোডিয়াট্রি** - পায়ের রোগ নির্ণয় এবং পায়ের আঘাত ও রোগের মেডিকেল বা সার্জারি চিকিৎসা। দেহের নিচের অংশের অঙ্গ-প্রত্যঙ্গকে প্রভাবিত করে এমন নির্দিষ্ট কিছু মেডিকেল অবস্থার সম্মুখীন সদস্যদের জন্য নিয়মিত পায়ের পরিচর্যা। পূর্ব অনুমোদন আবশ্যক।
- **শ্বাস-প্রশ্বাসজনিত থেরাপি** - হার্ট ও ফুসফুসের রোগের প্রতিরোধমূলক সেবা ও চিকিৎসা। পূর্ব অনুমোদন আবশ্যক।

সীমাবদ্ধতসমূহ

এন্টারাল ফর্মুলা এবং পুষ্টির সম্পূরকগুলো এমন ব্যক্তিদের জন্য সীমাবদ্ধ যারা অন্য কোনো উপায়ে পুষ্টি গ্রহণ করতে পারেন না এবং নিম্নলিখিত শর্ত পূরণ করেন:

1. টিউব দিয়ে খাবার খাওয়া ব্যক্তি যারা খাবার চিবাতে বা গিলতে পারেন না এবং তাদের অবশ্যই টিউব দিয়ে ফর্মুলার মাধ্যমে পুষ্টি গ্রহণ করতে হয়;
2. বিরল জন্মগত বিপাকীয় ব্যাধিতে আক্রান্ত ব্যক্তি যাদের অন্য কোনো উপায়ে পাওয়া যায় না এমন প্রয়োজনীয় পুষ্টি সরবরাহের জন্য নির্দিষ্ট মেডিকেল ফর্মুলা প্রয়োজন হয়; **এবং**
3. নির্দিষ্ট কিছু শর্তের অধীনে, প্রাপ্তবয়স্কদের মধ্যে যাদের এইচআইভি, এইডস, বা

এইচআইভি-সম্পর্কিত অসুস্থতা বা অন্যান্য রোগ বা অবস্থা রয়েছে, তারা মুখের মাধ্যমে অতিরিক্ত পুষ্টি গ্রহণের জন্য যোগ্য হতে পারেন।

অ্যামিনো অ্যাসিড এবং জৈব অ্যাসিড বিপাকের কিছু উত্তরাধিকারসূত্রে প্রাপ্ত রোগের কভারেজের মধ্যে পরিবর্তিত কঠিন খাদ্য পণ্যগুলো অন্তর্ভুক্ত থাকবে যা কম প্রোটিনযুক্ত অথবা যেগুলোতে পরিবর্তিত প্রোটিন রয়েছে।

নার্সিং হোমের সেবা এমন ব্যক্তিদের জন্য কভার করা হয় যাদের কমপক্ষে তিন মাসের জন্য স্থায়ী প্লেসমেন্ট হিসেবে বিবেচনা করা হয়। সেই সময়কালের পরে, আপনার নার্সিং হোমের সেবা নিয়মিত Medicaid-এর মাধ্যমে কভার করা হতে পারে, এবং আপনাকে VNS Health MLTC থেকে অ-তালিকাভুক্ত করা হবে।

পরিষেবা এলাকার বাইরে সেবা গ্রহণ করা

আপনি যখন আপনার কভারেজ এলাকার বাইরে ভ্রমণ করবেন তখন আপনাকে অবশ্যই আপনার কেয়ার ম্যানেজারকে জানাতে হবে। আপনি যদি আপনার কভারেজ এলাকার বাইরে পরিষেবার প্রয়োজন অনুভব করেন, তাহলে পরিষেবার ব্যবস্থা করতে আপনাকে সহায়তা করার জন্য আপনার কেয়ার ম্যানেজারের সাথে যোগাযোগ করা উচিত।

জররি পরিষেবা

জরুরী পরিষেবার অর্থ হলো হঠাৎ করে এমন অবস্থা দেখা দেওয়া যা আপনার স্বাস্থ্যের জন্য মারাত্মক হুমকি হয়ে দাঁড়ায়। মেডিকেল জরুরী অবস্থার ক্ষেত্রে অনুগ্রহ করে 911 ডায়াল করুন। যেমনটা উপরে উল্লেখ করা হয়েছে, জরুরী পরিষেবার জন্য পূর্ব অনুমোদনের প্রয়োজন নেই। তবে, আপনার উচিত জরুরী অবস্থা দেখা দেওয়ার 24 ঘণ্টার মধ্যে VNS Health MLTC-কে জানানো। আপনার দীর্ঘমেয়াদী পরিচর্যা পরিষেবার প্রয়োজন হতে পারে যা শুধুমাত্র VNS Health MLTC এর মাধ্যমে প্রদান করা যেতে পারে।

আপনি যদি হাসপাতালে ভর্তি হন, তাহলে পরিবারের একজন সদস্য বা অন্য কেয়ারগিভারের উচিত ভর্তি হওয়ার 24 ঘণ্টার মধ্যে VNS Health MLTC-এর সাথে যোগাযোগ করা। আপনার কেয়ার ম্যানেজার আপনার হোম কেয়ার পরিষেবা স্থগিত করবেন এবং প্রয়োজনে অন্যান্য অ্যাপয়েন্টমেন্ট বাতিল করবেন। আপনার প্রাথমিক সেবা প্রদানকারী চিকিৎসক অথবা হাসপাতালের ডিসচার্জ প্ল্যানারকে VNS Health MLTC-এর সাথে যোগাযোগ করার জন্য অবহিত করতে ভুলবেন না যাতে হাসপাতাল থেকে ডিসচার্জ হওয়ার পরে আপনার পরিচর্যার পরিকল্পনা তৈরি করতে আমরা তাদের সাথে কাজ করতে পারি।

<u>স্বাস্থ্যসম্পর্কিত সামাজিক প্রয়োজন (HRSN) সংক্রান্ত স্ক্রিনিং ও সেবা</u>

1 জানুয়ারি, 2025 থেকে, আপনি আঞ্চলিক সোশ্যাল কেয়ার নেটওয়ার্কস (SCNs)-এর মাধ্যমে বিদ্যমান স্থানীয়, স্টেট, ও ফেডারেল সেবাসমূহের জন্য স্ক্রিনিং ও রেফারাল পেতে পারেন। আপনি যোগ্য হলে, এই স্থানীয় গ্রুপগুলো আপনার কমিউনিটিতে আবাসন, পরিবহন, শিক্ষা, কর্মসংস্থান, ও যত্ন ব্যবস্থাপনা–সংক্রান্ত সেবার সঙ্গে আপনাকে যুক্ত করতে পারে, যা আপনার জন্য বিনা খরচে প্রদান করা হবে।

- এই SCN-এর স্ক্রিনিং সম্পন্ন করার পর, আপনি এবং আপনার পরিবারের আগ্রহী যেকোনো সদস্য একজন সোশ্যাল কেয়ার ন্যাভিগেটরের সাথে সাক্ষাৎ করতে পারেন যিনি এমন সেবার জন্য আপনার যোগ্যতা নিশ্চিত করতে পারেন যা ব্যক্তিগত স্বাস্থ্য ও কল্যাণে সহায়তা করতে পারে। অতিরিক্ত সহায়তা কোথায় প্রয়োজন হতে পারে তা নির্ধারণ করতে তারা আপনার কাছ থেকে বা আপনার পরিবারের সদস্যদের কাছ থেকে সহায়ক কাগজপত্র চাইতে পারে।

- যদি আপনি বা আপনার পরিবারের কোনো সদস্য সেবার জন্য যোগ্য হন, তাহলে প্রয়োজনীয় সহায়তা পেতে Social Care Navigator আপনার সঙ্গে কাজ করতে পারেন। ব্যক্তিগত যোগ্যতার উপর নির্ভর করে, আপনি একাধিক সেবার জন্য যোগ্য হতে পারেন। এসব পরিষেবার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত রয়েছে:
  - বাসস্থান ও ইউটিলিটি সহায়তা:
    - বাড়িকে প্রবেশযোগ্য ও নিরাপদ করতে র‍্যাম্প, হ্যান্ডরেল, গ্র্যাব বার, চলার পথ, বৈদ্যুতিক দরজা খোলার যন্ত্র, দরজা প্রশস্তকরণ, দরজা ও ক্যাবিনেটের হাতল, বাথরুমের সুবিধাসমূহ, রান্নাঘরের ক্যাবিনেট বা সিঙ্ক, এবং পিচ্ছিলরোধী পৃষ্ঠের মতো সরঞ্জাম স্থাপন করা।
    - ছত্রাক নিরাময়, বালাই দমন, এবং হাঁপানি উপশমকারী সেবাসমূহ।
    - আপনার বাড়ির বায়ু চলাচল উন্নত করতে সহায়তা করার জন্য এয়ার কন্ডিশনার, হিটার, হিউমিডিফায়ার বা ডিহিউমিডিফায়ার সরবরাহ করা।
    - চিকিৎসা সেবায় প্রয়োজনীয় ছোট শীতলীকরণ ইউনিট সরবরাহ করা।
    - কমিউনিটিতে নিরাপদ ও স্থিতিশীল আবাসন খুঁজে পেতে এবং আবেদন করতে আপনাকে সহায়তা করা, যেখানে ভাড়া ও ইউটিলিটি সেবার সহায়তাও অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে।

  নোট: আপনার প্ল্যানের আওতায় কিছু আবাসন-সংক্রান্ত সেবা অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে। সুতরাং, কিছু আবাসন-সংক্রান্ত সেবার ক্ষেত্রে সোশ্যাল কেয়ার নেভিগেটর

এবং আপনার স্বাস্থ্য পরিকল্পনার কেয়ার ম্যানেজারের মধ্যে সমন্বয় প্রয়োজন হবে।

- পরিবহন পরিষেবা:
  - SCN দ্বারা অনুমোদিত স্থানসমূহে যাওয়ার জন্য সরকারি বা বেসরকারি পরিবহন ব্যবস্থার সুযোগ পেতে আপনাকে সহায়তা করা, যেমন চাকরির সাক্ষাৎকারে যাওয়া, প্যারেন্টিং ক্লাস, উচ্ছেদ প্রতিরোধে হাউজিং কোর্ট, স্থানীয় কৃষকদের বাজার, এবং গুরুত্বপূর্ণ ডকুমেন্ট সংগ্রহের জন্য সিটি বা স্টেট বিভাগের কার্যালয়সমূহে যাওয়া।
- পরিচর্যা ব্যবস্থাপনা পরিষেবাসমূহ:
  - চাকরি বা চাকরি প্রশিক্ষণ কর্মসূচি খোঁজা, সরকারি বেনিফিটের জন্য আবেদন করা, আপনার আর্থিক বিষয়সমূহ ব্যবস্থাপনা এবং আরো অনেক কিছুর ক্ষেত্রে সাহায্য পাওয়া।
  - চাইল্ড কেয়ার, পরামর্শ, সংকটকালীন হস্তক্ষেপ, হেলথ হোমস প্রোগ্রামসহ আরো সেবার সঙ্গে সংযুক্ত হওয়া।

আপনার এলাকার একটি SCN-এর সঙ্গে যোগাযোগ করা:

1. আপনি আমাদেরকে 1-888-867-6555 (TTY: 711) নম্বরে কল করতে পারেন এবং আমরা আপনাকে আপনার এলাকার একজন SCN-এর সাথে সংযুক্ত করবো।
2. আপনি আপনার কাউন্টির মধ্যে অবস্থিত SCN-এ কল করে একটি স্ক্রিনিং বা আরো তথ্যের জন্য অনুরোধ করতে পারেন। নিচের চার্টে SCN-এর যোগাযোগের তথ্য দেখুন।
3. আত্ম-মূল্যায়ন শুরু করতে আপনি তাদের ওয়েবসাইটেও যেতে পারেন।

SCN-এর সঙ্গে সংযুক্ত হওয়ার পর, একজন সোশ্যাল কেয়ার নেভিগেটর প্রশ্ন করে এবং (প্রয়োজনে) সহায়ক কাগজপত্র চেয়ে আপনার যোগ্যতা নিশ্চিত করবেন, যোগ্য সেবাসমূহ সম্পর্কে আপনাকে আরো জানাবেন, এবং সেগুলোর সঙ্গে আপনাকে সংযুক্ত হতে সহায়তা করবেন।

SCN	কাউন্টি	ফোন নম্বর
Public Health Solutions	Manhattan, Queens, Brooklyn	888-755-5045
	https://www.wholeyou.nyc/	

SCN	কাউন্টি	ফোন নম্বর
Health Equity Alliance of Long Island	Nassau, Suffolk	516-505-4434
	https://healiny.org/	
Somos Healthcare Providers, Inc.	Bronx	833-SOMOSNY (833-766-6769)
	https://www.somoscommunitycare.org/social-care-network/	
Staten Island Performing Provider System	Richmond	917-830-1140
	https://statenislandpps.org/social-care-network/	
Hudson Valley Care Coalition, Inc.	Dutchess, Orange, Putnam, Rockland, Sullivan, Ulster, Westchester	800-768-5080
	https://hudsonvalleycare.org/services/hudson-valleys-social-care-network/	
Healthy Alliance Foundation Inc.	Albany, Columbia, Greene, Rensselaer, Montgomery, Saratoga, Schenectady, Schoharie	518-520-3211
	Cortland, Herkimer, Madison, Oneida, Onondaga, Oswego	315-505-2290
	Fulton, Warren, Washington	518-656-8312
	https://www.healthyalliance.org/member/	
Forward Leading IPA	Allegany, Cayuga, Chemung, Genesee, Livingston, Monroe, Ontario, Orleans, Schuyler, Seneca, Steuben, Wayne, Wyoming, Yates	315-264-9991
	https://forwardleadingipa.org/welinkcare	
Care Compass Collaborative	Broome, Chenango, Delaware, Otsego, Tioga, Tompkins	607-352-5264
	https://carecompasscollaborative.org/social-care-network/	
Western New York Integrated Care Collaborative Inc.	Cattaraugus, Chautauqua, Erie, Niagara	716-431-5100
	https://wnyscn.org/	

ট্রানজিশনাল সেবার পদ্ধতি

VNS Health MLTC-এর নতুন সদস্যরা তালিকাভুক্তির তারিখ থেকে 60 দিন পর্যন্ত

একটি ট্রানজিশনাল সময়ের জন্য নেটওয়ার্ক বহির্ভূত স্বাস্থ্যসেবা প্রদানকারীদের কাছ থেকে গৃহীত চিকিৎসার চলমান কোর্স অব্যাহত রাখতে পারবেন যদি সেই সেবা প্রদানকারী পরিকল্পনার হারে পেমেন্ট গ্রহণ করে, VNS Health MLTC-এর মানের নিশ্চয়তা এবং অন্যান্য নীতিমালা মেনে চলে, এবং আপনার পরিকল্পনাকে সেবা সম্পর্কে চিকিৎসা তথ্য প্রদান করে।

আপনার সেবা প্রদানকারী নেটওয়ার্ক ত্যাগ করলে, সেবা প্রদানকারী পরিকল্পনার হারে পেমেন্ট গ্রহণ করলে, মানের নিশ্চয়তা এবং অন্যান্য নীতিমালা মেনে চললে এবং পরিকল্পনাকে সেবা সম্পর্কে চিকিৎসা তথ্য প্রদান করলে, 90 দিন পর্যন্ত একটি ট্রানজিশনাল সময়ের জন্য চিকিৎসার একটি চলমান কোর্স অব্যাহত রাখা যাবে।

মানি ফলোস দ্য পারসন (MFP)/ওপেন ডোরস

এই বিভাগটি **মানি ফলোস দ্য পারসন (MFP)/ওপেন ডোরসের** মাধ্যমে লভ্য পরিষেবা ও সহায়তাগুলো ব্যাখ্যা করা হবে। MFP/ওপেন ডোরস হলো এমন একটি প্রোগ্রাম যা আপনাকে নার্সিং হোম থেকে আপনার বাড়িতে বা কমিউনিটির বাসস্থানে ফিরে যেতে সাহায্য করতে পারে। আপনি MFP/ওপেন ডোরস এর জন্য যোগ্য হতে পারেন যদি আপনি:

- তিন মাস বা তার বেশি সময় ধরে একটি নার্সিং হোমে বসবাস করে থাকেন
- আপনার এমন স্বাস্থ্য চাহিদা রয়েছে যেগুলো তাদের কমিউনিটির পরিষেবার মাধ্যমে পূরণ করা যেতে পারে

MFP/ওপেন ডোরস-এ ট্রানজিশন স্পেশালিস্ট এবং পিয়ার্স নামে পরিচিত ব্যক্তি রয়েছেন, যারা আপনার সাথে নার্সিং হোমে দেখা করতে পারেন এবং কমিউনিটিতে ফিরে আসার বিষয়ে আপনার সাথে কথা বলতে পারেন। ট্রানজিশন স্পেশালিস্ট এবং পিয়াররা কেয়ার ম্যানেজার এবং ডিসচার্জ প্ল্যানারদের থেকে আলাদা। তারা আপনাকে নিম্নোক্ত উপায়ে সাহায্য করতে পারেন:

- কমিউনিটির পরিষেবা ও সহায়তাগুলো সম্পর্কে আপনাকে তথ্য দিয়ে
- আপনাকে স্বনির্ভর হতে সাহায্য করার জন্য কমিউনিটিতে অফার করা পরিষেবাগুলো খুঁজে বের করে
- আপনি স্থানান্তর হওয়ার পরে বাড়িতে আপনার প্রয়োজনীয় সব কিছু রয়েছে তা নিশ্চিত করার জন্য আপনার সাথে সাক্ষাত করে বা আপনাকে ফোন দিয়ে

MFP/ওপেন ডোরস সম্পর্কে আরো তথ্যের জন্য, অথবা একজন ট্রানজিশন স্পেশালিস্ট বা পিয়ারের ভিজিট সেট আপ করার জন্য, অনুগ্রহ করে New York Association on Independent Living-এ 1-844-545-7108 নম্বরে ফোন করুন অথবা ইমেইল করুন mfp@health.ny.gov ঠিকানায়। এছাড়াও আপনি ওয়েবে MFP/ওপেন ডোরস-এ ভিজিট করতে পারেন www.health.ny.gov/mfp অথবা www.ilny.org ঠিকানায়।

আমাদের পরিকল্পনার আওতাধীন নয় এমন Medicaid পরিষেবাসমূহ

কিছু মেডিকেড পরিষেবা আছে যেগুলো VNS Health MLTC কভার করে না কিন্তু নিয়মিত Medicaid দ্বারা কভার করা হতে পারে। আপনি আপনার Medicaid বেনিফিট কার্ড ব্যবহার করে Medicaid গ্রহণকারী যেকোনো সেবা প্রদানকারীর কাছ থেকে এসব পরিষেববা পেতে পারেন। কোনো সুবিধা VNS Health MLTC বা Medicaid-এর আওতাধীন কিনা সে সম্পর্কে আপনার প্রশ্ন থাকলে আপনার কেয়ার টিমকে 1-888-867-6555 (TTY: 711) এ ফোন করুন। আপনার Medicaid বেনিফিট কার্ড ব্যবহার করে Medicaid দ্বারা কভার করা কিছু পরিষেবার মধ্যে রয়েছে:

অ-জরুরী মেডিকেল পরিবহন পরিষেবাসমূহ

এই পরিষেবাটি নিউ ইয়র্ক স্টেটের Department of Health-এর স্টেটব্যাপী পরিবহন ব্রোকার কর্তৃক আয়োজন করা হবে, যা মেডিক্যাল অ্যানসারিং সার্ভিসেস (MAS) নামে পরিচিত।

অ-জরুরী মেডিকেল পরিবহনের ব্যবস্থা করতে, আপনাকে অথবা আপনার সেবা প্রদানকারীদেরকে অবশ্যই MAS-এর সাথে https://www.medanswering.com/-এই ঠিকানায় যোগাযোগ করতে হবে অথবা 844-666-6270 (ডাউনস্টেট) বা 866-932-7740 (আপস্টেট) নম্বরে ফোন করতে হবে, সোমবার – শুক্রবার, সকাল ৭টা – বিকাল ৫টা যদি সম্ভব হয়, তাহলে আপনার বা আপনার চিকিৎসা সেবা প্রদানকারীর উচিত আপনার মেডিকেল অ্যাপয়েন্টমেন্টের অন্তত তিন দিন আগে MAS-এর সাথে যোগাযোগ করা এবং আপনার অ্যাপয়েন্টমেন্টের বিশদ বিবরণ (তারিখ, সময়, ঠিকানা এবং সেবা প্রদানকারীর নাম) এবং আপনার Medicaid শনাক্তকরণ নম্বর প্রদান করা।

এই পরিষেবাগুলি সম্পর্কে আরো তথ্য জানতে, Department of Health-এর পরিবহন ওয়েবপেজ দেখুন:
www.health.ny.gov/health_care/medicaid/members/medtrans_overview.htm।

ফার্মেসি
আপনার যদি Medicare থাকে তাহলে বেশিরভাগ প্রেসক্রিপশন এবং প্রেসক্রিপশনবিহীন ওষুধের পাশাপাশি মিশ্র প্রেসক্রিপশনগুলো নিয়মিত Medicaid বা Medicare পার্ট D দ্বারা কভার করা হয়।

নির্দিষ্ট কিছু মানসিক স্বাস্থ্য পরিষেবা, যেমন:
- নিবিড় মানসিক পুনর্বাসন চিকিৎসা
- দিনের বেলায় চিকিৎসা
- গুরুতর এবং অবিরাম মানসিক অসুস্থতায় আক্রান্তদের জন্য কেস ম্যানেজমেন্ট (স্টেটের বা স্থানীয় মানসিক স্বাস্থ্য ইউনিটের পৃষ্ঠপোষকতায়)
- Medicare-এর কভার না করা আংশিক হাসপাতালের পরিচর্যা
- কমিউনিটি হোমে বা পরিবার-ভিত্তিক চিকিৎসায় থাকা ব্যক্তিদের জন্য পুনর্বাসন পরিষেবা
- দিনের বেলায় চিকিৎসা অব্যাহত রাখা
- অ্যাসার্টিভ কমিউনিটি ট্রিটমেন্ট
- ব্যক্তিগতকৃত রিকভারি ওরিয়েন্টেড পরিষেবা

কিছু বুদ্ধিবৃত্তিক এবং বিকাশ সংক্রান্ত অক্ষমতা বিষয়ক পরিষেবা, যেগুলোর মধ্যে রয়েছে:
- দীর্ঘমেয়াদী থেরাপি
- দিনের বেলায় চিকিৎসা
- Medicaid পরিষেবা সমন্বয়
- বাড়ি ও কমিউনিটি ভিত্তিক পরিষেবার দাবি ত্যাগের অধীনে প্রাপ্ত পরিষেবাসমূহ

অন্যান্য Medicaid পরিষেবা, যেমন:
- মেথাডোন চিকিৎসা
- যক্ষ্মা (টিউবারকুলোসিস) এর জন্য সরাসরি পর্যবেক্ষণকৃত থেরাপি
- এইচআইভি কোবরা কেস ম্যানেজমেন্ট
- পরিবার পরিকল্পনা
- শর্ত পূরণ সাপেক্ষে, নির্দিষ্ট কিছু চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় ডিম্বস্ফোটন বাড়ানোর ওষুধ

VNS Health MLTC বা Medicaid দ্বারা কভার না করা পরিষেবাসমূহ

VNS Health MLTC বা Medicaid দ্বারা কভার না করা পরিষেবাগুলোর জন্য আপনাকে অবশ্যই অর্থ প্রদান করতে হবে যদি আপনার সেবা প্রদানকারী আপনাকে আগে থেকে জানিয়ে দেন যে এসব পরিষেবা কভার করা হয়নি এবং আপনি সেগুলোর জন্য অর্থ প্রদান করতে সম্মত হয়ে থাকেন। VNS Health MLTC বা Medicaid দ্বারা কভার না করা পরিষেবাসমূহের উদাহরণ হলো:

- কসমেটিক সার্জারি, যদি চিকিৎসার প্রয়োজনে না হয়
- ব্যক্তিগত এবং আরামের জিনিস
- এই পরিকল্পনার অংশ নন এমন কোনো সেবা প্রদানকারীর পরিষেবাসমূহ (যদি না VNS Health MLTC আপনাকে সেই সেবা প্রদানকারীর কাছে পাঠায়)

আপনার কোনো প্রশ্ন থাকলে, নিচের নম্বরে আপনার কেয়ার টিমকে ফোন করুন।

পরিষেবা অনুমোদন, অ্যাকশন এবং অ্যাকশন আপিল

আপনি যখন কোনো চিকিৎসা পরিষেবার অনুমোদন চান, তখন এটিকে **পরিষেবা অনুমোদনের অনুরোধ** বলা হয়। একটি পরিষেবা অনুমোদনের অনুরোধ জমা দেওয়ার জন্য, আপনাকে বা আপনার সেবা প্রদানকারীকে অবশ্যই 1-888-867-6555 এ আমাদের টোল-ফ্রি নম্বরে ফোন করতে হবে অথবা লিখিতভাবে আপনার অনুরোধ নিম্নোক্ত ঠিকানায় পাঠাতে হবে:

VNS Health MLTC
Health Plans - Medical Management Department
220 East 42nd Street
New York, NY 10017

আমরা একটি নির্দিষ্ট পরিমাণে এবং একটি নির্দিষ্ট সময়ের জন্য পরিষেবাগুলো অনুমোদন করবো। এটিকে **অনুমোদনের সময়কাল বলা হয়।**

পূর্ব অনুমোদন

কভার করা কিছু পরিষেবার ক্ষেত্রে আপনি সেগুলো গ্রহণ করার আগে বা সেগুলো গ্রহণ করা চালিয়ে যেতে সক্ষম হওয়ার জন্য VNS Health MLTC-এর কাছ থেকে **পূর্বে অনুমোদন** (আগে থেকে অনুমোদন) পাওয়া আবশ্যক। আপনি বা আপনার বিশ্বস্ত কেউ এটির চাইতে পারবেন।

নতুন বা অতিরিক্ত কভার করা পরিষেবার জন্য অনুরোধগুলো আপনার কেয়ার টিমের

মাধ্যমে আপনি, আপনার মনোনীত প্রতিনিধি বা আপনার সেবা প্রদানকারীর মাধ্যমে গ্রহণ করা যেতে পারে। অনুরোধগুলো মৌখিকভাবে বা লিখিতভাবে করা যেতে পারে। কিছু ক্ষেত্রে, এসব পরিষেবা পাওয়ার জন্য আপনার ডাক্তারের কাছ থেকে একটি রেফারেল বা নির্দেশের প্রয়োজন হতে পারে। প্রয়োজন হলে, আপনার কেয়ার টিম আপনাকে কভার করা এমন পরিষেবাগুলোর জন্য অনুমোদন পেতে সহায়তা করবে যেগুলোর জন্য পূর্ব অনুমোদন এবং প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টেশন প্রয়োজন হয়। নিম্নলিখিত চিকিৎসা ও পরিষেবাগুলো গ্রহণ করার **আগে** সেগুলো অবশ্যই অনুমোদিত হতে হবে:

- ব্যক্তিগত পরিচর্যা
- হোম হেলথ কেয়ার পরিষেবা
- পুষ্টি
- চিকিৎসাগত সামাজিক পরিষেবাসমূহ
- বাড়িতে পৌঁছে দেওয়া আহার এবং/অথবা দলীয় পরিবেশে যেমন কোনো ডে কেয়ারে আহার
- সামাজিক ডে কেয়ার
- প্রাইভেট ডিউটি নার্সিং
- সামাজিক/পরিবেশগত সহায়তা
- ব্যক্তিগত ইমার্জেন্সি রেসপন্স সিস্টেম (PERS)
- প্রাপ্তবয়স্কদের ডে হেলথকেয়ার
- Medicare-এর কভার না করা নার্সিং হোম সেবা
- অডিওলজি
- টেকসই চিকিৎসা সরঞ্জাম (DME)
- চিকিৎসা সরবরাহ
- প্রস্থেটিক্স ও অর্থোটিক্স
- ভোক্তা পরিচালিত ব্যক্তিগত সহায়তা পরিষেবা (CDPAS)
- পোডিয়াট্রি
- শ্বাস-প্রশ্বাসজনিত থেরাপি

সমসাময়িক পর্যালোচনা

আপনি VNS Health MLTC-এর কাছে এখন যে পরিষেবা পাচ্ছেন তার থেকে বেশি কিছু চাইতে পারবেন। এটিকে বলা হয় **সমসাময়িক পর্যালোচনা**।

পূর্ববর্তী পর্যালোচনা

কখনো কখনো আমরা আপনি যে সেবা গ্রহণ করছেন সেটি আপনার এখনও প্রয়োজন আছে কিনা তা দেখার জন্য সেই সেবাটি পর্যালোচনা করবো। এছাড়াও আপনি ইতোমধ্যে গ্রহণ করেছেন এমন অন্যান্য চিকিৎসা ও পরিষেবা আমরা পর্যালোচনা করতে পারি। এটিকে বলা হয় পূর্ববর্তী পর্যালোচনা। আমরা এই পর্যালোচনাগুলো করলে আমরা আপনাকে জানাবো।

আমরা আপনার পরিষেবা অনুমোদনের অনুরোধ পাওয়ার পরে কী ঘটবে?

আমরা যে পরিষেবাগুলোর প্রতিশ্রুতি দিচ্ছি তা আপনার পাওয়া নিশ্চিত করার জন্য পরিকল্পনাটির একটি পর্যালোচনা দল রয়েছে। চিকিৎসক ও নার্সরা এই পর্যালোচনা দলে রয়েছেন। তাদের কাজ হলো নিশ্চিত হওয়া যে আপনি যে চিকিৎসা বা পরিষেবা চেয়েছেন সেটি চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজন এবং আপনার জন্য সঠিক। তারা গ্রহণযোগ্য চিকিৎসা মানের বিপরীতে আপনার চিকিৎসা পরিকল্পনা চেক করার মাধ্যমে এটি করে থাকেন।

আমরা কোনো পরিষেবা অনুমোদনের অনুরোধ অস্বীকার করার অথবা অনুরোধের চেয়ে কম পরিমাণের জন্য এটি অনুমোদন করার সিদ্ধান্ত নিতে পারি। এসব সিদ্ধান্ত একজন যোগ্য স্বাস্থ্যসেবা পেশাজীবী গ্রহণ করবেন। যদি আমরা সিদ্ধান্ত নিই যে অনুরোধ করা পরিষেবাটি চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় নয়, তাহলে সিদ্ধান্তটি একজন ক্লিনিক্যাল পিয়ার রিভিউয়ার গ্রহণ করবেন, যিনি একজন ডাক্তার, একজন নার্স বা একজন স্বাস্থ্যসেবা পেশাজীবী হতে পারেন যিনি সাধারণত আপনার অনুরোধ করা সেবাটি প্রদান করে থাকেন। আপনি নির্দিষ্ট মেডিকেল স্ট্যান্ডার্ডের জন্য অনুরোধ করতে পারেন, যাকে বলা হয় **ক্লিনিকাল রিভিউর মানদণ্ড**, যা চিকিৎসার প্রয়োজনীয়তার সাথে সম্পর্কিত পদক্ষেপের সিদ্ধান্ত নিতে ব্যবহৃত হয়।

আমরা আপনার অনুরোধ পাওয়ার পরে, আমরা এটি একটি **স্ট্যান্ডার্ড** বা **ফাস্ট ট্র্যাক** প্রক্রিয়ার অধীনে পর্যালোচনা করবো। আপনি বা আপনার ডাক্তার ফাস্ট ট্র্যাক পর্যালোচনার জন্য বলতে পারেন যদি এটি বিশ্বাস করা হয় যে বিলম্ব আপনার স্বাস্থ্যের গুরুতর ক্ষতি করবে। যদি একটি ফাস্ট ট্র্যাক পর্যালোচনার জন্য আপনার অনুরোধটি প্রত্যাখ্যান করা হয়, তাহলে আমরা আপনাকে জানাবো এবং আপনার অনুরোধটি স্ট্যান্ডার্ড পর্যালোচনা প্রক্রিয়ার অধীনে সামাল দেওয়া হবে। সব ক্ষেত্রে, আমরা আপনার মেডিকেল অবস্থার জন্য যত দ্রুত প্রয়োজন তত দ্রুত আপনার অনুরোধটি পর্যালোচনা করবো, কিন্তু নিচে নির্দেশিত সময়ের চেয়ে পরে নয়।

পূর্ব অনুমোদনের অনুরোধের জন্য সময়সীমা

- **স্ট্যান্ডার্ড পর্যালোচনা**: আমরা প্রয়োজনীয় সব তথ্য পেয়ে যাওয়ার 3 কার্যদিবসের মধ্যে আপনার অনুরোধের বিষয়ে সিদ্ধান্ত নেব, কিন্তু আমরা আপনার অনুরোধ পাওয়ার সর্বোচ্চ 14 দিনের মধ্যে আপনি আমাদের কাছ্ থেকে শুনতে পাবেন। আমাদের আরো তথ্যের প্রয়োজন হলে আমরা আপনাকে 14তম দিনের মধ্যে জানাবো৷

- **ফাস্ট ট্র্যাক পর্যালোচনা:** আমরা একটি সিদ্ধান্ত নেব এবং আপনি 72 ঘন্টার মধ্যে আমাদের কাছ্ থেকে শুনতে পাবেন। আমাদের আরো তথ্যের প্রয়োজন হলে আমরা আপনাকে 72 ঘন্টার মধ্যে জানাবো।

সমসাময়িক পর্যালোচনার অনুরোধের জন্য সময়সীমা

- **স্ট্যান্ডার্ড পর্যালোচনা:** আমরা প্রয়োজনীয় সব তথ্য পেয়ে যাওয়ার 1 কার্যদিবসের মধ্যে আপনার অনুরোধের বিষয়ে সিদ্ধান্ত নেব, কিন্তু আমরা আপনার অনুরোধ পাওয়ার সর্বোচ্চ 14 দিনের মধ্যে আপনি আমাদের কাছ্ থেকে শুনতে পাবেন।

- **ফাস্ট ট্র্যাক পর্যালোচনা:** আমরা প্রয়োজনীয় সব তথ্য পেয়ে যাওয়ার 1 কার্যদিবসের মধ্যে একটি সিদ্ধান্ত নিবো। আমরা আপনার অনুরোধ পাওয়ার পরে আপনি 72 ঘন্টার মধ্যে আমাদের কাছ থেকে শুনতে পাবেন। আমাদের আরো তথ্যের প্রয়োজন হলে আমরা আপনাকে 1 কার্যদিবসের মধ্যে জানাবো।

আপনার পরিষেবার অনুরোধ সম্পর্কে একটি স্ট্যান্ডার্ড বা দ্রুত ট্র্যাক সিদ্ধান্ত নেওয়ার জন্য যদি আমাদের আরো তথ্যের প্রয়োজন হয়, তাহলে উপরের সময়সীমাগুলো 14 দিন পর্যন্ত বাড়ানো যেতে পারে। আমরা যা করব:

- কী তথ্য প্রয়োজন তা আপনাকে লিখে জানাবো। যদি আপনার অনুরোধ ফাস্ট ট্র্যাক পর্যালোচনায় থাকে, তাহলে আমরা তাৎক্ষণিকভাবে আপনাকে ফোন করবো এবং পরে একটি লিখিত বিজ্ঞপ্তি পাঠাবো৷

- বিলম্ব করা কেন আপনার জন্য সবচেয়ে ভালো হবে তা আপনাকে জানাবো।

- প্রয়োজনীয় তথ্য পেয়ে গেলে যত তাড়াতাড়ি সম্ভব একটি সিদ্ধান্ত গ্রহণ করবো, কিন্তু যেদিন আমরা আরো তথ্য চেয়েছি সেদিন থেকে 14 দিনের পরে নয়।

আপনি, আপনার সেবা প্রদানকারী বা আপনার বিশ্বস্ত কোনো ব্যক্তি আমাদেরকে সিদ্ধান্ত নিতে আরো সময় নিতে বলতে পারেন। আপনার কেসের সিদ্ধান্ত নেওয়ার জন্য পরিকল্পনার কাছে দেওয়ার জন্য আপনার কাছে আরো তথ্য থাকার কারণে এটি হতে পারে। 1-888-867-6555 (TTY: 711) নম্বরে ফোন করে বা লিখে এটি করা যেতে পারে।

যদি আপনার অনুরোধ পর্যালোচনা করার জন্য আমাদের আরো সময় নেওয়ার সিদ্ধান্তের সাথে আপনি একমত না হন, তাহলে আপনি বা আপনার বিশ্বস্ত কোনো ব্যক্তি এই পরিকল্পনার কাছে একটি অভিযোগ দায়ের করতে পারবেন৷ এছাড়াও আপনি বা আপনার বিশ্বস্ত কোনো ব্যক্তি 1-866-712-7197 নম্বরে ফোন করে নিউ ইয়র্ক স্টেটের Department of Health-এর কাছে পর্যালোচনার সময় সম্পর্কে একটি অভিযোগ দায়ের করতে পারবেন।

আপনি যা চেয়েছেন তার কিছু অংশ বা সব কিছুর জন্য যদি আমাদের উত্তর হ্যাঁ হয়, তাহলে আমরা পরিষেবাটিকে অনুমোদন করবো অথবা আপনি যে আইটেমটি চেয়েছেন তা আপনাকে প্রদান করবো৷

আপনি যা চেয়েছেন তার কিছু অংশ বা সব কিছুর জন্য যদি আমাদের উত্তর না হয়, তাহলে আমরা আপনাকে একটি লিখিত নোটিশ পাঠাব যা ব্যাখ্যা করবে কেন আমরা না বলেছি। **আমি কিভাবে একটি পদক্ষেপের বিরুদ্ধে আপিল জমা দিবো?** অংশটি দেখুন যেখানে আপনি যদি আমাদের সিদ্ধান্তের সাথে একমত না হন তাহলে কীভাবে আপিল করবেন তা ব্যাখ্যা করা হয়েছে।

পদক্ষেপ কী?

যখন VNS Health MLTC আপনার বা আপনার সেবা প্রদানকারীর অনুরোধ করা পরিষেবাগুলো প্রদান করতে অস্বীকার করে বা সীমাবদ্ধ করে দেয়; রেফারেল জন্য কোনো অনুরোধ প্রত্যাখ্যান করে; সিদ্ধান্ত নেয় যে একটি অনুরোধ করা পরিষেবা কভার করা সুবিধা নয়; আমরা ইতোমধ্যে অনুমোদন করেছি এমন পরিষেবাগুলোকে সীমাবদ্ধ, হ্রাস, স্থগিত বা সমাপ্ত করে; পরিষেবার জন্য অর্থ প্রদান করতে অস্বীকৃতি জানায়; সময়মতো পরিষেবা প্রদান করে না; অথবা প্রয়োজনীয় সময়সীমার মধ্যে অভিযোগ বা আপিলের সিদ্ধান্ত নেয় না, এগুলোকে পরিকল্পনার "পদক্ষেপ" হিসেবে বিবেচনা করা হয়। পদক্ষেপের জন্য আপিল প্রযোজ্য হয়। (আরো তথ্যের জন্য নিচে *আমি কিভাবে একটি পদক্ষেপের বিরুদ্ধে আপিল জমা দিবো?* দেখুন।)

পদক্ষেপ সংক্রান্ত বিজ্ঞপ্তির সময়

আমরা যদি আপনার অনুরোধ করা পরিষেবাগুলো প্রদান করতে অস্বীকৃতি জানানোর

অথবা সেগুলো সীমিত করার সিদ্ধান্ত নিয়ে থাকি অথবা একটি কভার করা পরিষেবার সব বা কিছু অংশের জন্য অর্থ প্রদান না করার সিদ্ধান্ত নিয়ে থাকি, তাহলে আমরা যখন আমাদের সিদ্ধান্ত নিবো তখন আমরা আপনাকে একটি বিজ্ঞপ্তি পাঠাবো। আমরা যদি অনুমোদিত কোনো পরিষেবাকে সীমাবদ্ধ, হ্রাস, স্থগিত বা সমাপ্ত করার প্রস্তাব দিই, তাহলে আমরা পরিষেবাটি পরিবর্তন করতে চাওয়ার অন্তত 10 দিন আগে আমাদের চিঠি পাঠানো হবে।

পদক্ষেপ সংক্রান্ত বিজ্ঞপ্তির বিষয়বস্তু

যেকোনো পদক্ষেপ সম্পর্কে আপনাকে পাঠানো আমাদের যেকোনো বিজ্ঞপ্তি:

- আমরা যে পদক্ষেপ নিয়েছি বা নিতে চাই তা ব্যাখ্যা করবে;
- ক্লিনিকাল যৌক্তিকতা সহ পদক্ষেপ গ্রহণের কারণগুলো উল্লেখ করবে, যদি থাকে;
- আমাদের কাছে আপিল দায়ের করার আপনার অধিকার বর্ণনা করবে (স্টেটের বহিরাগত আপিল প্রক্রিয়ায় আপনার অধিকার থাকতে পারে কিনা সে তথ্য সহ);
- কীভাবে একটি অভ্যন্তরীণ আপিল দায়ের করতে হয় এবং কোন পরিস্থিতিতে আপনি অনুরোধ করতে পারেন যে আমরা আপনার অভ্যন্তরীণ আপিল পর্যালোচনার গতি বাড়িয়ে দিই (দ্রুততর করি) তা বর্ণনা করবে;
- সিদ্ধান্ত নেওয়ার ক্ষেত্রে নির্ভরশীল ক্লিনিকাল পর্যালোচনার মানদণ্ডের প্রাপ্যতা, সংশ্লিষ্ট বিষয়টি চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় কিনা অথবা আলোচ্য চিকিৎসা বা পরিষেবাটি পরীক্ষামূলক বা তদন্তমূলক ছিল কিনা তা বর্ণনা করবে; **এবং**
- আপিলের বিষয়ে আমাদের সিদ্ধান্ত নেওয়ার জন্য আপনাকে এবং/অথবা আপনার সেবা প্রদানকারীকে যে তথ্য অবশ্যই প্রদান করতে হবে সেটি বর্ণনা করবে।

এছাড়াও এই বিজ্ঞপ্তিটি আপনাকে আপিলের অধিকার এবং স্টেটের ন্যায্য শুনানির বিষয়েও জানাবে:

- এটি একটি আপিল এবং একটি ন্যায্য শুনানির মধ্যকার পার্থক্য ব্যাখ্যা করবে;
- এটি জানাবে যে একটি ন্যায্য শুনানি চাওয়ার আগে আপনাকে অবশ্যই একটি আপিল দায়ের করতে হবে; **এবং**
- এটি ব্যাখ্যা করবে যে কীভাবে একটি আপিল চাইতে হবে।

যদি আমরা একটি অনুমোদিত পরিষেবা হ্রাস করি, স্থগিত করি বা সমাপ্ত করি তাহলে বিজ্ঞপ্তিটি আপনাকে আপনার আপিলের সিদ্ধান্ত নেওয়ার সময় আপনার পরিষেবাগুলো পাওয়া অব্যাহত থাকার অধিকার সম্পর্কেও জানাবে৷ আপনার পরিষেবাগুলো অব্যাহত রাখার জন্য আপনাকে বিজ্ঞপ্তির তারিখের 10 দিনের মধ্যে বা

প্রস্তাবিত পদক্ষেপ কার্যকর হওয়ার অভিষ্ট তারিখের মধ্যে, যেটি পরে হয়, একটি আপিল দায়ের করতে হবে।

আমি কিভাবে একটি পদক্ষেপের বিরুদ্ধে আপিল জমা দিবো?

আপনি যদি আমাদের গৃহীত কোনো পদক্ষেপের সাথে একমত না হন তাহলে আপনি আপিল করতে পারবেন। আপনি যখন একটি আপিল দায়ের করেন, তখন এর অর্থ হলো আমরা সঠিক ছিলাম কিনা সে সিদ্ধান্ত নিতে আমাদেরকে অবশ্যই আমাদের পদক্ষেপ গ্রহণের কারণটি আবার দেখতে হবে। আপনি মৌখিকভাবে বা লিখিতভাবে পরিকল্পনার কাছে কোনো পদক্ষেপের ব্যাপারে আপিল করতে পারবেন। যখন এই পরিকল্পনা আপনাকে গ্রহণ করতে যাওয়া কোনো পদক্ষেপ সম্পর্কে একটি চিঠি পাঠায় (যেমন পরিষেবাগুলো প্রদান করতে অস্বীকার করা বা সেগুলো সীমিত করে দেওয়া, বা পরিষেবার জন্য অর্থ প্রদান না করা), তখন আপনাকে অবশ্যই বিজ্ঞপ্তির তারিখের 60 দিনের মধ্যে আপনার আপিল অনুরোধ জমা দিতে হবে। আমরা যদি অনুমোদিত পরিষেবাগুলো হ্রাস, স্থগিত বা সমাপ্ত করে দিতে চাই এবং আপনি আপনার আপিল সম্পর্কে সিদ্ধান্ত নেওয়ার সময় আপনার পরিষেবাগুলো অব্যাহত রাখতে চান, তাহলে আপনাকে অবশ্যই বিজ্ঞপ্তির তারিখের 10 দিনের মধ্যে অথবা প্রস্তাবিত পদক্ষেপ কার্যকর হওয়ার অভিষ্ট তারিখের মধ্যে, যেটি পরে হয়, একটি আপিল চাইতে হবে।

একটি আপিল দায়ের করার জন্য আমি আমার পরিকল্পনার সাথে কীভাবে যোগাযোগ করবো?

1-888-867-6555 (TTY: 711) নম্বরে ফোন করে বা এখানে লিখে আমাদের সাথে যোগাযোগ করা যেতে পারে:

VNS Health
Health Plans – Grievance & Appeals
PO Box 445
Elmsford, NY 10523

যে ব্যক্তি আপনার আপিল গ্রহণ করবেন তিনি তা রেকর্ড করবেন এবং উপযুক্ত কর্মীরা আপিল পর্যালোচনার তত্ত্বাবধান করবেন। আমরা আপনাকে একটি বিজ্ঞপ্তি পাঠিয়ে জানাবো যে আমরা আপনার আপিলটি পেয়েছি এবং আমরা কীভাবে এটি পরিচালনা করবো। আপনি পরিকল্পনার যে সিদ্ধান্ত বা পদক্ষেপের জন্য আপিল করছেন সেটির সঙ্গে জড়িত ছিলেন না এমন জ্ঞানী ক্লিনিক্যাল কর্মীরা আপনার আপিল পর্যালোচনা করবেন।

কিছু পদক্ষেপের জন্য আপনি আপিল প্রক্রিয়া চলাকালীন সময়ে পরিষেবা অব্যাহত রাখার জন্য অনুরোধ করতে পারবেন

আপনি যদি বর্তমানে পাওয়ার জন্য অনুমোদিত পরিষেবাগুলোর সীমাবদ্ধতা, হ্রাস, স্থগিতাদেশ বা সমাপ্তির সিদ্ধান্তের বিপরীতে আপিল করেন, তাহলে আপনার আপিলের সিদ্ধান্ত নেওয়ার সময় এই পরিষেবাগুলো পাওয়া অব্যাহত রাখতে আপনাকে অবশ্যই একটি পরিকল্পনার আপিলের জন্য অনুরোধ করতে হবে। পরিষেবাগুলোর সীমাবদ্ধতা, হ্রাস, স্থগিতাদেশ বা সমাপ্তি সম্পর্কিত বিজ্ঞপ্তির তারিখ অথবা প্রস্তাবিত পদক্ষেপ কার্যকর হওয়ার অভিষ্ট তারিখ, যেটি পরে হয়, থেকে 10 দিনের মধ্যে আপনি পরিকল্পনার কাছে আপিল করলে আমাদের অবশ্যই আপনার পরিষেবা অব্যাহত রাখতে হবে। পরিকল্পনার কাছে কীভাবে আপিল করতে হবে তা জানতে, এবং কীভাবে সহায়তা অব্যাহত রাখার কথা বলতে হবে তা জানতে, উপরের **আমি কিভাবে একটি পদক্ষেপের বিরুদ্ধে আপিল জমা দিবো?** অংশটি দেখুন।

যদিও আপনি পরিষেবাগুলো অব্যাহত রাখার জন্য অনুরোধ করতে পারেন, যদি পরিকল্পনার আপিলের সিদ্ধান্ত আপনার পক্ষে না হয়, তাহলে আমরা আপনাকে এই পরিষেবাগুলোর জন্য অর্থ প্রদান করতে বলতে পারি যদি সেগুলো কেবল এই কারণে প্রদান করা হয় যে আপনি আপনার মামলা পর্যালোচনা করার সময় সেগুলো গ্রহণ করা অব্যাহত রাখতে বলেছিলেন।

কোনো পদক্ষেপের জন্য আমার আপিল সম্পর্কে সিদ্ধান্ত নিতে এই পরিকল্পনার কত সময় লাগবে?

আপনার আপিল ফাস্ট ট্র্যাক করা না হলে, আমরা আমাদের দ্বারা গৃহীত পদক্ষেপের বিপরীতে আপনার আপিলটি একটি স্ট্যান্ডার্ড আপিল হিসেবে পর্যালোচনা করবো। আপনার স্বাস্থ্যের অবস্থার প্রয়োজন অনুযায়ী যত দ্রুত সম্ভব আমরা আপনাকে একটি লিখিত সিদ্ধান্ত পাঠাবো, কিন্তু আমরা যেদিন একটি আপিল পাবো তার 30 দিনের চেয়ে বেশি সময় পরে নয়। (আপনি একটি সময় বাড়ানোর জন্য অনুরোধ করলে বা আমাদের আরো তথ্যের প্রয়োজন হলে এবং বিলম্ব আপনার স্বার্থে হলে পর্যালোচনার সময়সীমা 14 দিন পর্যন্ত বাড়ানো যেতে পারে।) আমাদের পর্যালোচনার সময় আপনি সরাসরি উপস্থিত হয়ে এবং লিখিতভাবে আপনার কেসটি উপস্থাপন করার সুযোগ পাবেন। এছাড়াও আমরা আপনাকে আপিল পর্যালোচনার অংশ হিসেবে আপনার রেকর্ডগুলো পাঠাবো।

আপনার আপিলের ব্যাপারে আমরা যে সিদ্ধান্ত নিয়েছি সে সম্পর্কে আমরা আপনাকে একটি বিজ্ঞপ্তি পাঠাবো যা আমরা যে সিদ্ধান্ত নিয়েছি এবং আমরা সেই সিদ্ধান্তে পৌঁছানোর তারিখ উল্লেখ করবে।

যদি আমরা অনুরোধ করা পরিষেবাগুলো অস্বীকার বা সীমিত করার, অথবা পরিষেবাগুলো সীমাবদ্ধ, হ্রাস, স্থগিত বা সমাপ্ত করার আমাদের সিদ্ধান্ত পাল্টাই এবং আপনার আপিল মুলতুবি থাকাকালীন পরিষেবাগুলো সরবরাহ করা না হয়, তাহলে আমরা আপনার স্বাস্থ্যের অবস্থার প্রয়োজন অনুসারে আপনাকে বিরোধপূর্ণ পরিষেবাগুলো সরবরাহ করব। কিছু ক্ষেত্রে, আপনি একটি "ফাস্ট ট্র্যাক" আপিলের জন্য অনুরোধ করতে পারেন। (নিচের " **ফাস্ট ট্র্যাক আপিল প্রক্রিয়া"** সেকশনটি দেখুন।)

ফাস্ট ট্র্যাক আপিল প্রক্রিয়া

যদি আপিলটি আপনি ইতোমধ্যে পাচ্ছেন এমন কোনো পরিষেবার আরো বেশি অংশ পাওয়ার অনুরোধ করা সম্পর্কে হয়ে থাকে তাহলে আমরা সবসময় আপনার পর্যালোচনা ত্বরান্বিত করবো। যদি আপনি বা আপনার সেবা প্রদানকারী মনে করেন যে একটি স্ট্যান্ডার্ড আপিলের জন্য সময় নেওয়ার ফলে আপনার স্বাস্থ্য বা জীবনের জন্য একটি গুরুতর সমস্যা দেখা দিতে পারে, তাহলে আপনি আপনার আবেদনের ফাস্ট ট্র্যাক পর্যালোচনা করার জন্য বলতে পারবেন। আমরা সব প্রয়োজনীয় তথ্য পাওয়ার পরে 2 কার্যদিবসের মধ্যে আমাদের সিদ্ধান্ত সহ আপনাকে উত্তর দিবো। কোনো ক্ষেত্রেই আমাদের সিদ্ধান্ত জারি করার জন্য প্রয়োজনীয় সময আমরা আপনার আপিল পাওয়ার পর থেকে 72 ঘণ্টার চেয়ে বেশি হবে না। (আপনি একটি সময় বাড়ানোর জন্য অনুরোধ করলে বা আমাদের আরো তথ্যের প্রয়োজন হলে এবং বিলম্ব আপনার স্বার্থে হলে পর্যালোচনার সময়সীমা 14 দিন পর্যন্ত বাড়ানো যেতে পারে।)

আমরা যদি আপনার আপিল ত্বরান্বিত করার জন্য আপনার অনুরোধের সাথে একমত না হই, তাহলে আমরা আপনাকে এটা জানাতে ব্যক্তিগতভাবে আপনার সাথে যোগাযোগ করার জন্য আমাদের যথাসাধ্য চেষ্টা করবো যে আমরা একটি ফাস্ট ট্র্যাক আপিলের জন্য আপনার অনুরোধটি প্রত্যাখ্যান করেছি এবং এটি একটি স্ট্যান্ডার্ড আপিল হিসেবে পরিচালনা করবো। এছাড়াও, আমরা আপনার অনুরোধ পাওয়ার 2 দিনের মধ্যে একটি ফাস্ট ট্র্যাক আপিলের জন্য আপনার অনুরোধ প্রত্যাখ্যান করার ব্যাপারে আমাদের সিদ্ধান্তের একটি লিখিত বিজ্ঞপ্তি পাঠাবো।

যদি পরিকল্পনাটি আমার আপিলকে অস্বীকার করে, তাহলে আমি কী করতে পারি?

যদি আপনার আপিলের বিষয়ে আমাদের সিদ্ধান্ত সম্পূর্ণরূপে আপনার পক্ষে না হয়, তাহলে আপনি যে বিজ্ঞপ্তি পাবেন সেটি নিউ ইয়র্ক স্টেটের কাছ থেকে আপনার একটি Medicaid ন্যায্য শুনানি পাওয়ার অনুরোধ করার অধিকার এবং কীভাবে একটি ন্যায্য শুনানি পেতে হবে, কারা আপনার পক্ষে ন্যায্য শুনানিতে উপস্থিত থাকতে পারবেন তা

ব্যাখ্যা করবে, এবং কিছু আপিলের ক্ষেত্রে, শুনানি মুলতুবি থাকাকালীন পরিষেবা পাওয়ার অনুরোধ করার জন্য আপনার অধিকার এবং কীভাবে অনুরোধ করবেন সেটাও থাকবে।

দ্রষ্টব্য: চূড়ান্ত প্রতিকূল সিদ্ধান্তের বিজ্ঞপ্তির তারিখ থেকে 120 ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে আপনাকে অবশ্যই একটি ন্যায্য শুনানির জন্য অনুরোধ করতে হবে।

যদি আমরা চিকিৎসার প্রয়োজনীয়তার কারণে আপনার আবেদন প্রত্যাখ্যান করি অথবা আলোচ্য পরিষেবাটি পরীক্ষামূলক বা তদন্তমূলক হয়ে থাকে, তাহলে বিজ্ঞপ্তিটি নিউ ইয়র্ক স্টেটের কাছে কিভাবে আমাদের সিদ্ধান্তের বিপরীতে একটি "বহিরাগত আপিল" চাইতে হবে সে বিষয়টিও ব্যাখ্যা করবে।

স্টেটের ন্যায্য শুনানি

যদি আমরা আপনার পরিকল্পনার আপিলটি প্রত্যাখ্যান করি অথবা উপরের **"কোনো পদক্ষেপের জন্য আমার আপিল সম্পর্কে সিদ্ধান্ত নিতে এই পরিকল্পনার কত সময় লাগবে?"**-এর অধীনে উল্লেখিত সময়সীমার মধ্যে চূড়ান্ত প্রতিকূল সিদ্ধান্তের বিজ্ঞপ্তি প্রদান করতে ব্যর্থ হই, তাহলে আপনি নিউ ইয়র্ক স্টেটের কাছে একটি ন্যায্য শুনানির জন্য অনুরোধ করতে পারবেন। ন্যায্য শুনানির সিদ্ধান্ত আমাদের সিদ্ধান্তকে বাতিল করে দিতে পারবে। আপনাকে অবশ্যই আমরা আপনাকে চূড়ান্ত প্রতিকূল সিদ্ধান্তের বিজ্ঞপ্তি পাঠানোর তারিখ থেকে 120 ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে একটি ন্যায্য শুনানির জন্য অনুরোধ করতে হবে।

যদি আমরা একটি অনুমোদিত পরিষেবা হ্রাস, স্থগিত বা সমাপ্ত করতে চাই এবং আপনি নিশ্চিত করতে চান যে আপনার পরিষেবাগুলি ন্যায্য শুনানির মুলতুবি থাকার সময় অব্যাহত থাকবে, তাহলে আপনাকে চূড়ান্ত প্রতিকূল সিদ্ধান্তের বিজ্ঞপ্তির তারিখের 10 দিনের মধ্যে আপনার ন্যায্য শুনানির অনুরোধ করতে হবে।

আপনি ন্যায্য শুনানি প্রত্যাহার না করা পর্যন্ত অথবা স্টেটের ন্যায্য শুনানি কর্মকর্তা আপনার পক্ষে নয় এমন কোনো শুনানির সিদ্ধান্ত জারি না করা পর্যন্ত, যেটি প্রথমে ঘটে, আপনার সুবিধাগুলো অব্যাহত থাকবে।

যদি স্টেটের ন্যায্য শুনানি কর্মকর্তা আমাদের সিদ্ধান্তকে বদলে দেন, তাহলে আমাদের অবশ্যই নিশ্চিত করতে হবে যে আপনি অবিলম্বে এবং আপনার স্বাস্থ্যের অবস্থার জন্য যত তাড়াতাড়ি প্রয়োজন বিরোধপূর্ণ পরিষেবাগুলো পান। আপনি যদি আপনার আপিল মুলতুবি থাকাকালীন বিরোধপূর্ণ পরিষেবাগুলো পেয়ে থাকেন, তাহলে আমরা ন্যায্য

শুনানি কর্মকর্তা কর্তৃক আদেশকৃত কভার করা পরিষেবাগুলোর জন্য অর্থ পরিশোধ করার জন্য দায়ী থাকবো।

যদিও আপনি আপনার ন্যায্য শুনানির সিদ্ধান্তের জন্য অপেক্ষা করার সময় পরিষেবাগুলো অব্যাহত রাখার জন্য অনুরোধ করতে পারেন, যদি আপনার ন্যায্য শুনানির সিদ্ধান্ত আপনার পক্ষে না হয়, তাহলে আপনি সেই পরিষেবাগুলোর জন্য অর্থ পরিশোধ করার জন্য দায়ী হতে পারেন যেগুলো ন্যায্য শুনানির বিষয় ছিল।

আপনি Office of Temporary and Disability Assistance (OTDA) এর সাথে যোগাযোগ করে স্টেটের ন্যায্য শুনানির অনুরোধ জমা দিতে পারবেন:

- অনলাইনে অনুরোধ করার ফরম: otda.ny.gov/hearings/request
- একটি মুদ্রণযোগ্য অনুরোধ ফরম ডাকযোগে নিম্নোক্ত ঠিকানায় পাঠিয়ে দিন:

  NYS Office of Temporary and Disability Assistance
  Office of Administrative Hearings
  Managed Care Hearing Unit
  P.O. Box 22023
  Albany, New York 12201-2023

- একটি মুদ্রণযোগ্য অনুরোধ ফরম নিম্নোক্ত নম্বরে ফ্যাক্স করুন: (518) 473-6735
- টেলিফোনে অনুরোধ করুন:

  স্ট্যান্ডার্ড ন্যায্য শুনানি লাইন - 1 (800) 342-3334
  স্ট্যান্ডার্ড ন্যায্য শুনানি লাইন - 1 (800) 205-0110
  TTY লাইন – 711 (অপারেটরকে 1 (877) 502-6155 নম্বরে ফোন করার অনুরোধ করুন)

- সরাসরি উপস্থিত হয়ে অনুরোধ করুন:

  New York City
  14 Boerum Place, 1st Floor
  Brooklyn, New York 11201

  Albany
  40 North Pearl Street, 15th Floor
  Albany, New York 12243

কিভাবে একটি ন্যায্য শুনানির অনুরোধ করতে হয় সে সম্পর্কে আরো তথ্যের জন্য, অনুগ্রহ করে এখানে ভিজিট করুন: otda.ny.gov/hearings/request

স্টেটের বহিরাগত আপিল

যদি আমরা আপনার আপিল এই কারণে প্রত্যাখ্যান করি যে আমরা সিদ্ধান্তে পৌঁছেছি যে পরিষেবাটি চিকিৎসাগতভাবে অপরিহার্য নয় অথবা পরীক্ষামূলক বা তদন্তমূলক, তাহলে আপনি নিউ ইয়র্ক স্টেটের কাছ থেকে একটি বহিরাগত আপিল চাইতে

পারবেন। বহিরাগত আপিলের সিদ্ধান্ত এমন পর্যালোচনাকারীরা গ্রহণ করেন যারা আমাদের বা নিউ ইয়র্ক স্টেটের জন্য কর্মরত নন। এই পর্যালোচনাকারীরা নিউ ইয়র্ক স্টেট কর্তৃক অনুমোদিত যোগ্য ব্যক্তি হয়ে থাকেন। বহিরাগত আপিলের জন্য আপনাকে অর্থ প্রদান করতে হবে না।

যখন আমরা চিকিৎসাগত অপরিহার্যতার অভাবের জন্য বা পরিষেবাটি পরীক্ষামূলক বা তদন্তমূলক হওয়ায় কোনো আপিল প্রত্যাখ্যান করার সিদ্ধান্ত নিই, তখন আমরা আপনাকে আপিলটি প্রত্যাখ্যান করার ব্যাপারে আমাদের সিদ্ধান্তের পাশাপাশি বহিরাগত আপিল জমা দেওয়ার ফরম সহ একটি বহিরাগত আপিল জমা দেওয়ার বিষয়ে তথ্য প্রদান করবো। আপনি যদি একটি বহিরাগত আপিল চান, তাহলে আপনাকে অবশ্যই আমরা আপনার আবেদন প্রত্যাখ্যান করার তারিখ থেকে চার মাসের মধ্যে নিউ ইয়র্ক স্টেটের Department of Financial Services-এর কাছে ফরমটি জমা দিতে হবে।

আপনার বহিরাগত আপিল সম্পর্কে 30 দিনের মধ্যে সিদ্ধান্ত নেওয়া হবে। বহিরাগত আপিল পর্যালোচনাকারী আরো তথ্য চাইলে আরো বেশি সময় (5 কর্মদিবস পর্যন্ত) প্রয়োজন হতে পারে। সিদ্ধান্ত নেওয়ার পর পর্যালোচনাকারী দুই কর্মদিবসের মধ্যে আপনাকে এবং আমাদেরকে চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত জানাবেন।

আপনি দ্রুত সিদ্ধান্ত পেতে পারেন যদি আপনার ডাক্তার বলতে পারেন যে বিলম্ব আপনার স্বাস্থ্যের জন্য মারাত্মক ক্ষতির কারণ হবে। এটিকে ফাস্ট ট্র্যাক বহিরাগত আপিল বলা হয়। বহিরাগত আপিল পর্যালোচক 72 ঘণ্টা বা তার কম সময়ের মধ্যে একটি ফাস্ট ট্র্যাক আপিলের সিদ্ধান্ত গ্রহণ করবেন৷ পর্যালোচক অবিলম্বে ফোন বা ফ্যাক্সের মাধ্যমে আপনাকে এবং আমাদেরকে সিদ্ধান্ত জানিয়ে দেবেন। পরবর্তীতে, একটি চিঠি পাঠানো হবে যা আপনাকে সিদ্ধান্ত সম্পর্কে জানাবে।

আপনি একটি ন্যায্য শুনানি এবং একটি বহিরাগত আবেদন উভয়টি চাইতে পারবেন। আপনি যদি একটি ন্যায্য শুনানি এবং একটি বহিরাগত আপিল চেয়ে থাকেন, তাহলে ন্যায্য শুনানি কর্মকর্তার সিদ্ধান্তই "চূড়ান্ত বিবেচিত হবে"।

অভিযোগ এবং অভিযোগের আপিল

VNS Health MLTC যত দ্রুত সম্ভব এবং আপনার জন্য সন্তোষজনক উপায়ে আপনার উদ্বেগ বা সমস্যাগুলো মোকাবেলা করার জন্য যথাসাধ্য চেষ্টা করবে। আপনার কোন ধরনের সমস্যা রয়েছে তার উপর নির্ভর করে আপনি হয় আমাদের অভিযোগ প্রক্রিয়া অথবা আমাদের আপিল প্রক্রিয়া ব্যবহার করতে পারেন।

আপনি অভিযোগ বা আপিল জমা দেওয়ার কারণে আপনার পরিষেবাগুলোতে অথবা VNS Health MLTC-এর কর্মীরা অথবা একজন স্বাস্থ্যসেবা প্রদানকারী আপনার সাথে যেমন আচরণ করেন তাতে কোনো পরিবর্তন আসবে না। আমরা আপনার গোপনীয়তা বজায় রাখবো। অভিযোগ বা আপিল করার জন্য আপনার প্রয়োজন হতে পারে এমন যেকোনো সাহায্য আমরা আপনাকে প্রদান করবো। এর মধ্যে রয়েছে আপনাকে দোভাষী পরিষেবা প্রদান করা অথবা আপনার দৃষ্টি এবং/অথবা শ্রবণ সংক্রান্ত সমস্যা থাকলে আপনাকে সাহায্য করা। আপনার জন্য কাজ করার জন্য আপনি অন্য কাউকে বেছে নিতে পারেন (যেমন একজন আত্মীয় বা বন্ধু বা একজন সেবা প্রদানকারী)।

একটি অভিযোগ দায়ের করতে, অনুগ্রহ করে ফোন করুন: 1-888-867-6555 (TTY: 711) নম্বরে অথবা লিখে পাঠান এই ঠিকানায়:

VNS Health
Health Plans – Grievance & Appeals
PO Box 445
Elmsford, NY 10523

আপনি যখন আমাদের সাথে যোগাযোগ করবেন, তখন আপনাকে আপনার নাম, ঠিকানা, টেলিফোন নম্বর এবং সমস্যার বিশদ বিবরণ আমাদেরকে দিতে হবে।

অভিযোগ কী?

একটি অভিযোগ হলো আমাদের কর্মীদের অথবা কভার করা পরিষেবাগুলোর সেবা প্রদানকারীদের কাছ থেকে আপনার পাওয়া সেবা ও চিকিৎসা সম্পর্কে আপনার অসন্তুষ্টির বিষয়টি আমাদেরকে জানানোর যেকোনো উপায়। উদাহরণস্বরূপ, যদি কেউ আপনার সাথে রূঢ় আচরণ করে, সাক্ষাত না করে, অথবা আপনি আমাদের কাছ থেকে পাওয়া পরিচর্যা বা পরিষেবার মান পছন্দ না করেন, তাহলে আপনি আমাদের কাছে অভিযোগ জানাতে পারবেন।

অভিযোগ প্রক্রিয়া

আপনি আমাদের কাছে মৌখিকভাবে বা লিখিতভাবে অভিযোগ জমা দিতে পারেন। যে ব্যক্তি আপনার অভিযোগ গ্রহণ করবেন তিনি তা রেকর্ড করবেন এবং উপযুক্ত পরিকল্পনা কর্মীরা অভিযোগের পর্যালোচনার তত্ত্বাবধান করবেন। আমরা একটি চিঠি পাঠিয়ে আপনাকে জানাবো যে আমরা আপনার অভিযোগটি পেয়েছি এবং আমাদের পর্যালোচনা প্রক্রিয়ার বিবরণ আপনাকে জানাবো। আমরা আপনার অভিযোগ পর্যালোচনা করবো এবং আপনাকে দুটি সময়সীমার মধ্য থেকে একটির মধ্যে একটি লিখিত উত্তর প্রদান করবো।

1. যদি বিলম্ব আপনার স্বাস্থ্যের ঝুঁকিকে উল্লেখযোগ্যভাবে বাড়িয়ে দেয়, তাহলে আমরা প্রয়োজনীয় তথ্য পাওয়ার 48 ঘণ্টার মধ্যে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করবো, কিন্তু প্রক্রিয়াটি অবশ্যই অভিযোগ পাওয়ার 7 দিনের মধ্যে সম্পন্ন করতে হবে।
2. অন্য সব ধরনের অভিযোগের ক্ষেত্রে, প্রয়োজনীয় তথ্য পাওয়ার 45 দিনের মধ্যে আমরা আপনাকে আমাদের সিদ্ধান্তের বিষয়ে অবহিত করবো, তবে প্রক্রিয়াটি অবশ্যই অভিযোগ পাওয়ার 60 দিনের মধ্যে সম্পন্ন করতে হবে। আপনি একটি সময় বাড়ানোর জন্য অনুরোধ করলে বা আমাদের আরো তথ্যের প্রয়োজন হলে এবং বিলম্ব আপনার স্বার্থে হলে পর্যালোচনার সময়সীমা 14 দিন পর্যন্ত বাড়ানো যেতে পারে।

আমাদের উত্তরের মধ্যে আপনার অভিযোগ পর্যালোচনা করার সময় আমরা কী পেয়েছি এবং আপনার অভিযোগ সম্পর্কে আমাদের সিদ্ধান্তের বিবরণ থাকবে।

আমি কীভাবে একটি অভিযোগের সিদ্ধান্তের বিপরীতে আপিল করবো?
আপনি যদি আপনার অভিযোগের ব্যাপারে আমাদের সিদ্ধান্ত নিয়ে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে আপনি অভিযোগের আপিল দায়ের করে আপনার সমস্যাটির দ্বিতীয় পর্যালোচনার জন্য অনুরোধ করতে পারেন। আপনাকে অবশ্যই মৌখিকভাবে বা লিখিতভাবে অভিযোগের আপিল জমা দিতে হবে। এটি অবশ্যই আপনার অভিযোগ সম্পর্কে আমাদের প্রাথমিক সিদ্ধান্তটি পাওয়ার 60 কার্যদিবসের মধ্যে দায়ের করতে হবে। আমরা আপনার আপিলটি পাওয়ার পরে, আমরা আপনাকে 15 কর্মদিবসের মধ্যে একটি লিখিত স্বীকৃতি পাঠাব যেখানে আমরা আপনার আবেদনে সাড়া দেওয়ার জন্য মনোনীত ব্যক্তির নাম, ঠিকানা এবং টেলিফোন নম্বর আপনাকে জানিয়ে দিবো। সব অভিযোগের আপিল যথাযথ পেশাজীবীদের দ্বারা পরিচালিত হবে, যার মধ্যে ক্লিনিক্যাল বিষয় সম্পর্কিত অভিযোগের জন্য স্বাস্থ্যসেবা পেশাজীবীরা অন্তর্ভুক্ত রয়েছেন, যারা অভিযোগের প্রাথমিক সিদ্ধান্তের সাথে জড়িত ছিলেন না।

স্ট্যান্ডার্ড অভিযোগ আপিলের ক্ষেত্রে, আমরা আমাদের সিদ্ধান্ত গ্রহণ করার জন্য প্রয়োজনীয় সব তথ্য পাওয়ার পরে 30 কার্যদিবসের মধ্যে আপিলের সিদ্ধান্ত গ্রহণ করবো। যদি আমাদের সিদ্ধান্ত গ্রহণে বিলম্ব হওয়া আপনার স্বাস্থ্যের ঝুঁকি উল্লেখযোগ্যভাবে বাড়িয়ে দেয়, তাহলে আমরা ফাস্ট ট্র্যাক অভিযোগের আপিল প্রক্রিয়া ব্যবহার করবো। ফাস্ট ট্র্যাক অভিযোগের আপিলের ক্ষেত্রে, আমরা প্রয়োজনীয় তথ্য প্রাপ্তির পরে 2 কার্যদিবসের মধ্যে আমাদের আপিল সংক্রান্ত সিদ্ধান্ত গ্রহণ করবো। স্ট্যান্ডার্ড এবং ফাস্ট ট্র্যাক উভয় ধরনের অভিযোগের আপিলের ক্ষেত্রে, আমরা আপনাকে আপনার অভিযোগের আপিলের ব্যাপারে আমাদের সিদ্ধান্ত সম্পর্কে লিখিত বিজ্ঞপ্তি প্রদান করবো। এই বিজ্ঞপ্তিতে আমাদের সিদ্ধান্ত গ্রহণের বিশদ কারণ এবং

ক্লিনিক্যাল বিষয় জড়িত রয়েছে এমন ক্ষেত্রে, আমাদের সিদ্ধান্তের ক্লিনিক্যাল যৌক্তিকতা অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

অংশগ্রহণকারী ন্যায়পাল

অংশগ্রহণকারী ন্যায়পাল, যাকে Independent Consumer Advocacy Network (ICAN) বলা হয়, একটি স্বাধীন সংস্থা যা নিউ ইয়র্ক স্টেটে দীর্ঘমেয়াদী পরিচর্যা গ্রহীতাদেরকে বিনামূল্যে ন্যায়পাল পরিষেবা প্রদান করে থাকে। আপনি আপনার কভারেজ, অভিযোগ ও আপিলের অপশনগুলো সম্পর্কে বিনামূল্যে স্বতন্ত্র পরামর্শ নিতে পারবেন। তারা আপনাকে আপিল প্রক্রিয়া পরিচালনা করতে সাহায্য করতে পারে। এছাড়া আপনি VNS Health MLTC-এর মতো কোনো MLTC পরিকল্পনায় তালিকাভুক্ত হওয়ার আগে তারা আপনাকে সহায়তা প্রদান করতে পারে। এই সহায়তার মধ্যে রয়েছে নিরপেক্ষ স্বাস্থ্য পরিকল্পনা বেছে নেওয়ার ব্যাপারে কাউন্সেলিং এবং পরিকল্পনা-সম্পর্কিত সাধারণ তথ্য। তাদের পরিষেবা সম্পর্কে আরো জানতে ICAN-এর সাথে যোগাযোগ করুন:

- ফোন: 1-844-614-8800 (TTY রিলে পরিষেবা: 711)
- ওয়েব: www.icannys.org| ইমেইল: ican@cssny.org

VNS Health MLTC পরিকল্পনা থেকে অ-তালিকাভুক্তি

নিম্নলিখিত কোনো কারণে আপনাকে MLTC পরিকল্পনা থেকে অ-তালিকাভুক্ত করা হবে না:

- কভার করা মেডিকেল পরিষেবার উচ্চ ব্যবহার
- কোনো বিদ্যমান অবস্থা অথবা আপনার স্বাস্থ্যের কোনো পরিবর্তন
- মানসিক ক্ষমতা হ্রাস পাওয়া অথবা আপনার বিশেষ চাহিদার কারণে অসহযোগী বা বিঘ্ন সৃষ্টিকারী আচরণ, যদি না সেই আচরণের ফলে আপনি MLTC এর জন্য অযোগ্য হয়ে পড়েন।

স্বেচ্ছা অ-তালিকাভুক্তি

আপনি যেকোনো কারণে যে কোনো সময় VNS Health MLTC পরিকল্পনা ত্যাগ করার কথা বলতে পারবেন।

অ-তালিকাভুক্তির জন্য অনুরোধ করতে, 1-888-867-6555 নম্বরে ফোন করুন অথবা আপনি আমাদের কাছে লিখতে পারেন। এই পরিকল্পনা আপনাকে আপনার অনুরোধের লিখিত নিশ্চিতকরণ প্রদান করবে। আপনার স্বাক্ষর করার জন্য এবং আমাদের কাছে ফেরত পাঠানোর জন্য আমরা একটি স্বেচ্ছা অ-তালিকাভুক্তির ফরম অন্তর্ভুক্ত করবো।

আপনার অনুরোধটি কখন গ্রহণ করা হয়েছে তার উপর নির্ভর করে এটি প্রক্রিয়া করার জন্য ছয় সপ্তাহ পর্যন্ত সময় লাগতে পারে। আপনি নিয়মিত Medicaid থেকে অ-তালিকাভুক্ত হয়ে যেতে পারেন অথবা যোগ্য হলে অন্য একটি স্বাস্থ্য পরিকল্পনায় যোগ দিতে পারেন। যদি আপনার CBLTSS, যেমন ব্যক্তিগত পরিচর্যা পাওয়ার প্রয়োজন অব্যাহত থাকে, তাহলে আপনাকে অবশ্যই CBLTSS পাওয়ার জন্য অন্য একটি MLTC পরিকল্পনা, Medicaid নিয়ন্ত্রিত সেবা পরিকল্পনা বা বাড়ি ও কমিউনিটি ভিত্তিক দাবি ত্যাগের প্রোগ্রামে যোগ দিতে হবে।

স্থানান্তর

আপনি 90 দিনের জন্য আমাদের পরিকল্পনা ব্যবহার করে দেখতে পারেন। আপনি এই সময়ের মধ্যে VNS Health MLTC ত্যাগ করতে পারবেন এবং স্থানান্তর হয়ে অন্য একটি পরিকল্পনায় যোগদান করতে পারবেন। আপনি যদি প্রথম 90 দিনের মধ্যে চলে না যান, তাহলে আপনাকে অবশ্যই VNS Health MLTC-তে আরও নয় মাস থাকতে হবে, যদি না আপনার কাছে ভালো কারণ থাকে (ভালো কারণ):

- আপনি আমাদের পরিষেবা এলাকা থেকে অন্যত্র চলে গেছেন।
- আপনি, পরিকল্পনা, এবং আপনার কাউন্টির Department of Social Services বা নিউ ইয়র্ক স্টেটের Department of Health সবাই একমত যে VNS Health MLTC ত্যাগ করা আপনার জন্য সবচেয়ে ভালো হবে।
- আপনার বর্তমান হোম কেয়ার সেবা প্রদানকারী আমাদের পরিকল্পনার সাথে কাজ করে না।
- স্টেটের সাথে আমাদের চুক্তির অধীনে আমাদের আবশ্যিকতা অনুযায়ী আমরা আপনাকে পরিষেবা প্রদান করতে সক্ষম হইনি।

আপনি যদি যোগ্য হন, তাহলে আপনি ভালো কোনো কারণ ছাড়াই যেকোনো সময় অন্য ধরনের নিয়ন্ত্রিত দীর্ঘমেয়াদী সেবা পরিকল্পনা যেমন Medicaid Advantage Plus (MAP) বা Programs of All-Inclusive Care for the Elderly (PACE)-এ পরিবর্তন করতে পারবেন।

পরিকল্পনা পরিবর্তন করতে: 1-888-401-6582 নম্বরে New York MMedicaid Choice-এ ফোন করুন। New York Medicaid Choice-এর কাউন্সেলররা আপনাকে স্বাস্থ্য পরিকল্পনা পরিবর্তন করতে সাহায্য করতে পারে।

একটি নতুন পরিকল্পনা সক্রিয় হতে আপনার তালিকাভুক্তির পরে দুই থেকে ছয় সপ্তাহ সময় লাগতে পারে। আপনি New York Medicaid Choice-এর কাছ থেকে একটি বিজ্ঞপ্তি পাবেন যেখানে আপনার নতুন পরিকল্পনায় তালিকাভুক্ত হওয়ার তারিখ

জানিয়ে দেওয়া হবে। VNS Health MLTC ততক্ষণ পর্যন্ত আপনার প্রয়োজনীয় পরিচর্যা প্রদান করবো।

পরিকল্পনা স্থানান্তর করতে প্রয়োজনীয় সময় আপনার স্বাস্থ্যের জন্য ক্ষতিকর হলে, যদি আপনার আরো দ্রুত পদক্ষেপ গ্রহণ করতে বলার প্রয়োজন হয়, তাহলে New York Medicaid Choice-এর কাছে ফোন করুন। আপনি যদি New York Medicaid Choice-কে বলে থাকেন যে আপনি VNS Health MLTC-তে তালিকাভুক্ত হতে রাজি নন, সেক্ষেত্রেও আপনি আরো দ্রুত পদক্ষেপ গ্রহণের জন্য বলতে পারেন।

অনিচ্ছাকৃত অ-তালিকাভুক্তি

অনিচ্ছাকৃত অ-তালিকাভুক্তি হলো VNS Health MLTC এর শুরু করা একটি তালিকাভুক্তি। আপনি যদি স্বেচ্ছায় নাম অ-তালিকাভুক্তির জন্য অনুরোধ না করেন, তাহলে আমাদের অবশ্যই আপনি অনিচ্ছাকৃত অ-তালিকাভুক্তির যেকোনো কারণ সম্পন্ন করেছেন বলে আমরা জানতে পারার তারিখ থেকে পাঁচ (5) কার্যদিবসের মধ্যে অনিচ্ছাকৃত অ-তালিকাভুক শুরু করতে হবে।

আপনাকে VNS Health MLTC ছেড়ে চলে যেতে হবে যদি আপনি:

- Medicaid-এর জন্য আর যোগ্য না হন।
- স্থায়ীভাবে VNS Health MLTC-এর পরিষেবা এলাকা থেকে অন্যত্র সরে যান।
- আপনি একটানা 30 দিনেরও বেশি সময় ধরে পরিকল্পনার পরিষেবা এলাকার বাইরে থাকেন।
- আপনার নার্সিং হোম কেয়ার প্রয়োজন হয় কিন্তু আপনি প্রাতিষ্ঠানিক Medicaid-এর জন্য যোগ্য না হন।
- একটানা পঁয়তাল্লিশ (45) দিন বা তার বেশি সময়ের জন্য হাসপাতালে ভর্তি থাকেন অথবা Office of Mental Health, Office for People with Developmental Disability অথবা Office of Alcoholism and Substance Abuse Services-এর আবাসিক প্রোগ্রামে প্রবেশ করে থাকেন।
- মাসিক ভিত্তিতে (CBLTSS) এর জন্য আর কার্যকরী বা ক্লিনিক্যাল প্রয়োজন নেই বলে মূল্যায়ন করা হয়ে থাকে।
- আপনার শুধু Medicaid থাকে এবং মনোনীত মূল্যায়ন টুল ব্যবহার করে গৃহীত সিদ্ধান্ত অনুযায়ী নার্সিং হোমের স্তরের পরিচর্যা আর পূরণ না হয়।
- আপনার একমাত্র পরিষেবা হিসেবে সামাজিক ডে কেয়ার গ্রহণ করেন।
- প্রতিটি ক্যালেন্ডার মাসে অন্তত একটি CBLTSS এর আর প্রয়োজন না থাকে এবং গ্রহণ না করেন।

- যেকোন পুনঃমূল্যায়নের সময়ে, কমিউনিটিতে বসবাস করার সময়, আপনি আর CBLTSS-এর জন্য কার্যকরী বা ক্লিনিক্যাল প্রয়োজনীয়তা প্রদর্শন করছেন না বলে নির্ণীত হয়েছে।
- বন্দী আছেন।
- পরিকল্পনাকে মিথ্যা তথ্য প্রদান করেছেন, অন্যভাবে প্রতারণার আশ্রয় নিয়েছেন, অথবা আপনার পরিকল্পনার সদস্যতার উল্লেখযোগ্য যেকোনো দিক নিয়ে জালিয়াতিপূর্ণ আচরণে সম্পৃক্ত হয়েছেন।

আমরা আপনাকে VNS Health MLTC ত্যাগ করতে বলতে পারি যদি আপনি:
- অথবা পরিবারের কোনো সদস্য বা অনানুষ্ঠানিক কেয়ারগিভার বা পরিবারের অন্য কোনো ব্যক্তি এমন আচরণে লিপ্ত হন যা পরিষেবা প্রদানের জন্য এই পরিকল্পনার সক্ষমতাকে গুরুতরভাবে ক্ষতিগ্রস্ত করে।
- স্থানীয় Department of Social Services কর্তৃক নির্ধারিত পরিমাণ অর্থ প্রথমে বকেয়া হওয়ার 30 দিনের মধ্যে খরচ/উদ্বৃত্ত হিসেবে এই পরিকল্পনাকে পরিশোধ করতে বা পরিশোধ করার ব্যবস্থা করতে ব্যর্থ হন। আমরা সংগ্রহ করার জন্য যুক্তিসঙ্গত চেষ্টা করবো।

অনিচ্ছাকৃতভাবে অ-তালিকাভুক্ত হওয়ার আগে, VNS Health MLTC New York Medicaid Choice (NYMC) অথবা স্টেট দ্বারা মনোনীত সত্তার অনুমোদন গ্রহণ করবে। যে মাসে আপনি তালিকাভুক্তির জন্য অযোগ্য হয়ে উঠবেন সেই মাসের পরের মাসের প্রথম দিন থেকে অ-তালিকাভুক্তি কার্যকর হবে। যদি আপনার CBLTSS-এর প্রয়োজন অব্যাহত থাকে, তাহলে আপনাকে অন্য একটি প্ল্যান বেছে নিতে হবে অথবা আপনাকে স্বয়ংক্রিয়ভাবে অন্য একটি পরিকল্পনায় নিযুক্ত করা হবে (স্বয়ংক্রিয়ভাবে নির্ধারিত)।

সাংস্কৃতিক ও ভাষাগত দক্ষতা

VNS Health MLTC আপনার বিশ্বাসের প্রতি শ্রদ্ধাশীল এবং সাংস্কৃতিক বৈচিত্র্যের প্রতি সংবেদনশীল। আমরা আপনার সংস্কৃতি এবং সাংস্কৃতিক পরিচয়ের প্রতি শ্রদ্ধাশীল এবং আমরা সাংস্কৃতিক বৈষম্য দূর করতে কাজ করি। আমরা একটি অন্তর্ভুক্তিমূলক সাংস্কৃতিকভাবে দক্ষ সেবা প্রদানকারীদের নেটওয়ার্ক বজায় রাখি এবং সব সদস্যদের কাছে সাংস্কৃতিকভাবে উপযুক্ত পদ্ধতিতে পরিষেবা সরবরাহের বিষয়টি প্রচার ও নিশ্চিত করে থাকি। এর মধ্যে সীমিত ইংরেজি দক্ষতা, বৈচিত্র্যময় সাংস্কৃতিক ও জাতিগত পটভূমি এবং বৈচিত্র্যময় বিশ্বাসী সম্প্রদায়ের ব্যক্তিরা অন্তর্ভুক্ত রয়েছেন।

সদস্যের অধিকার ও দায়িত্বসমূহ

VNS হেলথ MLTC সব সদস্যের সাথে মর্যাদাপূর্ণ ও শ্রদ্ধাশীল আচরণ নিশ্চিত করতে যথাসাধ্য চেষ্টা করবে। তালিকাভুক্তির সময়, আপনার কেয়ার ম্যানেজার আপনাকে আপনার অধিকার ও দায়িত্বসমূহ ব্যাখ্যা করবেন। আপনার যদি দোভাষী পরিষেবার প্রয়োজন হয়, তাহলে আপনার কেয়ার ম্যানেজার সেগুলোর ব্যবস্থা করবেন। কর্মীরা আপনার অধিকার প্রয়োগে আপনাকে সহায়তা করার জন্য সর্বাত্মক প্রচেষ্টা করবেন।

সদস্যের অধিকারসমূহ

- আপনার চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় সেবা পাওয়ার অধিকার রয়েছে।
- আপনার সেবা ও পরিষেবাগুলিতে সময়মতো অ্যাক্সেস পাওয়ার অধিকার রয়েছে।
- আপনার মেডিকেল রেকর্ড সম্পর্কে এবং আপনি চিকিৎসা গ্রহণ করার সময় আপনার গোপনীয়তার অধিকার রয়েছে।
- লভ্য চিকিৎসার অপশন ও বিকল্পগুলো সম্পর্কিত তথ্য আপনি বুঝতে পারেন এমন পদ্ধতি ও ভাষায় উপস্থাপনের মাধ্যমে জানতে পারার অধিকার আপনার রয়েছে।
- আপনি বুঝতে পারেন এমন ভাষায় আপনার তথ্য পাওয়ার অধিকার রয়েছে; আপনি বিনামূল্যে মৌখিক অনুবাদ পরিষেবা গ্রহণ করতে পারবেন।
- চিকিৎসা শুরুর আগে অবহিত সম্মতি দেওয়ার জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য পাওয়ার অধিকার আপনার আছে।
- আপনার শ্রদ্ধাশীল ও মর্যাদাপূর্ণ আচরণ পাওয়ার অধিকার রয়েছে।
- আপনার মেডিকেল রেকর্ডের একটি কপি পাওয়ার এবং রেকর্ডগুলো পরিমার্জন বা সংশোধন করতে বলার অধিকার আপনার আছে।
- চিকিৎসা প্রত্যাখ্যান করার অধিকার সহ, আপনার স্বাস্থ্যসেবা সংক্রান্ত সিদ্ধান্তে অংশ নেওয়ার অধিকার আপনার আছে।
- জবরদস্তি, শৃঙ্খলা, সুবিধা বা প্রতিশোধের উপায় হিসেবে ব্যবহৃত যেকোন প্রকারের প্রতিবন্ধকতা বা নির্জনতা থেকে মুক্ত থাকার অধিকার আপনার রয়েছে।
- লিঙ্গ, জাতি, স্বাস্থ্যের অবস্থা, বর্ণ, বয়স, জাতীয় উৎস, যৌন অভিমুখীতা, বৈবাহিক অবস্থা বা ধর্ম নির্বিশেষে আপনার সেবা পাওয়ার অধিকার রয়েছে।
- আপনার নিয়ন্ত্রিত দীর্ঘমেয়াদী সেবা পরিকল্পনা থেকে আপনার প্রয়োজনীয় পরিষেবাগুলো কোথায়, কখন ও কীভাবে পাওয়া যাবে সেটা জানার অধিকার

আপনার রয়েছে, এর মধ্যে কভার করা সুবিধাগুলো পরিকল্পনার নেটওয়ার্কে পাওয়া না গেলে, নেটওয়ার্কের বাইরের সেবা প্রদানকারীদের কাছ থেকে আপনি কীভাবে সেগুলো পেতে পারেন সে বিষয়টি অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।

- নিউ ইয়র্ক স্টেটের Department of Health অথবা আপনার স্থানীয় Department of Social Services-এর কাছে আপনার অভিযোগ করার অধিকার রয়েছে।
- উপযুক্ত ক্ষেত্রে, আপনার নিউ ইয়র্ক স্টেটের ন্যায্য শুনানি ব্যবস্থা এবং/অথবা নিউ ইয়র্ক স্টেটের বহিরাগত আপিল ব্যবহার করার অধিকার রয়েছে।
- আপনার সেবা ও চিকিৎসা সম্পর্কে আপনার পক্ষ থেকে কথা বলার জন্য কোনো ব্যক্তিকে নিযুক্ত করার অধিকার আপনার রয়েছে।
- অংশগ্রহণকারী ন্যায়পাল প্রোগ্রাম থেকে সহায়তা চাওয়ার অধিকার আপনার আছে।

সদস্যের দায়িত্বসমূহ

- VNS Health MLTC-এর মাধ্যমে কভার করা পরিষেবাগুলো গ্রহণ করা।
- নেটওয়ার্কের সেবা প্রদানকারীরা লভ্য থাকলে কভার করা পরিষেবাগুলোর জন্য VNS Health MLTC নেটওয়ার্কের সেবা প্রদানকারী ব্যবহার করা।
- কভার করা পরিষেবাগুলোর জন্য পূর্ব অনুমোদন সংগ্রহ করা, পূর্ব-অনুমোদিত পরিষেবাসমূহ অথবা জরুরী অবস্থা ছাড়া; আপনার স্বাস্থ্যের অবস্থার পরিবর্তন ঘটলে আপনার চিকিৎসককে দেখানো।
- আপনার স্বাস্থ্যসেবা প্রদানকারীদের সাথে সম্পূর্ণ ও নির্ভুল স্বাস্থ্য তথ্য শেয়ার করা।
- VNS Health MLTC কর্মীদেরকে আপনার স্বাস্থ্যের যেকোনো পরিবর্তন সম্পর্কে অবহিত করা, এবং যদি আপনি নির্দেশনা বুঝতে না পারেন অথবা অনুসরণ করতে না পারেন তাহলে সে ব্যাপারে জানানো।
- VNS Health MLTC-এর কর্মীদের দ্বারা সুপারিশকৃত (আপনার ইনপুট নিয়ে) পরিচর্যা পরিকল্পনা অনুসরণ করা।
- VNS Health MLTC-এর কর্মীদের সাথে সহযোগিতা করা এবং শ্রদ্ধাশীল আচরণ করা এবং জাতি, বর্ণ, জাতীয় উৎস, ধর্ম, লিঙ্গ, বয়স, মানসিক বা শারীরিক সক্ষমতা, যৌন অভিমুখীতা বা বৈবাহিক অবস্থার কারণে VNS Health MLTC-এর কর্মীদের সাথে বৈষম্যমূলক আচরণ না করা।
- কভার না করা অথবা পূর্ব-অনুমোদিত নয় এমন পরিষেবাসমূহ গ্রহণ করার পরে দুই কার্যদিবসের মধ্যে VNS Health MLTC-কে অবহিত করা।

- আপনার জন্য ব্যবস্থা করা হয়েছে এমন পরিষেবাগুলো বা সেবা গ্রহণ করার জন্য যখন আপনি বাড়িতে থাকবেন না সে সম্পর্কেআপনার VNS Health MLTC হেলথ কেয়ার টিমকে আগে থেকে অবহিত করা।
- স্থায়ীভাবে পরিষেবা এলাকা থেকে সরে যাওয়ার আগে, বা পরিষেবা এলাকা থেকে দীর্ঘ সময় ধরে অনুপস্থিত থাকলে VNS Health MLTC অবহিত করা।
- আপনি যদি চিকিৎসা প্রত্যাখ্যান করেন বা আপনার কেয়ারগিভারের নির্দেশনা অনুসরণ না করেন তাহলে আপনার পদক্ষেপসমূহ।
- আপনার আর্থিক বাধ্যবাধকতা পূরণ করা।

ভবিষ্যতের জন্য নির্দেশনা
ভবিষ্যতের জন্য নির্দেশনা হলো আইনি নথি যা নিশ্চিত করে যে আপনি নিজের জন্য সিদ্ধান্ত নিতে না পারলে আপনার অনুরোধগুলো পূরণ করা হবে। ভবিষ্যতের জন্য নির্দেশন একটি হেলথ কেয়ার প্রক্সি, একটি লিভিং উইল বা ডু নট রিসাসিটেট অর্ডার হিসেবে থাকতে পারে। এই নথিগুলি নির্দিষ্ট পরিস্থিতিতে আপনি কী সেবা পেতে চান সে সম্পর্কে নির্দেশনা প্রদান করতে পারে এবং/অথবা তারা আপনার পক্ষ থেকে সিদ্ধান্ত নেওয়ার জন্য পরিবারের নির্দিষ্ট কোনো সদস্য বা বন্ধুকে অনুমোদন দিতে পারে।

আপনার ইচ্ছা অনুযায়ী ভবিষ্যতের জন্য নির্দেশনা প্রদান করা আপনার অধিকার। অসুস্থতা বা আঘাতের কারণে আপনি যদি পরিষেবা প্রদানকারীদের সাথে আর অবহিত উপায়ে যোগাযোগ করতে না পারেন, তাহলে আপনি কীভাবে আপনার পরিচর্যা অব্যাহত রাখতে চান তা নথিভুক্ত করা আপনার জন্য সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ। এই নথিগুলি পূরণ করতে সহায়তার জন্য অনুগ্রহ করে আপনার কেয়ার ম্যানেজারের সাথে যোগাযোগ করুন। আপনার যদি ইতোমধ্যে ভবিষ্যতের জন্য নির্দেশনা থাকে, তাহলে অনুগ্রহ করে আপনার কেয়ার ম্যানেজারের সাথে একটি কপি শেয়ার করুন।

অনুরোধক্রমে লভ্য তথ্য

- VNS Health MLTC-এর গঠন ও কার্যপরিচালনা সংক্রান্ত তথ্য.
- একটি নির্দিষ্ট স্বাস্থ্য অবস্থার সাথে সম্পর্কিত নির্দিষ্ট ক্লিনিকাল পর্যালোচনার মানদণ্ড এবং অন্যান্য তথ্য যা VNS Health MLTC পরিষেবা অনুমোদন করার সময় বিবেচনা করে থাকে।
- সুরক্ষিত স্বাস্থ্য তথ্য সম্পর্কিত নীতিমালা ও পদ্ধতিসমূহ।
- মান নিশ্চিতকরণ ও কর্মক্ষমতা উন্নয়ন প্রোগ্রামের সাংগঠিক ব্যবস্থা ও চলমান কার্যপদ্ধতির লিখিত বিবরণ।
- সেবা প্রদানকারীর ক্রেডেনশিয়াল প্রদানের নীতিমালা।

- VNS Health MLTC-এর প্রত্যয়িত আর্থিক বিবৃতি; একটি সেবা প্রদানকারীর যোগ্যতা নির্ধারণের জন্য VNS Health MLTC কর্তৃক ব্যবহৃত নীতিমালা ও কার্যপদ্ধতির একটি সাম্প্রতিক কপি।

ইলেকট্রনিক বিজ্ঞপ্তির অপশন

VNS Health MLTC এবং আমাদের ভেন্ডররা আপনাকে সেবা অনুমোদন, প্ল্যান সংক্রান্ত আপিল, অভিযোগ ও অভিযোগের আপিল সংক্রান্ত বিজ্ঞপ্তিগুলো ফোন বা ডাকের বদলে ইলেক্ট্রনিকভাবে পাঠাতে পারে। আমরা আপনার মেম্বার হ্যান্ডবুক, আমাদের প্রোভাইডার ডিরেক্টরি এবং Medicaid ম্যানেজড কেয়ার বেনিফিটের পরিবর্তন সংক্রান্ত যোগাযোগও ডাকের পরিবর্তে ইলেক্ট্রনিকভাবে পাঠাতে পারি।

পোর্টালে কোনো বিজ্ঞপ্তি লভ্য হলে আমরা আপনাকে ইমেইল করে এই বিজ্ঞপ্তিগুলো পাঠাতে পারি। ইমেলে একটি লিংক থাকবে যা আপনাকে পোর্টালে নিয়ে যাবে। সেখান থেকে আপনি লগইন করে আপনার নোটিসগুলো দেখতে পারবেন। এই অপশনটি ব্যবহার করতে, আপনার ইন্টারনেটে প্রবেশাধিকার, একটি ওয়েব ব্রাউজার এবং আপনার ইমেইলে প্রবেশাধিকার প্রয়োজন হবে।

আপনি যদি এসব বিজ্ঞপ্তি ইলেকট্রনিকভাবে পেতে চান, তাহলে আপনাকে আমাদের কাছে অনুরোধ করতে হবে। ইলেক্ট্রনিক নোটিশের অনুরোধ করতে ফোনে, অনলাইনে, অথবা ডাকযোগে আমাদের সঙ্গে যোগাযোগ করুন:

ফোনে .... 1-888-867-6555 (TTY: 711)
অনলাইনে .... memberdocs.vnshealthplans.org
ডাকযোগে .... VNS Health
Health Plans – Electronic Notice
PO Box 18023
Hauppauge, NY 11788

<u>যখন আপনি আমাদের সঙ্গে যোগাযোগ করবেন, আপনাকে অবশ্যই যা করতে হবে:</u>

- সাধারণত ডাকযোগে পাঠানো নোটিশগুলো আপনি কোন উপায়ে পেতে চান তা আমাদেরকে জানান।
- সাধারণত ফোন কলের মাধ্যমে দেওয়া হয় এমন বিজ্ঞপ্তিগুলি আপনি কিভাবে পেতে চান তা আমাদের জানান, এবং

- আপনার যোগাযোগের তথ্য (মোবাইল ফোন নম্বর, ইমেইল ঠিকানা, ফ্যাক্স নম্বর, ইত্যাদি) আমাদেরকে দিন।

VNS Health MLTC আপনাকে ডাকযোগে জানাবে যে আপনি বিজ্ঞপ্তিগুলি ইলেক্ট্রনিকভাবে পাওয়ার জন্য অনুরোধ করেছেন।

VNS Health

কোনো প্রশ্ন আছে? আপনার কেয়ার টিমের কাছে ফোন করুন

1-888-867-6555 (TTY: 711)

সোমবার - শুক্রবার, সকাল 9টা - বিকাল 5টা।

vnshealthplans.org

©2026 VNS Health