

## সূচিপত্র

হ্যামাস্পিক চয়েসে স্বাগতম.....	2
কভারেজের উপযুক্ততা ও কার্যকর হওয়ার তারিখ.....	3
নিউ ইয়র্ক ইনডিপেন্ডেন্ট অ্যাসেসর ও মূল্যায়ন প্রক্রিয়া.....	4
নিবন্ধন.....	5
সার্ভিস বেনিফিট প্যাকেজ.....	7
সার্ভিস অ্যাক্সেস করা.....	16
প্রোভাইডার নির্বাচন.....	18
কেয়ার ম্যানেজমেন্ট.....	19
সার্ভিস অনুমোদন, পদক্ষেপ ও আপিল.....	21
অভিযোগ ও অভিযোগের আপিল.....	29
হ্যামাস্পিক চয়েস থেকে নিবন্ধন প্রত্যাহার.....	31
মেডিকেড স্পেন্ড-ডাউন.....	34
ভেটেরান সুরক্ষা.....	35
সাংস্কৃতিক ও ভাষাগত দক্ষতা.....	35
অধিকার ও দায়িত্বসমূহ.....	36
মানি ফলোজ দ্য পার্সন/ওপেন ডোরজ.....	38
উন্নত নির্দেশাবলী.....	39
অনুরোধের ভিত্তিতে প্রাপ্ত অতিরিক্ত তথ্য.....	41
পরিশিষ্ট: গোপনীয়তা বজায় রাখা সংক্রান্ত নোটিশ.....	42

## হ্যামাম্পিক চয়েস-এ স্বাগতম

হ্যামাম্পিক চয়েস এর ম্যানেজড লং টার্ম কেয়ার (MLTC) প্ল্যানে স্বাগতম। MLTC প্ল্যানটি বিশেষভাবে সাজানো হয়েছে যাদের মেডিকেড আছে এবং যাদের স্বাস্থ্য ও কমিউনিটি ভিত্তিক দীর্ঘমেয়াদী সেবা ও সহায়তা (CBLTSS) প্রয়োজন তাদের জন্য, যেমন হোম কেয়ার ও ব্যক্তিগত কেয়ার, যাতে তারা যত বেশি দিন সম্ভব তাদের বাড়িতে ও কমিউনিটিতে থাকতে পারেন।

আপনি আমাদের প্ল্যানে যোগদান করার সিদ্ধান্ত নিয়েছেন সে জন্য আমরা অত্যন্ত আনন্দিত!

আপনি এই প্ল্যানে নিবন্ধিত হওয়ার সময় থেকে যে বেনিফিটগুলো হ্যামাম্পিক চয়েস MLTC এর আওতায় থাকবে সেগুলো সম্পর্কে এই হ্যান্ডবুকে তথ্য রয়েছে। এতে আপনি আরো জানতে পারবেন কিভাবে কোনো সেবা চাইতে হবে, অভিযোগ দায়ের করতে হবে অথবা হ্যামাম্পিক চয়েস থেকে নিবন্ধন বাতিল করতে হবে। অনুগ্রহ করে হ্যান্ডবুকটি রেফারেন্স হিসাবে রাখুন। এতে হ্যামাম্পিক চয়েস সম্পর্কে গুরুত্বপূর্ণ তথ্য রয়েছে।

### সদস্য পরিষেবা থেকে সহায়তা

আপনি নিচে দেওয়া সদস্য পরিষেবা নম্বরে যেকোনো সময়, দিনের 24 ঘণ্টা, সপ্তাহের সাতদিনই ফোন করতে পারেন। সদস্য পরিষেবা থেকে কোনো একজন আপনাকে সহযোগিতা করবেন।

কল করুন: 855-552-4642

TTY ব্যবহারকারীরা কল করুন: 711

সোমবার থেকে শুক্রবার, সকাল 9:00টা থেকে বিকাল 5:00টা

এই সময়ের বাইরেও যদি আপনার সহযোগিতার প্রয়োজন হয়, তাহলেও একই নম্বরে কল করুন, আপনি আমাদের অন-কল কর্মীদের সাথে কথা বলতে পারবেন।

আপনি অন্য ভাষাতে অথবা দৃষ্টিজনিত সমস্যা থাকলে অন্যান্য ফরম্যাটেও তথ্য পেতে পারেন। সদস্য পরিষেবায় কল করুন, তাহলে কর্মীরা আপনাকে সহায়তা দিতে পারবেন। এই পরিষেবাগুলো আপনি বিনামূল্যে পাবেন।

## কভারেজের উপযুক্ততা ও কার্যকর হওয়ার তারিখ

হ্যামাস্পিক চয়েস-এ নিবন্ধন ঐচ্ছিক। আপনাকে অবহিত সিদ্ধান্ত নিয়ে নিবন্ধন করতে হবে এবং যেকোনো সময় আপনি আপনার সদস্যপদ প্রত্যাহার করে নিতে পারেন। আপনি MLTC প্ল্যানে যোগ দেওয়ার মতো যোগ্য হবেন যদি:

- 1) আপনার বয়স 18 বা তার বেশি হয়,
- 2) আপনি প্ল্যানের সেবা প্রদানকারী নিউ ইয়র্কের নিম্নলিখিত কাউন্টিগুলোতে বাস করেন:
  - ব্রক্স
  - ডাচেস
  - কিংস (ব্রুকলিন)
  - নাসাউ
  - নিউ ইয়র্ক (ম্যানহাটন)
  - অরেঞ্জ
  - পুটন্যাম
  - কুইন্স
  - রিচমন্ড (স্ট্যাটেন আইল্যান্ড)
  - রকল্যান্ড
  - সাফোক
  - সুলিভান
  - আলস্টার
- 3) আপনার মেডিকেড থাকে,
- 4) শুধুমাত্র মেডিকেড থাকে এবং আপনি নার্সিং হোম এর সমপরিমাণ কেয়ারের যোগ্য হন অথবা যদি আপনার বয়স 18-20 বছর হয় এবং আপনার মেডিকেড ও মেডিকেয়ার উভয়ই থাকে।
- 5) আপনি নিবন্ধনের সময় সুস্থ ও নিরাপদে বাড়িতে ও কমিউনিটিতে ফেরার মতো বা সেখানে থাকার মতো সক্ষম হন, এবং
- 6) আপনার নিবন্ধনের দিন থেকে টানা 120 দিনের বেশি সময়কালের জন্য নিম্নলিখিত কমপক্ষে একটি কমিউনিটি ভিত্তিক দীর্ঘমেয়াদী সেবা ও সহায়তার (CBLTSS) প্রয়োজন হয় যেগুলো MLTC প্ল্যানের আওতাভুক্ত:
  - বাড়িতে নার্সিং পরিষেবা
  - বাড়িতে থেরাপি
  - বাড়িতে স্বাস্থ্য সহায়ক সেবা
  - বাড়িতে ব্যক্তিগত পরিচর্যা সেবা
  - অ্যাডাল্ট ডে হেলথ কেয়ার
  - প্রাইভেট ডিউটি নার্সিং; বা
  - কনজুমার ডিরেক্টেড ব্যক্তিগত সহায়তা সেবা

হ্যান্ডবুকে বর্ণিত কভারেজ হ্যামাস্পিক চয়েস MLTC প্ল্যানে আপনার যোগদানের দিনে কার্যকর হবে। MLTC প্ল্যানের সাথে নিবন্ধন ঐচ্ছিক।

## নিউ ইয়র্ক ইনডিপেন্ডেন্ট অ্যাসেসর ও প্রাথমিক মূল্যায়ন প্রক্রিয়া

**16 মে, 2022 থেকে কার্যকর**, কনফ্লিক্ট ফ্রি ইভালুয়েশন অ্যান্ড এনরোলমেন্ট সেন্টার (CFEEC) এখন নিউ ইয়র্ক ইন্ডিপেন্ডেন্ট অ্যাসেসর (NYIA) নামে পরিচিত। NYIA সকল MLTC প্ল্যানের প্রাথমিক মূল্যায়ন প্রক্রিয়ার ব্যবস্থাপনা করে থাকে। NYIA পরবর্তী কোনো একটি তারিখে দ্রুততর প্রাথমিক মূল্যায়ন প্রক্রিয়া শুরু করবে।

প্রাথমিক মূল্যায়ন প্রক্রিয়ায় দুটি মূল্যায়ন হবে:

- **কমিউনিটি হেলথ অ্যাসেসমেন্ট (CHA):** একজন নার্স CHA সম্পন্ন করেন এবং এর মাধ্যমে দেখা হয় আপনার ব্যক্তিগত কেয়ার এবং/অথবা কনজুমার ডিরেক্টেড ব্যক্তিগত সহায়তা সেবার (PCS/CDPAS) প্রয়োজন আছে কি না এবং আপনি ম্যানেজড লং টার্ম কেয়ার প্ল্যানের অন্তর্ভুক্ত হওয়ার মতো যোগ্য কি না।
- **ক্লিনিকাল অ্যাপয়েন্টমেন্ট ও প্র্যাক্টিশনার অর্ডার (PO):** CHA সম্পন্ন হওয়ার কিছুদিন পরে, NYIA-এর একজন ক্লিনিশিয়ান একটি ক্লিনিকাল অ্যাপয়েন্টমেন্ট ও প্র্যাক্টিশনার অর্ডার (PO) সম্পন্ন করবেন। PO তে আপনার ক্লিনিকাল অ্যাপয়েন্টমেন্টগুলো লিপিবদ্ধ করা হবে এবং এটি নির্দেশ করবে যে:
  - আপনার প্রাত্যহিক কাজকর্মে সহযোগিতার প্রয়োজন, **এবং**
  - আপনার শারীরিক অবস্থা স্থিতিশীল আছে যাতে আপনি বাড়িতে PCS এবং/অথবা CDPAS পেতে পারেন।

NYIA আপনার CHA ও ক্লিনিকাল অ্যাপয়েন্টমেন্ট এর সূচী নির্ধারণ করবে। CHA সম্পন্ন করবেন একজন প্রশিক্ষিত নিবন্ধিত নার্স (RN)। CHA সম্পন্ন হওয়ার কিছুদিন পরে, NYIA-এর একজন ক্লিনিশিয়ান একটি ক্লিনিকাল অ্যাপয়েন্টমেন্ট ও প্র্যাক্টিশনার অর্ডার (PO) সম্পন্ন করবেন।

হ্যামাম্পিক চয়েস আপনার CHA ও PO এর ফলাফল যাচাই করে দেখবে আপনার কী ধরনের সহযোগিতার প্রয়োজন এবং সে অনুযায়ী আপনার কেয়ার প্ল্যান তৈরি করবে।

কেয়ার প্লানে যদি প্রতিদিন গড়ে 12 ঘণ্টার বেশি PCS এবং/অথবা CDPAS এর প্রস্তাব করা হয়, তাহলে NYIA ইনডিপেন্ডেন্ট রিভিউ প্যানেল (IRP) কর্তৃক আরেকটি পৃথক পর্যালোচনার প্রয়োজন হবে। IRP হলো মেডিকেল পেশাদারদের একটি প্যানেল যারা আপনার CHA, PO, কেয়ার প্ল্যান এবং অন্য কোনো চিকিৎসার কাগজপত্র থাকলে সেগুলো পর্যালোচনা করবেন। আরো তথ্যের প্রয়োজন হলে প্যানেলের একজন আপনাকে পরীক্ষা-নিরীক্ষা করতে পারেন অথবা আপনার প্রয়োজনগুলো নিয়ে আপনার সাথে আলোচনা করতে পারেন। এরপরে IRP আপনার কেয়ার প্লানের মাধ্যমে আপনার চাহিদাগুলো পূরণ হবে কি না সে সম্পর্কে হ্যামাম্পিক চয়েস-কে পরামর্শ প্রদান করবে।

NYIA প্রাথমিক মূল্যায়নের ধাপগুলো সম্পন্ন করার পর ও আপনি যে মেডিকেড এর ম্যানেজড লং টার্ম কেয়ারের উপযুক্ত সে সিদ্ধান্ত নেওয়ার পর, আপনি যে ম্যানেজড লং টার্ম কেয়ারে যুক্ত হতে চান সেটি বাছাই করতে পারবেন।

## নিবন্ধন

হ্যামাম্পিক চয়েস-এ নিবন্ধন করার কতগুলো ধাপ রয়েছে। এই প্রক্রিয়ায় অন্তর্ভুক্ত আছেন আপনি, আপনার পরিবার, আপনার ফিজিশিয়ান, NYS মেডিকেড চয়েস এবং হ্যামাম্পিক চয়েস। এই প্রক্রিয়ায় নিম্নলিখিত ধাপগুলো রয়েছে:

- যে কেউ – আপনি, আপনার পরিবার, বন্ধু, মেডিকেল প্রোভাইডার– আমাদের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন এবং হ্যামাম্পিক চয়েস এর ব্যাপারে আপনার আগ্রহের কথা আমাদেরকে অবহিত করতে পারেন। যখন আমরা প্রোগ্রাম সম্পর্কে আপনার আরো জানার আগ্রহের কথা জানতে পারবো, তখন একজন হ্যামাম্পিক চয়েস কর্মী আপনার সাথে যোগাযোগ করে আমাদের একজন নিবন্ধন নার্সের সাথে আপনার একটি সাক্ষাৎ সূচী নির্ধারণ করবেন।
- নিবন্ধন সম্পর্কিত সাক্ষাতের সময় নার্স হ্যামাম্পিক চয়েস MLTC প্ল্যান সম্পর্কে আরো ব্যাখ্যা করবেন এবং আপনাকে প্রোগ্রাম সম্পর্কে লিখিত তথ্য প্রদান করবেন। তিনি আরো ব্যাখ্যা করবেন কিভাবে MLTC প্ল্যানের সেবাগুলো অ্যাক্সেস করতে হবে এবং পরে তিনি হ্যামাম্পিক চয়েস নেটওয়ার্ক প্রোভাইডারদের একটি তালিকা আপনাকে দেবেন।
- আপনার তথ্যের সমন্বয়ে একটি পার্সন সেন্টারড সার্ভিস প্ল্যান (বা “PCSP”) তৈরি করা হবে যাতে আপনার স্বাস্থ্য সেবা সম্পর্কিত চাহিদাগুলো পূরণ করা যায়।
- প্রয়োজন হলে নিবন্ধনের নার্স বা কেয়ার ম্যানেজার আপনার ফিজিশিয়ানের সাথে যোগাযোগ করে আপনার PCSP নিয়ে আলোচনা করতে পারেন। যদি আপনি চান যে আপনার PCSP নিয়ে আমরা আপনার কেয়ারের সাথে সম্পৃক্ত অন্য কোনো ব্যক্তির সাথে কথা বলি, তাহলে আমাদেরকে জানাবেন।
- যদি আপনি হ্যামাম্পিক চয়েস-এ যোগ দেওয়ার সিদ্ধান্ত নেন, তাহলে আপনি একটি নিবন্ধন চুক্তিতে স্বাক্ষর করবেন। আপনার নিবন্ধনটি নিউ ইয়র্ক মেডিকেড চয়েস, স্থানীয় সোশ্যাল সার্ভিস (LDSS) বা নিউ ইয়র্ক স্টেট ডিপার্টমেন্ট অভ হেলথ মনোনীত অন্যান্য সংস্থার দ্বারা অনুমোদিত হতে হবে।
- দ্রষ্টব্য: যদি আপনি নিবন্ধন প্রক্রিয়া শুরু করেন এবং পরে আপনার মত পরিবর্তন হয়, তাহলে আপনি নিবন্ধন কার্যকর হওয়ার দিনের আগে মাসের 20 তম দিন দুপুরের মধ্যে আপনার নিবন্ধন চুক্তি প্রত্যাহার করে নিতে পারবেন।

নিম্নলিখিত কোনো একটি কারণে আপনার নিবন্ধন অস্বীকার করা হতে পারে:

- আপনি পৃষ্ঠা 5-এ তালিকভুক্ত এক বা একাধিক যোগ্যতার শর্ত পূরণ করছেন না;
- আগে হ্যামাম্পিক চয়েস থেকে আপনার নিবন্ধন অনিচ্ছাকৃতভাবে বাতিল হয়েছিলো এবং আপনার নিবন্ধন বাতিল সংক্রান্ত পারিপার্শ্বিক পরিস্থিতি পরিবর্তিত হয়নি।

হ্যামাম্পিক চয়েস বেআইনিভাবে বয়স, লিঙ্গ, জাতি, লিঙ্গ পরিচয় (ট্রান্সজেন্ডার হওয়া সহ), ধর্ম, ধর্মীয় বিশ্বাস,

লিঙ্গ ডিসফোরিয়া সহ শারীরিক বা মানসিক অক্ষমতা, যৌন অভিযোজন, অর্থপ্রদানের উৎস,

অসুস্থতার ধরন বা অবস্থা, স্বাস্থ্য সেবার প্রয়োজন অথবা স্থান বা উৎসের ভিত্তিতে নিবন্ধন বা সেবার বিধানে বৈষম্য করে না।

### **নিবন্ধন কার্যকর হওয়ার তারিখ**

যদি আপনি মাসের 20 তারিখের আগে আপনার নিবন্ধন চুক্তিতে স্বাক্ষর করেন এবং NY মেডিকেড চয়েস বা DOH মনোনীত সংস্থা দ্বারা আপনার নিবন্ধন অনুমোদিত হয়, তাহলে পরবর্তী মাসের প্রথম দিনে আপনার নিবন্ধন কার্যকর হবে। আর যদি আপনি মাসের 20 তারিখের পরে নিবন্ধন চুক্তিতে স্বাক্ষর করেন, তাহলে আপনার নিবন্ধন এক মাস পিছিয়ে যাবে এবং এর পরবর্তী মাসের প্রথম দিনে কার্যকর হবে।

নিবন্ধন করার পর, আপনি একটি হ্যামাস্পিক চয়েস মেম্বার আইডেন্টিফিকেশন কার্ড পাবেন। আপনার নিয়মিত মেডিকেড, মেডিকেয়ার ও থার্ড পার্টি বীমা কার্ডও রাখতে ভুলবেন না। হ্যামাস্পিক চয়েস এর আওতাভুক্ত নয় অথচ এই অন্য বীমা প্রোগ্রামগুলোর আওতাভুক্ত সেবাগুলো অ্যাক্সেস করতে আপনার এই কার্ডগুলো প্রয়োজন হবে।

### **কেয়ারের ধারাবাহিকতা**

যদি আপনি কোনো মেডিকেড কমিউনিটি ভিত্তিক দীর্ঘমেয়াদী প্রোগ্রাম থেকে স্থানান্তরিত হন, তাহলে নিবন্ধনের পর কমপক্ষে 90 দিন পর্যন্ত আপনি আপনার বিদ্যমান সার্ভিস প্ল্যানের আওতাধীন সেবাগুলো পেয়ে যাবেন। মেডিকেড-এর মাধ্যমে আপনি যে স্তর, সুযোগ ও পরিমাণের সেবা পেয়েছেন সেই একই রকমভাবেই সেবাগুলো অনুমোদিত হবে।

যদি আপনি আপনার পূর্বের MLTC প্ল্যান বন্ধ হয়ে যাওয়ার কারণে বা এর সেবার ক্ষেত্র সীমিত হয়ে যাওয়ার কারণে বা অন্য আরেকটি MLTC প্ল্যানের সাথে এর একীভূত হয়ে যাওয়ার কারণে হ্যামাস্পিক চয়েস-এ নিবন্ধন করেন, তাহলে নিবন্ধনের পর 120 দিন পর্যন্ত আপনি আপনার পূর্বের পার্সন সেন্টারড সার্ভিস প্ল্যান রাখতে পারবেন। পূর্বের MLTC প্ল্যান-এর মাধ্যমে আপনি যে স্তর, সুযোগ ও পরিমাণের সেবা পেয়েছেন সেই একই রকমভাবেই সেবাগুলো অনুমোদিত হবে।

90-দিন বা 120-দিনের স্থানান্তরকালীন সময়ে (উপরে বর্ণিত পরিস্থিতির ভিত্তিতে), হ্যামাস্পিক চয়েস আপনার প্রয়োজনের একটি মূল্যায়ন সম্পন্ন করবে। যদি এরপরে হ্যামাস্পিক চয়েস অনুমোদিত সেবাগুলো পরিবর্তন করার সিদ্ধান্ত নেয়, তাহলে আপনি পদক্ষেপ কার্যকর করা সংক্রান্ত একটি নোটিশ পাবেন যেখানে আপনার আপিল করার অধিকারটি স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা থাকবে। আপিল বা নিরপেক্ষ শুনানির আবেদন করার পর আপনার একই সেবাগুলো পাওয়ার অধিকার বজায় থাকবে।

## সার্ভিস বেনিফিট প্যাকেজ

### কেয়ার ম্যানেজমেন্ট পরিষেবা

আমাদের প্ল্যানের সদস্য হিসাবে আপনি কেয়ার ম্যানেজমেন্ট পরিষেবা পাবেন। আমাদের প্ল্যান থেকে আপনাকে একজন কেয়ার ম্যানেজার প্রদান করা হবে যিনি সাধারণত একজন নার্স বা সোশ্যাল ওয়ার্কারের মতো একজন হেলথকেয়ার পেশাদার। আপনার চাহিদাগুলো নির্ধারণ করতে ও একটি কেয়ার প্ল্যান তৈরি করতে কেয়ার ম্যানেজার আপনার ও আপনার ডাক্তারের সাথে মিলে কাজ করবেন। আপনার প্রয়োজনীয় সেবাসমূহের অ্যাপয়েন্টমেন্টগুলো নির্ধারণ করতে ও সেখানে যাওয়ার জন্য পরিবহনের ব্যবস্থা করতেও কেয়ার ম্যানেজার সহযোগিতা করবেন।

আমাদের কেয়ার ম্যানেজারদেরকে দিনের 24 ঘণ্টা, বছরের 365 দিন পাওয়া যায়। আমাদের অফিস বন্ধ থাকাকালে যদি আপনার সহায়তার প্রয়োজন হয়, তাহলে অনুগ্রহ করে আমাদের মূল ফোন নম্বরে (855-552-4642) কল করুন, তখন আমাদের অন-কল কর্মীরা আপনাকে সহায়তা করতে পারবেন।

### আওতাভুক্ত MLTC সেবাসমূহ

আপনার মেডিকেড থাকার কারণে ও আপনি MLTC এর যোগ্য হওয়ার কারণে আমাদের প্ল্যানে আপনার জন্য নিম্নলিখিত হেলথ কেয়ার ও সোশ্যাল সার্ভিসগুলোর ব্যবস্থা করা হবে ও সেগুলোর খরচ বহন করা হবে। চিকিৎসাগতভাবে যতদিন প্রয়োজন ততদিন পর্যন্ত আপনি এই সেবাগুলো পেতে পারেন। এর অর্থ হলো, আপনার অসুস্থতা বা প্রতিবন্ধিতা প্রতিরোধ বা চিকিৎসায় এই সেবাগুলো যতদিন প্রয়োজন হবে। আপনার কেয়ার ম্যানেজার আপনার জন্য প্রয়োজনীয় সেবা ও প্রোভাইডারদেরকে বাছাই করতে আপনাকে সহযোগিতা করবেন। কোনো কোনো ক্ষেত্রে, এই সেবাগুলো নিতে হলে আপনার ডাক্তারের রেফারেল বা আদেশ প্রয়োজন হতে পারে। (এই সেবাগুলোর জন্য, আপনার কেয়ার ম্যানেজার আপনার ডাক্তারের কাছ থেকে প্রয়োজনীয় তথ্য পেতে সাহায্য করবেন।)

নিম্নলিখিত সেবাগুলো চুক্তিবদ্ধ প্রোভাইডারদের মাধ্যমে প্রদান করা হয় যারা হ্যামাম্পিক চয়েস-এর সাথে কাজ করতে সম্মত হয়েছেন। এই হ্যান্ডবুকের পরবর্তী অংশে তাদের সম্পর্কে আরো বিস্তারিত বিবরণ রয়েছে।

- অ্যাডাল্ট ডে হেলথ কেয়ার
- অডিওলজি ও হিয়ারিং এইড
- কনজুম্যার ডিরেক্টেড ব্যক্তিগত সহায়তা সেবা
- ডেন্টিস্ট্রি
- টেকসই চিকিৎসা সরঞ্জাম
- হোম কেয়ার (নার্সিং, হোম হেলথ এইড, ফিজিক্যাল থেরাপি, অকুপেশনাল থেরাপি, স্পিচ প্যাথলজি ও মেডিকেল সোশ্যাল সার্ভিস সহ)
- হোম ডেলিভারড মিল ও কংগ্রেগেট মিল
- নন-ইমার্জেন্সি মেডিকেল ট্রান্সপোর্টেশন
- নার্সিং হোম কেয়ার
- পুষ্টি
- অপটোমেট্রি ও চশমা
- ব্যক্তিগত সেবা
- পার্সোনাল ইমার্জেন্সি রেস্পন্স সিস্টেম
- পডিয়াট্রি
- পুনর্বাসন থেরাপি (ফিজিক্যাল থেরাপি, অকুপেশনাল থেরাপি,

স্পিচ থেরাপি বা অন্যান্য থেরাপি যা আপনার বাড়ি ছাড়া অন্য কোনো স্থানে প্রদান করা হয়।)

- রেস্পিরেটরি থেরাপি
- প্রাইভেট ডিউটি নার্সিং
- সোশ্যাল অ্যাডাল্ট ডে কেয়ার
- সামাজিক ও পরিবেশগত সহায়তা

উপরে তালিকাভুক্ত সকল সেবার জন্য পূর্ব অনুমোদনের প্রয়োজন হবে, তবে নিম্নলিখিত সেবাগুলো ছাড়া:

- অডিওলজি - নিয়মমাফিক একবার বার্ষিক পরীক্ষা
- ডেন্টাল কেয়ার - বছরে সর্বোচ্চ দুইবার নিয়মমাফিক দস্ত পরীক্ষা এবং জরুরি দস্ত চিকিৎসা
- অপটোমেট্রি পরীক্ষা ও চশমা - নিয়মমাফিক অপটোমেট্রি পরীক্ষা (যার মধ্যে রিফ্র্যাকশন রয়েছে), এবং প্রতি দুই বছরে একবার মেডিকেড নির্ধারিত হারে চশমার ফ্রেমের জন্য প্রেসক্রিপশন লেন্স
- পডিয়ারি কনসালটেশন - যে সকল সদস্যের অবস্থানুযায়ী প্রয়োজন তাদের জন্য বছরে একবার

### **হ্যামাস্পিক চয়েস-এর সেবা ও বেনিফিট সংক্রান্ত আরো তথ্য**

**অ্যাডাল্ট ডে হেলথ কেয়ার:** অ্যাডাল্ট ডে হেলথ কেয়ার একটি আবাসিক হেলথ কেয়ার ফ্যাসিলিটিতে অথবা স্টেট অনুমোদিত কোনো সাইটে প্রদান করা হয়। অ্যাডাল্ট ডে হেলথ কেয়ারে প্রদত্ত সেবাগুলোর মধ্যে থাকতে পারে: চিকিৎসা, নার্সিং, খাদ্য ও পুষ্টি, সোশ্যাল সার্ভিস, পুনর্বাসন থেরাপি, অবসর সময়ের কার্যক্রম, দস্ত সেবা ওষুধ এবং অন্যান্য আনুষঙ্গিক সেবা।

**কনজুমার ডিরেক্টেড ব্যক্তিগত সহায়তা সেবা (CDPAS):** সদস্য বা সদস্যের মনোনীত প্রতিনিধির নির্দেশনা ও তত্ত্বাবধানে কনজুমার ডিরেক্টেড ব্যক্তিগত সহায়তাকারীর দ্বারা ব্যক্তিগত সহায়তা সেবা, হোম হেলথ এইড সেবা ও দক্ষ নার্সিং কাজে আংশিক বা সম্পূর্ণ সহায়তার বিধান। ব্যক্তিগত সহায়তাকারীদেরকে একটি ফিল্ড ইন্টারমিডিয়েরি কোম্পানির মাধ্যমে পারিশ্রমিক দেওয়া হয়, যারা এই কর্মীদের পারিশ্রমিক ও বেনিফিট ব্যবস্থাপনার জন্য হ্যামাস্পিক চয়েস-এর সাথে চুক্তিবদ্ধ।

কনজুমার ডিরেক্টেড ব্যক্তিগত সহায়তা সেবায় অংশ নিতে হলে আপনাকে নিম্নলিখিত যোগ্যতার শর্তগুলো পূরণ করতে হবে:

- স্থিতিশীল শারীরিক অবস্থা থাকতে হবে;
- নিজে নির্দেশনা দেওয়ার মতো সক্ষম হতে হবে, না পারলে একজন মনোনীত প্রতিনিধি থাকতে হবে
- সদস্যতার দায়িত্ব পালন করতে ইচ্ছুক ও সক্ষম হতে হবে অথবা এই ধরনের দায়িত্ব পালন করতে ইচ্ছুক ও সক্ষম একজন মনোনীত প্রতিনিধি থাকতে হবে; এবং
- প্রয়োজনীয় মূল্যায়ন ও পুনঃমূল্যায়ন প্রক্রিয়ায় অংশ নিতে হবে অথবা অংশগ্রহণ করার মতো একজন মনোনীত প্রতিনিধি রাখতে হবে।

যখন আপনি হ্যামাস্পিক চয়েস-এর সাথে নিবন্ধন করবেন, তখন আমরা একটি ঐচ্ছিক হেলথ বেনিফিট হিসেবে CDPAS নিয়ে আপনার সাথে আলোচনা করবো যা আপনার MLTC প্ল্যানে রয়েছে। CDPAS সম্পর্কে আরো জানতে চাইলে আপনার কেয়ার ম্যানেজারের সাথে কথা বলুন।

**দস্ত সেবাসমূহ:** আপনি চাইলে আপনার হ্যামাস্পিক চয়েস কেয়ার ম্যানেজার ডেন্টিস্ট নির্বাচন বা অ্যাপয়েন্টমেন্ট নির্ধারণ করার ব্যাপারে আপনাকে সহযোগিতা করতে পারবেন।

- হ্যামাস্পিক চয়েস ডেন্টাল সেবাসমূহের জন্য DentaQuest নেটওয়ার্কের সাথে চুক্তিবদ্ধ
- কেয়ার ম্যানেজারের সহযোগিতায় আপনি আপনার এলাকায় হ্যামাস্পিক চয়েস-এর সাথে চুক্তিবদ্ধ একজন প্রোভাইডার নির্বাচন করতে পারেন যিনি আপনাকে সেবা প্রদান করবেন।
- অ্যাপয়েন্টমেন্ট নির্ধারণ করার সময় মনে করে অফিসকে জানাবেন যে হ্যামাস্পিক চয়েস হলো আপনার ম্যানেজড লং টার্ম কেয়ার প্ল্যান (MLTCP)
- অ্যাপয়েন্টমেন্টের দিন আপনার হ্যামাস্পিক চয়েস আইডি কার্ড সাথে আনবেন।
- বছরে সর্বোচ্চ দুইবার নিয়মমারফিক দস্ত পরীক্ষা এবং জরুরি দস্ত চিকিৎসার জন্য কোনো পূর্ব অনুমোদনের প্রয়োজন নেই।
- আপনাকে আপনার চিকিৎসার জন্য নিজ থেকে কোনো খরচ প্রদান করতে বলা হবে না। যদি আপনাকে *কখনো* কোনো প্রোভাইডারের খরচ দিতে বলা হয়, তাহলে আপনার কেয়ার ম্যানেজারকে জানাবেন। হ্যামাস্পিক চয়েস থেকে আপনার *সম্পূর্ণ* খরচ বহন করা হবে।

**টেকসই চিকিৎসা সরঞ্জাম (DME):** হ্যামাস্পিক চয়েস টেকসই চিকিৎসা সরঞ্জামের (DME) বিধান সমন্বয় করে। DME-তে ঐ ডিভাইস ও সরঞ্জামগুলোর কথা উল্লেখ করা আছে যেগুলো একজন প্র্যাক্টিশনার বাড়িতে সেবা দেওয়ার জন্য এবং নির্দিষ্ট কোনো চিকিৎসার জন্য চেয়ে থাকেন। DME বৈশিষ্ট্যগুলো নিম্নরূপ:

1. দীর্ঘ সময়ের জন্য বারবার ব্যবহারযোগ্য
2. প্রাথমিকভাবে ও সাধারণত চিকিৎসার উদ্দেশ্যে ব্যবহৃত হয়
3. অসুস্থতা বা আঘাতজনিত কারণ ব্যতীত সাধারণত কাজে লাগে না; এবং
4. কোনো নির্দিষ্ট ব্যক্তির ব্যবহারের জন্য উপযুক্ত নয়, অনুমোদিত নয় বা প্রস্তুতকৃত নয়।

এই শ্রেণীর সেবার মধ্যে আরো আছে: মেডিকেল ও সার্জিক্যাল সাপ্লাই, হিয়ারিং এইডের ব্যাটারি, প্রস্টেটিক্স, অর্থোটিক্স, অর্থোপেডিক ফুটওয়্যার, অক্সিজেন সহ রেস্পিরেটরি থেরাপি এবং পুষ্টিকর সাপ্লিমেন্ট।

- **মেডিকেল ও সার্জিক্যাল সাপ্লাই:** হ্যামাস্পিক চয়েস আপনার হেলথ কেয়ার পেশাদারদের সাথে প্রয়োজনীয় মেডিকেল ও সার্জিক্যাল সাপ্লাইসমূহ সমন্বয় করবে। এগুলো হলো ওষুধ ছাড়া চিকিৎসার উদ্দেশ্যে ব্যবহার করার জন্য অন্যান্য আইটেম যেমন প্রস্টেটিক্স বা অর্থোটিক্স অ্যাপ্লায়েন্স ও ডিভাইস, টেকসই চিকিৎসা সরঞ্জাম বা

অর্থোপেডিক ফুটওয়্যার যা একজন প্র্যাক্টিশনার কোনো নির্দিষ্ট চিকিৎসার উদ্দেশ্যে চেয়েছেন এবং যেগুলো সাধারণত ব্যবহারযোগ্য, তবে পুনঃব্যবহারযোগ্য নয়, ডিজপোজেবল, নির্দিষ্ট উদ্দেশ্যে ব্যবহৃত এবং যেগুলোর প্রাথমিক উপযোগ শেষ হওয়ার পর সাধারণত কোনো মূল্য থাকে না

- **অক্সিজেন ও রেস্পিরেটরি থেরাপি:** হ্যামাস্পিক চয়েস নিশ্চিত করবে যাতে কোনো যোগ্য রেস্পিরেটরি থেরাপিস্ট এই সেবাগুলো প্রদান করেন।
- **প্রস্টেটিক্স ও অর্থোটিক্স:** হ্যামাস্পিক চয়েস প্রস্টেটিক্স অ্যাপ্লায়েন্স ও ডিভাইসের বিধান সমন্বয় করবে। প্রস্টেটিক্স অ্যাপ্লায়েন্স ও ডিভাইস হলো যেগুলো শরীরের কোনো হারানো অঙ্গ প্রতিস্থাপনের জন্য ব্যবহার করা হয়। অর্থোটিক্স অ্যাপ্লায়েন্স ও ডিভাইস ব্যবহার করা হয় শরীরের কোনো দুর্বল বা বিকৃত অঙ্গকে সহযোগিতা করার জন্য অথবা শরীরের কোনো অসুস্থ বা আঘাতপ্রাপ্ত অংশের গতি নিয়ন্ত্রণ বা বন্ধ করার জন্য। অর্থোপেডিক ফুটওয়্যার হলো জুতা, জুতায় পরিবর্তন বা জুতার সাথে সংযোজন যা গোড়ালি বা পায়ের রোগাক্রান্ত বা আঘাতপ্রাপ্ত অংশে শারীরিক বিকৃতি বা গতির ত্রুটির পরিমাণ সংশোধন, সংকুলান বা প্রতিরোধ করতে ব্যবহৃত হয়; গোড়ালি বা পায়ের একটি দুর্বল বা বিকৃত কাঠামোর সহযোগিতায় অথবা একটি ব্রেইসের অবিচ্ছেদ্য অংশ গঠন করতে ব্যবহৃত হয়।
- **এন্টেরাল ফর্মুলা ও নিউট্রিশনাল সাপ্লিমেন্ট:** মেডিকেড নির্দেশিকার ভিত্তিতে, এন্টেরাল ফর্মুলা ও নিউট্রিশনাল সাপ্লিমেন্টের কভারেজ শুধুমাত্র অন্যান্য উপায়ে পুষ্টি পেতে অক্ষম ব্যক্তিদের জন্য সীমাবদ্ধ ও শুধুমাত্র নিম্নলিখিত শর্তে পাওয়া যাবে:
  - (1) যারা খাবার চিবাতে বা গিলতে পারেন না এবং যাদেরকে টিউবের সাহায্যেই নিউট্রিশন পেতে হয়; এবং
  - (2) যাদের জন্মগতভাবে দুর্বল মেটাবলিক সমস্যা রয়েছে এবং প্রয়োজনীয় পুষ্টির জন্য তাদের বিশেষ মেডিকেল ফর্মুলা প্রয়োজন যা অন্য কোনো মাধ্যমে পাওয়া সম্ভব নয়।
  - (3) অ্যামিনো অ্যাসিড ও অর্গানিক অ্যাসিড মেটাবলিজমের কিছু নির্দিষ্ট বংশগত রোগের কভারেজের মধ্যে থাকবে পরিবর্তিত শক্ত খাদ্য পণ্য যার মধ্যে লো-প্রোটিন বা মোডিফাইড প্রোটিন থাকবে।

**চক্ষু পরীক্ষা ও চশমা:** হ্যামাস্পিক চয়েস চক্ষু পরীক্ষা ও চশমা সহ অপ্টোমেট্রির মতো চোখের সেবার জন্য EyeQuest নেটওয়ার্কে সাথে চুক্তিবদ্ধ।

- কেয়ার ম্যানেজারের সহযোগিতায় আপনি আপনার এলাকায় হ্যামাস্পিক চয়েস-এর সাথে চুক্তিবদ্ধ একজন প্রোভাইডার নির্বাচন করতে পারেন যিনি আপনাকে সেবা প্রদান করবেন।
- অ্যাপয়েন্টমেন্ট নির্ধারণ করার সময় মনে করে অফিসকে জানাবেন যে হ্যামাস্পিক চয়েস হলো আপনার ম্যানেজড লং টার্ম কেয়ার প্ল্যান (MLTCP)
- আপনি প্রতি দুই বছরে একবার চক্ষু পরীক্ষা ও একজোড়া চশমা পাওয়ার উপযুক্ত।

**শ্রবণ পরীক্ষা ও হিয়ারিং এইড:** অডিওলজিস্টরা শ্রবণ পরীক্ষা করেন ও হিয়ারিং এইড দিয়ে থাকেন। আপনি অনুমোদন ছাড়া বছরে একবার অডিওলজিস্টের দ্বারা নিয়মমাফিক শ্রবণ পরীক্ষা করতে পারেন। তবে, যদি আপনার মনে হয় আপনার শ্রবণ পরীক্ষা করানো প্রয়োজন, তাহলে আপনার কেয়ার ম্যানেজারের সাথে কথা বলুন। আমরা আপনাকে প্রথমে আপনার ডাক্তারের সাথে পরামর্শ করতে বলবো যাতে জানা যায় অন্য কোনো শারীরিক সমস্যা আপনার শ্রবণ ক্ষমতাকে বাধাগ্রস্ত করছে কি না।

- হিয়ারিং এইডের জন্য যদি কোনো মূল্যায়নের প্রয়োজন হয়, তাহলে তার আগে আপনাকে আপনার ডাক্তারের রেফারেল নিতে হবে
- যদি আপনার হিয়ারিং এইড বা অন্য কোনো অডিওলজি সেবার প্রয়োজন হয়, তাহলে এই সেবাগুলোর অনুমোদন পাওয়ার ব্যাপারে আপনার কেয়ার ম্যানেজারের সাথে কথা বলুন।
- হিয়ারিং এইড পণ্যগুলোর মধ্যে রয়েছে:
  - হিয়ারিং এইড;
  - ইয়ার মোন্ড;
  - ব্যাটারি;
  - বিশেষ ফিটিং; এবং
  - রিপ্লেসমেন্ট পার্টস।

**হোম ডেলিভারড মিল:** হ্যামাম্পিক চয়েস আপনার PCSP অনুসারে হোম-ডেলিভারড মিল বা কংগ্রেগেট মিলের অনুমোদন দিতে পারে।

**হোম হেলথ কেয়ার সেবা:** হ্যামাম্পিক চয়েস সেবাগুলোর সমন্বয় করবে যেগুলোর মধ্যে আছে নার্স, সোশ্যাল ওয়ার্কার, নিউট্রিশনিষ্ট, ফিজিক্যাল থেরাপিস্ট, অকুপেশনাল থেরাপিস্ট ও স্পিচ থেরাপিস্টের সেবা। আপনার স্বাস্থ্যকে সুরক্ষা, পুনর্বাসন, নির্দেশনা এবং/বা সহায়তা দিতে এই সেবাগুলো প্রদান করা হয়।

**নন-ইমার্জেন্সি মেডিকেল ট্রান্সপোর্টেশন।** হ্যামাম্পিক চয়েস, মেডিকেড বা মেডিকেয়ার অনুমোদিত প্রয়োজনীয় চিকিৎসা সেবা নিতে যে নন-ইমার্জেন্সি পরিবহন সেবার দরকার হবে, হ্যামাম্পিক চয়েস সেগুলোর ব্যবস্থা করবে ও সেগুলোর জন্য অর্থ প্রদান করবে। আপনার প্রয়োজনের ধরনের ভিত্তিতে কার, অ্যাম্বুলেট বা অ্যাম্বুলেন্সের দ্বারা এই সেবাগুলো প্রদান করা হবে। যদি আপনার অ্যাম্বুলেট বা অ্যাম্বুলেন্সের প্রয়োজন হয়, তাহলে হ্যামাম্পিক চয়েস কেবলমাত্র অনুমোদিত মেডিকেড প্রোভাইডারের সহায়তা নেবে।

অনুগ্রহ করে পরিবহনের জন্য আবেদন করতে এই গুরুত্বপূর্ণ নির্দেশনাগুলো অনুসরণ করুন।

- হ্যামাম্পিক চয়েস কর্তৃক প্রদত্ত পরিবহন সুবিধা নন-ইমার্জেন্সি মেডিকেল অ্যাপয়েন্টমেন্টের জন্য। আপনি অসুস্থ হলে এবং তাৎক্ষণিক হাসপাতাল বা ইমার্জেন্সি রুমে যেতে হলে অনুগ্রহ করে দ্রুত 911-এ কল করুন।
- পরিবহনের জন্য সকল অনুরোধ কমপক্ষে 2 কার্যদিবস পূর্বে করতে হবে
- পরিবহনের জন্য অনুরোধ করে ফোন করার সময় ডাক্তারের নাম,

তিনি কোন বিষয়ে বিশেষজ্ঞ ও তার ফোন নম্বর সাথে রাখুন। আপনার ভ্রমণসূচী নির্ধারণ করার জন্য এই তথ্য আমাদের প্রয়োজন হবে।

- আমাদের সদস্য পরিষেবা ডিপার্টমেন্ট সেবা প্রদানের স্থানে ফোন করে অ্যাপয়েন্টমেন্টের সত্যতা যাচাই করবেন ও অ্যাপয়েন্টমেন্ট নিশ্চিত করবেন।
- যদি আপনার অ্যাপয়েন্টমেন্টের দিন বা সময়ে কোনো পরিবর্তন আসে, তাহলে যথা দ্রুত সম্ভব আমাদের ট্রান্সপোর্টেশন ডিপার্টমেন্টে ফোন করে অবহিত করুন।
- আমরা নির্দিষ্ট পরিবহন ভেণ্ডরের জন্য করা অনুরোধ রাখার চেষ্টা করি; এই ব্যবস্থাপনা নির্ভর করে ভেণ্ডরের বিদ্যমান থাকা বা না থাকার উপর
- যদি আপনি কাউন্টির বাইরে কোনো বিশেষজ্ঞের সাথে দেখা করতে চান, তাহলে আপনার স্থানীয় PCP-কে একটি *আউট অভ কাউন্টি ফর্ম* পূরণ করতে হবে যার মধ্যে আপনার কাউন্টির বাইরে গিয়ে সেবা গ্রহণ করার প্রয়োজনীয়তার কারণ ব্যাখ্যা করা থাকবে। কমপক্ষে 10 দিন আগে আউট অভ কাউন্টি ভ্রমণের অনুরোধগুলো করতে হবে।
- আপনার ভ্রমণের সময়সূচী নির্ধারণ করার জন্য অনুগ্রহ করে সোমবার থেকে শুক্রবার, সকাল 9:00 টা -বিকাল 5:00 টা কার্য সময়ের মধ্যে কল করুন
- আপনি আমাদের ওয়েবসাইটেও আপনার পরিবহনের সময়সূচী নির্ধারণ করতে পারেন [www.hamaspikchoice.org](http://www.hamaspikchoice.org)

**নার্সিং হোম কেয়ার:** কখনও কখনও হ্যামাস্পিক চয়েস আপনার, আপনার পরিবার ও ফিজিশিয়ানদের সাথে আলোচনার ভিত্তিতে সিদ্ধান্ত নিতে পারে যে আপনার নার্সিং হোমে থাকা প্রয়োজন। যদি এমন হয়, তাহলে আপনার কেয়ার ম্যানেজার আপনার জন্য নার্সিং হোমের একটি সেমি-প্রাইভেট রুমের ব্যবস্থা করে দেবেন। শুধুমাত্র চিকিৎসাগতভাবে জরুরি হলে প্রাইভেট রুমের দায়িত্ব বহন করা হবে। হ্যামাস্পিক চয়েস টেলিফোন চার্জ বা টেলিভিশনের ভাড়ার মতো নন-মেডিকেল আইটেমের খরচ বহন করবে না। যদি কোনো নার্সিং ফ্যাসিলিটিতে আপনার স্থায়ী স্থানান্তরের প্রয়োজন হয়, তাহলে আপনার মেডিকেড যোগ্যতা "কমিউনিটি" থেকে "প্রাতিষ্ঠানিক" এ পরিবর্তিত হবে। যদি লোকাল ডিপার্টমেন্ট অভ সোশ্যাল সার্ভিসেস (LDSS) সিদ্ধান্ত নেয় যে আপনি প্রাতিষ্ঠানিক কভারেজের উপযুক্ত নয়, তাহলে হ্যামাস্পিক চয়েস-কে অনিচ্ছাকৃত নিবন্ধন বাতিলের উদ্যোগ নিতে হবে।

- **দ্রষ্টব্য:** যেসকল ব্যক্তি কমপক্ষে তিন মাসের জন্য স্থায়ী স্থানান্তরের জন্য বিবেচিত হবেন, তাদের জন্য নার্সিং হোম কেয়ার আওতাভুক্ত হবে। ঐ সময়কাল পরে, আপনাকে হ্যামাস্পিক চয়েস থেকে অনিবেদিত করা হবে এবং আপনার নার্সিং হোম কেয়ার হয়ত নিয়মিত মেডিকেড এর আওতায় বহন করা হবে।

**পুষ্টিজনিত সেবা:** হ্যামাস্পিক চয়েস নেটওয়ার্কের পুষ্টিবিদরা আপনার খাদ্যতালিকার মাধ্যমে পুষ্টি চাহিদা পূরণ হচ্ছে কিনা নিশ্চিত করতে সেগুলো মূল্যায়ন করতে পারেন।

**ব্যক্তিগত সেবা:** হ্যামাস্পিক চয়েস ব্যক্তিগত সেবার বিধান সমন্বয় করবে এবং আপনার চাহিদার মূল্যায়নের ভিত্তিতে নির্ধারিত গোসল, ব্যক্তিগত পরিচ্ছন্নতা, পোশাক পরিধান, খাবার প্রস্তুতকরণ ও খাওয়া, এবং বাড়ির অন্যান্য কাজে সহায়তা করবে।

**পার্সোনাল ইমার্জেন্সি রেস্পন্স সিস্টেম (PERS):** PERS হলো একটি ইলেক্ট্রনিক ডিভাইস যার মাধ্যমে আপনি টেলিফোন ছাড়াই জরুরি পরিস্থিতিতে সাহায্যের জন্য কল করতে পারবেন।

**প্রাইভেট ডিউটি নার্সিং (PDN):** হ্যামাম্পিক চয়েস ফিজিশিয়ানের আদেশ অনুসারে লাইসেন্সপ্রাপ্ত নিবন্ধিত পেশাদার বা লাইসেন্সপ্রাপ্ত প্র্যাক্টিক্যাল নার্সদের (RNs বা LPNs) মাধ্যমে নিবন্ধিত সদস্যদের স্থায়ী বা অস্থায়ী বাসস্থানে PDN সেবাগুলোর সমন্বয় করবে।

**পুনর্বাসন থেরাপি:** আপনার চাহিদার ভিত্তিতে আউটপেশেন্ট অবস্থানগুলোতে হ্যামাম্পিক চয়েস-এর আউটপেশেন্ট রিহ্যাবিলিটেশন সেবাগুলো প্রদান করা হতে পারে। এই সেবাগুলোর মধ্যে আছে: ফিজিক্যাল থেরাপি, অকুপেশনাল থেরাপি ও স্পিচ-ল্যাংগুয়েজ প্যাথলজি যেগুলো পুনর্বাসন সেবা, অকুপেশনাল থেরাপি বা স্পিচ ল্যাংগুয়েজ প্যাথলজি দেওয়া হয় সর্বোচ্চ পরিমাণ শারীরিক বা মানসিক অক্ষমতা কমানোর জন্য এবং আপনার সর্বোচ্চ কার্যক্ষমতা ফিরিয়ে আনার জন্য।

**পডিয়াট্রি/ ফুট কেয়ার:** হ্যামাম্পিক চয়েস প্রোভাইডার নেটওয়ার্কের তালিকাভুক্ত লাইসেন্সপ্রাপ্ত পডিয়াট্রিস্টদের দ্বারা ফুট কেয়ার প্রদান করা হয়। পায়ের নিয়মমাফিক পরিচ্ছন্নতা সেবা, কর্ন ও কেলাসের চিকিৎসা, নখ ছোট করা এবং হ্যামাম্পিক চয়েস-এর ক্লিনিকাল ডিপার্টমেন্ট প্রয়োজনীয় মনে করলে অন্যান্য পরিচ্ছন্নতা সেবা যেমন পা মোছা বা ধোয়া ইত্যাদির দায়িত্বও বহন করা হতে পারে। যে সকল সদস্যের অবস্থানুযায়ী প্রয়োজন তাদের ক্ষেত্রে বছরে একবার পডিয়াট্রি পরামর্শ গ্রহণের জন্য কোনো পূর্ব অনুমোদন বা অনুমতির প্রয়োজন নেই।

**সামাজিক ও পরিবেশগত সহায়তা:** সামাজিক ও পরিবেশগত সহায়তার মধ্যে রয়েছে কিন্তু এর মধ্যেই সীমাবদ্ধ নয়: অবকাশকালীন সেবা, বাড়ির রক্ষণাবেক্ষণের কাজ, খুঁটিনাটি কাজ সম্পর্কিত সেবা, কীটপতঙ্গ নিয়ন্ত্রণ এবং নিরাপত্তা বৃদ্ধির জন্য বাসস্থানের পরিবর্তন ও পরিবর্ধন।

**সোশ্যাল ডে কেয়ার:** সোশ্যাল ডে কেয়ার হলো একটি কাঠামোগত প্রোগ্রাম যা আপনাকে একটি সুরক্ষামূলক পরিবেশে সামাজিকীকরণ, তত্ত্বাবধান, পর্যবেক্ষণ ও পুষ্টি বিষয়ক সেবা প্রদান করে। আপনি আরো কিছু সেবা পেতে পারেন যেমন দৈনন্দিন জীবন দক্ষতা, ব্যক্তিগত সেবা, পরিবহন ও কেয়ারগিভার সহায়তা।

### **আওতাভুক্ত সেবাসমূহের জন্য প্রোভাইডারদেরকে অর্থপ্রদান**

অনুমোদিত আওতাভুক্ত সেবাগুলোর জন্য অর্থপ্রদানের দায়ভার হ্যামাম্পিক চয়েস-এর। যে আওতাভুক্ত সেবাগুলো আপনার জন্য অনুমোদিত, সেগুলোর অর্থপ্রদানের ক্ষেত্রে আপনার কোনো দায়ভার নেই। যদি আপনি কখনও আওতাভুক্ত সেবাগুলোর জন্য কোনো বিল পেয়ে থাকেন, তাহলে অনতিবিলম্বে কেয়ার ম্যানেজারকে অবহিত করুন যাতে আমরা দ্রুত এই ভুলটি সংশোধন করতে পারি।

পাশাপাশি, যদি আপনার কোনো থার্ড পার্টি স্বাস্থ্য বীমা থেকে থাকে, তাহলে আমাদেরকে জানান যাতে আমরা আওতাভুক্ত সেবাগুলোর জন্য আপনার বেনিফিটগুলো সমন্বয় করতে পারি।

## **আমাদের প্ল্যানের আওতা বহির্ভূত মেডিকেড সেবাসমূহ**

কিছু কিছু মেডিকেড সেবা আছে যেগুলো হ্যামাস্পিক চয়েস-এর আওতাধীন নয়, তবে সেগুলোর দায়িত্ব নিয়মিত মেডিকেড বহন করতে পারে। আপনি আপনার মেডিকেড বেনিফিট কার্ড ব্যবহার করে এই সেবাগুলো এমন যেকোনো প্রোভাইডারের কাছ থেকে নিতে পারেন যারা মেডিকেড নিয়ে থাকেন। কোনো একটি বেনিফিট হ্যামাস্পিক চয়েস বা মেডিকেড-এর আওতাভুক্ত কি না তা জানতে 855-552-4642 নম্বরে সদস্য পরিষেবায় কল করুন। আপনার মেডিকেড বেনিফিট কার্ডের সাহায্যে ব্যবহারযোগ্য মেডিকেড-এর আওতাভুক্ত কিছু সেবা হলো:

### **ফার্মেসী**

- যদি আপনার মেডিকেয়ার থাকে, তাহলে বেশিরভাগ প্রেসক্রিপশন ও নন-প্রেসক্রিপশন ওষুধ সেই সাথে সম্মিলিত প্রেসক্রিপশনগুলো নিয়মিত মেডিকেড বা মেডিকেয়ার এর অংশ ঘ-এর আওতাধীন।

### **নির্দিষ্ট মানসিক স্বাস্থ্য সেবাসমূহ যার মধ্যে আছে:**

- ইনটেনসিভ সাইকিয়াট্রিক রিহ্যাবিলিটেশন ট্রিটমেন্ট
- ডে ট্রিটমেন্ট
- গুরুতর ও ধারাবাহিক মানসিক অসুস্থতার শিকার লোকের জন্য কেস ম্যানেজমেন্ট (স্টেট বা স্থানীয় মানসিক স্বাস্থ্য ইউনিটের স্পনসরকৃত)
- আংশিক হাসপাতাল কেয়ার মেডিকেয়ার এর আওতাভুক্ত নয়।
- কমিউনিটি হোম বা পরিবার-ভিত্তিক চিকিৎসাধীন ব্যক্তিদের জন্য পুনর্বাসন সেবা
- চলমান ডে ট্রিটমেন্ট
- অ্যাসার্টিভ কমিউনিটি ট্রিটমেন্ট
- পার্সোনালাইজড রিকভারি অরিয়েন্টেড সার্ভিস

### **নির্দিষ্ট বুদ্ধিবৃত্তিমূলক ও বিকাশমূলক অক্ষমতা সম্পর্কিত সেবা যার মধ্যে আছে:**

- দীর্ঘমেয়াদী থেরাপি
- ডে ট্রিটমেন্ট
- মেডিকেড সেবা সমন্বয়
- হোম অ্যান্ড কমিউনিটি বেইজড সার্ভিস ওয়েইভারের অধীনে গৃহীত সেবা

### **অন্যান্য মেডিকেড সেবা যার মধ্যে আছে:**

- মেথাডোন ট্রিটমেন্ট
- টিবি (যক্ষা) এর জন্য ডিরেক্টলি অবজারভড থেরাপি
- HIV COBRA কেস ম্যানেজমেন্ট
- পরিবার পরিকল্পনা (মানদণ্ড পূরণ হলে, চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় ডিম্বস্ফোটন বৃদ্ধি করার নির্দিষ্ট কিছু ওষুধ সহ)

## **হ্যামাস্পিক চয়েস বা মেডিকেডের আওতা বহির্ভূত সেবাসমূহ**

যদি আপনার প্রোভাইডার আপনাকে আগেই জানিয়ে রাখেন যে কিছু কিছু সেবা হ্যামাস্পিক চয়েস বা মেডিকেডের আওতাভুক্ত নয় এবং যদি আপনি সেই সেবাগুলোর জন্য অর্থ প্রদান করতে সম্মত হন, তাহলে আপনাকে ঐ সেবাগুলোর জন্য অর্থ প্রদান করতে হবে। হ্যামাস্পিক চয়েস বা মেডিকেডের আওতা বহির্ভূত সেবাসমূহের কিছু উদাহরণ:

- চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজন না হলে কসমেটিক সার্জারি
- ব্যক্তিগত ও আরাম প্রদানকারী আইটেম
- প্ল্যানের বহির্ভূত কোনো প্রোভাইডারের সেবা (যদি না প্ল্যান থেকে সেই প্রোভাইডারের কাছে পাঠানো হয়)

কিছু জানার থাকলে 855-552-4642 নম্বরে সদস্য পরিষেবায় কল করুন।

## সার্ভিস অ্যাক্সেস করা

আপনি যে কোনো সময় (855) 552-4642 নম্বরে কল করে দিনে 24 ঘণ্টা, সপ্তাহে 7 দিন এবং বছরের 365 দিন হ্যামাম্পিক চয়েস অ্যাক্সেস করতে পারেন। আপনার পার্সন সেন্টারড সার্ভিস প্ল্যান (বা "PCSP") নির্ধারণ করবে আপনি কোন সেবাগুলো পাবেন। আপনার PCSP সম্পর্কে আরো তথ্যের জন্য অনুগ্রহ করে এই হ্যান্ডবুকের কেয়ার ম্যানেজমেন্ট অংশটি দেখুন। প্ল্যানের আওতাভুক্ত হোক বা না হোক, হ্যামাম্পিক চয়েস আপনার প্রয়োজনীয় সকল সেবাও সমন্বয় করবে।

হ্যামাম্পিক চয়েস-এর অনুরোধ যে যদি আপনি আওতা বহির্ভূত কোনো সেবা গ্রহণ করেন তাহলে সেগুলো গ্রহণ করার দুই কার্যদিবসের মধ্যে যেন আমাদেরকে অবহিত করেন যাতে এই তথ্য আপনার PCSP-তে অন্তর্ভুক্ত করা যায়। যদি আমাদেরকে কমপক্ষে 48 ঘণ্টা আগে অবহিত করা হয়, তাহলে আমরা ঐ সেবার প্রোভাইডারের কাছে যাওয়া-আসা করার জন্য উপযুক্ত পরিবহনের ব্যবস্থা করতে পারি এবং সেবাগুলোর নির্বিঘ্নতা নিশ্চিত করতে পারি। যদি আপনাকে হাসপাতালে ভর্তি করানো হয়, তাহলে আমাদেরকে সেটি জানানো জরুরি যাতে আমরা সেখান থেকে আপনার অব্যাহতির পরিকল্পনা সমন্বয় করতে পারি এবং নিশ্চিত করতে পারি যে বাড়ি ফিরে আসার পর আপনি আপনার প্রয়োজনীয় সেবাগুলো পান।

### জরুরি সেবা

জরুরি সেবার প্রয়োজন হলে আপনার ফিজিশিয়ানকে ফোন করুন। জরুরি সেবা হলো চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় যেকোনো সেবা যা অনাকাঙ্ক্ষিত অসুস্থতা বা আঘাতের কারণে সৃষ্ট গুরুতর শারীরিক অবনতি প্রতিরোধের জন্য প্রয়োজনীয়, যখন নিয়মিত অ্যাপয়েন্টমেন্ট নির্ধারণের আগেই আপনাকে পরীক্ষা করাতে হয়।

আপনার জরুরি সেবার প্রয়োজন হয়েছিলো এই কথা যথা দ্রুত সম্ভব আমাদেরকে জানান যাতে আমরা আপনার PCSP-তে প্রয়োজনীয় পরিবর্তন সমন্বয় করতে পারি।

### গুরুতর জরুরি সেবা

গুরুতর জরুরি সেবা বলতে চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় সেবাকে বুঝায় যা গুরুতর শারীরিক অবস্থা মূল্যায়ন ও স্থিতিশীল করার জন্য লাগে। গুরুতর জরুরি অবস্থা অর্থ হলো আপনার কোনো শারীরিক বা আচরণগত সমস্যা হচ্ছে যা আচমকাই শুরু হয়েছে, যা গুরুতর ব্যথা সহ তীব্র উপসর্গের মাধ্যমে দৃষ্টিগোচর হয়, যার থেকে স্বাস্থ্য ও ওষুধ সম্পর্কে স্বাভাবিক জ্ঞানসম্পন্ন কোনো বিচক্ষণ মানুষ যুক্তিসঙ্গতভাবে বুঝতে পারেন যে দ্রুত চিকিৎসা না পেলে নিম্নলিখিত ফলাফলগুলো হতে পারে: 1) আপনার স্বাস্থ্য গুরুতর ঝুঁকির মধ্যে পড়তে পারে বা, আচরণগত সমস্যার ক্ষেত্রে, আপনার নিজের বা অন্যদের স্বাস্থ্যকে গুরুতর ঝুঁকিতে ফেলতে পারে; (2) আপনার শারীরিক কার্যকলাপকে গুরুতরভাবে বাধাগ্রস্ত করতে পারে; (3) শরীরের কোনো অঙ্গ বা অংশ গুরুতরভাবে কমহীন হয়ে পড়তে পারে; অথবা (4) আপনাকে গুরুতরভাবে বিকৃত করে দিতে পারে।

গুরুতর জরুরি চিকিৎসার জন্য আগে থেকে হ্যামাম্পিক চয়েস-এর অনুমোদন নেওয়ার প্রয়োজন নেই। গুরুতর জরুরি সেবার প্রয়োজন হলে অনতিবিলম্বে 911 কল করুন। প্রশ্নগুলো মন দিয়ে শুনুন, সেগুলোর উত্তর দিন এবং কোনো নির্দেশনা পেলে সেগুলো অনুসরণ করুন। যদি

যদি ডিসপ্যাচার মনে করেন আপনার অবস্থা গুরুতর ও জরুরি, তাহলে তারা একটি অ্যাম্বুলেন্সের ব্যবস্থা করে আপনাকে আপনার নিকটস্থ হাসপাতালের ইমার্জেন্সি রুমে স্থানান্তর করাবেন।

### যদি আপনাকে হাসপাতালে ভর্তি করানো হয়

যদি আপনাকে হাসপাতালে ভর্তি করানো হয়, তাহলে আপনাকে বা আপনার পরিবারের কাউকে বা কোনো বন্ধুকে যথা দ্রুত সম্ভব আপনার হ্যামাঙ্গিক চয়েস কেয়ার ম্যানেজার বা হ্যামাঙ্গিক চয়েসে কল করে জানাতে হবে। (অনুগ্রহ করে আমাদেরকে কল করুন: 1-855-55-CHOICE।) এই সময়ের মধ্যে আপনার কোনো নির্ধারিত সূচি বাদ পড়ে গেলে আমাদের কর্মীরা সেগুলো পুনঃনির্ধারণ করবেন এবং আপনার কেয়ার ম্যানেজার আপনার PCSP-তে প্রয়োজনীয় পরিবর্তন সমন্বয় করা শুরু করবেন। যখন আপনি হাসপাতাল থেকে ছাড়া পাবেন, তখন আমরা আপনার প্রয়োজনীয় সেবাগুলোতে যেন কোনো অপ্রয়োজনীয় ঘাটতি থেকে না যায় তা নিশ্চিত করতে সাহায্য করবো। আপনার কেয়ার ম্যানেজার আপনার PCSP-ও পর্যালোচনা করবেন এবং ছাড়া পাওয়ার পরে নতুন কোনো সেবার প্রয়োজন হলে সেগুলো অনুমোদন করবেন।

### কার্য সময়ের বাইরে সহযোগিতা নেওয়া

আমরা বরাবর যেকোনো সহায়তার জন্য আপনার কেয়ার ম্যানেজারকে কল করতে উৎসাহিত করি। আপনার কেয়ার ম্যানেজারই আপনাকে ও আপনার চাহিদাগুলো সম্পর্কে সবচেয়ে ভালো জানেন। তবে, যদি কার্য সময়ের পরে বা সাপ্তাহিক বন্ধের দিন বা ছুটির দিনে আপনার কোনো জরুরি প্রশ্ন থাকে বা সহযোগিতার প্রয়োজন হয়, তাহলে আমাদের 24-ঘণ্টা টোল-ফ্রি নম্বরে – 855-552-4642 – কল করুন, তখন একজন অন-কল প্রতিনিধি আপনাকে সহযোগিতা করবেন।

### সেবা প্রদানকারী এলাকার বাইরে সেবাসমূহ

সেবা প্রদানকারী এলাকার বাইরে থাকাকালে যদি আপনার স্বাস্থ্য অবস্থার কোনো পরিবর্তন হয়, তাহলে আপনার কেয়ার ম্যানেজারকে কল করতে হবে বা হ্যামাঙ্গিক চয়েসের সাধারণ নম্বরে কল করে একজন নার্সের সাথে কথা বলতে চাইতে হবে। নার্স আপনার প্রয়োজনীয় সেবাগুলো সমন্বয় করতে সহায়তা করবেন।

কোনো সময় যদি আপনি সেবা প্রদানকারী এলাকা থেকে দূরে থাকার পরিকল্পনা করেন, তাহলে আপনার কেয়ার ম্যানেজারকে অবহিত করতে হবে যাতে আমরা আপনার দূরে থাকাকালে চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় সেবাগুলোর ব্যবস্থা পারি এবং আপনি ফিরে না আসা পর্যন্ত আপনার নিয়মিত নির্ধারিত সেবাগুলো স্থগিত রাখতে পারি এবং নিশ্চিত করতে পারি আপনি যখন ফিরে আসবেন তখন যেন সেবাগুলো পাওয়া যায়। টানা 30 দিনের বেশি সেবা প্রদানকারী এলাকায় অনুপস্থিত থাকলে আপনি হ্যামাঙ্গিক চয়েসে আর নিবন্ধিত নাও থাকতে পারেন। আপনি একটানা 30 দিনের বেশি অনুপস্থিত থাকলে তখন আমাদেরকে অনিচ্ছাকৃত নিবন্ধন বাতিল প্রক্রিয়া শুরু করতে হবে (আরো তথ্যের জন্য কভারেজের সমাপ্তি অংশটি দেখুন)।

## প্রোভাইডার নির্বাচন

আওতাভুক্ত সেবাসমূহের জন্য

হ্যামাস্পিক চয়েসের একটি প্রোভাইডার নেটওয়ার্ক রয়েছে যারা উচ্চ মানসম্পন্ন সেবা প্রদান করেন এবং যারা আপনাকে যথা সম্ভব স্বাবলম্বী হতে সাহায্য করার জন্য হ্যামাস্পিক চয়েস মিশনে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। প্রাথমিক মূল্যায়নের পরে হ্যামাস্পিক চয়েস প্রোভাইডারদের একটি তালিকা আপনাকে দেওয়া হয় এবং আমাদের ওয়েবসাইটেও সেটি রয়েছে [www.hamaspikchoice.org](http://www.hamaspikchoice.org)। প্রোভাইডার ডিরেক্টরি নতুন প্রোভাইডারের তালিকা সহ প্রতি মাসে আপডেট করা হয়। পাশাপাশি, অনুরোধের ভিত্তিতে আপডেটেড প্রোভাইডার ডিরেক্টরি আপনাকে ডাকযোগেও প্রেরণ করা যাবে।

যদি আপনি প্রোভাইডার পরিবর্তন করতে চান, তাহলে আপনার কেয়ার ম্যানেজারকে কল করুন, তিনি আপনাকে আমাদের নেটওয়ার্কের অন্য কোনো প্রোভাইডার নির্বাচনে সহযোগিতা করবেন। আমরা চাই আপনি গৃহীত সেবাগুলোর ব্যাপারে সন্তুষ্ট থাকুন। যদি আপনি চান আমাদের নেটওয়ার্কে আমরা আরো কোনো প্রোভাইডারকে যোগ করি, তাহলে আমাদেরকে জানাবেন, আমরা মতামতটি যাচাই করে দেখবো।

হ্যামাস্পিক চয়েস এমন একটি প্রোভাইডার নেটওয়ার্ক তৈরি ও বজায় রাখতে চেষ্টা করে যারা একটি সাংস্কৃতিকভাবে উপযুক্ত পদ্ধতিতে সেবা প্রদান করতে পারে। আমাদের প্রোভাইডার নেটওয়ার্কের মধ্যে এমন সংগঠন ও লোক রয়েছে যারা এমন সকল সদস্যের সাথে কাজ করতে পারেন যারা ইংরেজিতে কথা বলতে পারেন না এবং যারা বিভিন্ন সংস্কৃতি, জাতিগততা ও ধর্মীয় বিশ্বাসে বিশ্বাসী। যদি হ্যামাস্পিক চয়েসের নেটওয়ার্কে আপনার PCSP-তে অন্তর্ভুক্ত কোনো বিশেষ স্বাস্থ্য সেবার চাহিদা মেটানোর মতো প্রশিক্ষিত ও দক্ষ কোনো প্রোভাইডার না থাকেন, তাহলে আমরা আমাদের নেটওয়ার্কের বাইরের কোনো প্রোভাইডারের কাছ থেকে সেবা অনুমোদন করবো।

যে নেটওয়ার্ক প্রোভাইডারের সেবা আপনি নিচ্ছেন, তারা যদি আর আমাদের নেটওয়ার্কে না থাকে, তাহলে আমরা আপনাকে দ্রুত জানাবো এবং আমাদের নেটওয়ার্কের অন্য কোনো প্রোভাইডার বেছে নিতে আপনাকে সহায়তা করবো। যদি আপনি কোনো চিকিৎসা প্রক্রিয়ার মাঝখানে থাকেন, তাহলে আপনি 90 দিন পর্যন্ত ঐ প্রোভাইডারের সেবা গ্রহণ করা চালিয়ে যেতে পারেন। যদি আপনি নতুন সদস্য হন, তাহলে 60 দিন পর্যন্ত অন্তর্বর্তী সময়ের জন্য নেটওয়ার্কের বাইরের কোনো প্রোভাইডারের মাধ্যমে চলমান চিকিৎসা প্রক্রিয়া চালিয়ে যেতে পারেন। যেকোনো ক্ষেত্রেই, এটি হ্যামাস্পিক চয়েস-এর অনুমতি এবং প্রোভাইডারের হ্যামাস্পিক চয়েসের কাছ থেকে অর্থ গ্রহণ করা এবং আমাদের নীতি ও পদ্ধতি মেনে চলার ইচ্ছার উপর নির্ভরশীল।

আপনার মেডিকেয়ার সেবার প্রয়োজন হলে সেখান থেকে প্রোভাইডার বেছে নেওয়ার স্বাধীনতা আপনার আছে। তবে, মেডিকেয়ার যদি এই সেবাগুলোর জন্য অর্থ প্রদান করা বন্ধ করে দেয়, তাহলে আপনাকে অবশ্যই আমাদের নেটওয়ার্কের কোনো প্রোভাইডারের সেবা গ্রহণ করতে হবে যাতে হ্যামাস্পিক চয়েস সেবার খরচ বহন করা চালিয়ে যেতে পারে।

## কেয়ার ম্যানেজমেন্ট

হ্যামাম্পিক চয়েস-এর কেয়ার ম্যানেজমেন্ট প্রোগ্রাম নিশ্চিত করে যেন আপনার সেবাগুলো এমনভাবে প্রদান করা হয় যাতে আপনার ব্যক্তিগত চাহিদাগুলো যথাযথভাবে পূরণ হয় ও সমন্বয় করা হয়। কেয়ার ম্যানেজমেন্ট হলো এমন একটি প্রক্রিয়া যা পরবর্তী পৃষ্ঠায় বর্ণিত পার্সন সেন্টারড সার্ভিস প্ল্যান (PCSP) অনুযায়ী প্রয়োজনীয় আওতাভুক্ত সেবাগুলো অ্যাক্সেস করতে আপনাকে সহায়তা করে। কেয়ার ম্যানেজমেন্ট সেবাগুলোর মধ্যে রয়েছে রেফারেল, আপনার গৃহীত সেবাগুলোতে সহায়তা বা সেগুলোর সমন্বয় এবং সেবাগুলো আপনার চাহিদা পূরণে কার্যকর কিনা তা নিশ্চিত করার জন্য নিরীক্ষণ করা।

কেয়ার ম্যানেজমেন্ট আপনার চিকিৎসাগত, সামাজিক, শিক্ষাগত, মনোসামাজিক, আর্থিক ও PCSP-এর সহায়তায় অন্যান্য সেবার প্রতি মনোযোগ কেন্দ্রীভূত করে, হোক প্রয়োজনীয় সেবাগুলো বেনিফিট প্যাকেজের অন্তর্ভুক্ত বা অন্য কারো দ্বারা প্রদত্ত।

হ্যামাম্পিক চয়েস কেয়ার ম্যানেজারদের মধ্যে বিভিন্ন ব্যাকগ্রাউন্ডের কর্মী রয়েছেন এবং আপনার চাহিদা পূরণে তাদের সংশ্লিষ্ট ডিগ্রি রয়েছে – যেমন নার্স ও সোশ্যাল ওয়ার্কার। আমাদের কর্মীরা বিভিন্ন সংস্কৃতি ও জাতিগততা এবং ধর্মীয় বিশ্বাসে বিশ্বাসী। যদি আপনি কখনও আপনার কেয়ার ম্যানেজারের ব্যাপারে অসন্তুষ্ট হন, তাহলে আপনি তাকে পরিবর্তন করতে চাইতে পারেন, আমরা যথাসাধ্য চেষ্টা করবো আপনার অনুরোধ রাখার।

কেয়ার ম্যানেজমেন্ট প্রোগ্রামে নিম্নলিখিত বিষয়গুলো অন্তর্ভুক্ত:

- প্রতি মাসে কমপক্ষে একবার টেলিফোনের মাধ্যমে কেয়ার ম্যানেজমেন্ট সুবিধা প্রদান করে
- প্রতি ছয় (6) মাসে কমপক্ষে একবার হোম ভিজিটের মাধ্যমে কেয়ার ম্যানেজমেন্ট সুবিধা প্রদান করে
- নিশ্চিত করে যেন কেয়ার ম্যানেজমেন্টের মাত্রা ও স্তর এবং আপনার পার্সন সেন্টারড সার্ভিস প্ল্যান (PCSP) আপনার চাহিদাগুলো শনাক্ত করে এবং সেগুলো যেন আপনার শারীরিক ও মানসিক অবস্থার দ্রুততা ও তীব্রতার ভিত্তিতে তৈরি করা হয়;
- আপনি যেন আওতাভুক্ত সেবাগুলো পান এবং সেবাগুলো যেন আপনার চাহিদা পূরণ করে তা নিশ্চিত করতে আপনার কেয়ার প্ল্যান পর্যবেক্ষণ করে;
- আপনার সাথে মিলে কেয়ার প্ল্যান তৈরি করার সময় সেবার বিদ্যমান বিকল্পগুলো নিয়ে আপনার সাথে আলোচনা করে;
- নিবন্ধিত ব্যক্তি/সদস্যদের যোগাযোগ করার সর্বোচ্চ এক কর্মদিবসের মধ্যে প্রত্যুত্তর দেয়।

তথ্য বা জরুরি পরামর্শের জন্য আপনি দিনে 24 ঘণ্টা, সপ্তাহের 7 দিন ও বছরের 365 দিন (855) 552-4642 নম্বরে যে কোনো সময় কল করে হ্যামাল্পিক চেয়েস কেয়ার ম্যানেজমেন্ট কর্মীদের সাথে যোগাযোগ করতে পারবেন।

### পার্সন সেন্টারড সার্ভিস প্ল্যান (PCSP)

পার্সন সেন্টারড সার্ভিস প্ল্যান হলো কেয়ার ম্যানেজমেন্টের একটি জরুরি অংশ। হ্যামাল্পিক চেয়েস -এর প্রতিটি সদস্যের একটি স্বতন্ত্র পার্সন সেন্টারড সার্ভিস প্ল্যান আছে যা হলো তাদের স্বাস্থ্য ও দীর্ঘমেয়াদী সেবা চাহিদা ও লক্ষ্যসমূহের বিবরণ সহ লিখিত কেয়ার প্ল্যান এবং এর মধ্যে তাদের চাহিদা পূরণের জন্য অনুমোদিত সকল সেবা অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। পার্সন সেন্টারড সার্ভিস প্ল্যানে আপনার বর্তমান ও অনন্য মনোসামাজিক ও চিকিৎসা প্রয়োজনীয়তা ও ইতিহাস, সেই সাথে আপনার ব্যক্তিগত শক্তি, ব্যক্তিগত পছন্দ ও সাপোর্ট সিস্টেম বিবেচনা করা হয়।

আপনার PCSP তৈরি করার সময় কেয়ার ম্যানেজার আপনার লক্ষ্য ও চাহিদার পাশাপাশি সেবাগুলো পাওয়ার ব্যাপারে আপনার পছন্দের উপায়গুলো নিয়ে আপনার সাথে আলোচনা করবেন। কেয়ার ম্যানেজার তথ্য ও মতামতের জন্য আপনার পরিবার বা অন্যান্য কেয়ারগিভার, সেইসাথে আপনার ডাক্তারের সাথেও কথা বলতে পারেন। যদি নির্দিষ্ট কেউ থাকে যাদের সাথে কেয়ার ম্যানেজার আলোচনা করবেন বলে আপনি চান, তাহলে অনুগ্রহ করে তাকে জানাবেন।

আপনার নিবন্ধন বা প্রতিটি পুনঃমূল্যায়নের পনের (15) দিনের ভেতরে আপনার কেয়ার প্ল্যানটি তৈরি হয়ে যাবে। কেয়ার ম্যানেজার আপনাকে কেয়ার প্ল্যানটিতে স্বাক্ষর করতে বলবেন এবং আপনার রেকর্ডের জন্য প্ল্যানের একটি কপি আপনাকে দেওয়া হবে।

## সার্ভিস অনুমোদন, পদক্ষেপ ও আপিল

যখন আপনি কোনো চিকিৎসা বা সেবার অনুমোদন চান, তখন সেটিকে **সেবা অনুমোদনের অনুরোধ** বলা হয়। সেবা অনুমোদনের অনুরোধ করতে হলে আপনাকে আপনার কেয়ার ম্যানেজারের সাথে যোগাযোগ করতে হবে। আপনি আমাদের সদস্য পরিষেবা নম্বর 855-552-4642-তে কল করে আপনার কেয়ার ম্যানেজারের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন। আপনার প্রোভাইডারও এই নম্বরে কল করে আপনার পক্ষে সেবা অনুমোদনের জন্য অনুরোধ করতে পারেন।

পাশাপাশি, আপনি বা আপনার প্রোভাইডার লিখিতভাবেও অনুমোদনের জন্য অনুরোধ করতে পারবেন। অনুগ্রহ করে আপনার অনুরোধ পাঠান এই ঠিকানায়:

য়ামা চম্পেক  
দৃষ্টি আকর্ষণ Utilization Management  
775 N. Main St.  
Spring Valley, NY 10977

আমরা একটি নির্দিষ্ট পরিমাণের সেবা একটি নির্দিষ্ট সময়কালের জন্য অনুমোদন করবো। একে বলা হয় **অনুমোদনের সময়কাল**।

### আগাম অনুমোদন

কিছু কিছু আওতাভুক্ত সেবা আপনি গ্রহণ করার আগেই অথবা সেগুলো গ্রহণ করা অব্যাহত রাখতে হলে সেগুলোর জন্য হ্যাম্পস্টার চয়েস-এর আগাম অনুমোদন (বা অগ্রিম অনুমতি) নিয়ে রাখতে হয়। আপনার প্রোভাইডার বা বিশ্বস্ত কেউ সেই অনুমোদন চাইতে পারেন। আগাম অনুমোদনের জন্য আপনি উপরে তালিকাভুক্ত ঠিকানা বা ফোন নম্বরে আপনার কেয়ার ম্যানেজারের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন। নিম্নলিখিত সেবাগুলো আপনি পাওয়ার আগেই অনুমোদিত হতে হবে:

- হোম হেলথ কেয়ার (নার্সিং, পুনর্বাসন থেরাপি, সামাজিক কাজ এবং হোম হেলথ এইড সেবা সহ)
- ব্যক্তিগত সেবা
- কনজুমার ডিরেক্টেড ব্যক্তিগত সহায়তা সেবা (CDPAS)
- অ্যাডাল্ট ডে হেলথ কেয়ার
- সোশ্যাল অ্যাডাল্ট ডে কেয়ার
- DME (মেডিকেল/সার্জিক্যাল সাপ্লাই, এন্টেরাল ও প্যারেন্টেরাল ফর্মুলা, হিয়ারিং এইড ব্যাটারি, প্রস্টেটিক্স, অর্থোটিক্স এবং অর্থোপেডিক ফুটওয়্যার সহ)
- পার্সোনাল ইমার্জেন্সি রেস্পন্স সিস্টেম (PERS)
- আউটপেশেন্ট অবস্থানে প্রদত্ত ফিজিক্যাল থেরাপি বা স্পিচ থেরাপি
- নন-ইমার্জেন্সি ট্রান্সপোর্টেশন
- হিয়ারিং এইড ও সংশ্লিষ্ট পণ্য
- রেম্পিটেরি থেরাপি
- পুষ্টি সম্পর্কিত সেবা
- প্রাইভেট ডিউটি নার্সিং
- হোম ডেলিভারড মিল অথবা কংগ্রেগেট মিল
- সামাজিক ও পরিবেশগত সহায়তা

## সহগামী পর্যালোচনা

আপনি এখন যে পরিষেবা পাচ্ছেন তার থেকে বেশি পেতে আপনি হ্যামাস্পিক চয়েসকে বলতে পারেন। এটাকে **সহগামী পর্যালোচনা** বলা হয়।

## পূর্ববর্তী পর্যালোচনা

আপনি যে কেয়ার পাচ্ছেন তা আমরা মাঝে মাঝে পর্যালোচনা করে দেখতে পারি যে আপনার এখনও কোন কেয়ার এর প্রয়োজন আছে কিনা তা দেখার জন্য। আমরা আপনার অন্যান্য চিকিৎসা এবং সেবা পর্যালোচনা করতে পারি। এটাকে **পূর্ববর্তী পর্যালোচনা** বলা হয়। যদি এই ধরনের পর্যালোচনা করি আমরা আপনাকে বলবো।

## আমরা আপনার সেবা অনুমোদনের অনুরোধ পাওয়ার পর কি ঘটে?

প্ল্যানটির একটি পর্যালোচনা টিম আছে যা আমরা যে সেবাসমূহ প্রতিশ্রুতি দেই সেইগুলো পান কিন তা নিশ্চিত করে। ডাক্তার ও নার্স এই পর্যালোচনা টিমের মধ্যে রয়েছেন। তাদের কাজ হচ্ছে আপনি যে চিকিৎসা বা সেবা চেয়েছেন তা চিকিৎসাগতভাবে আপনার জন্য উপযুক্ত কিনা তা নিশ্চিত করা। আপনার চিকিৎসা পরিকল্পনা মেডিক্যাল স্ট্যান্ডার্ড অনুযায়ী পরীক্ষা করে তারা এটা করে থাকেন।

আমরা একটি পরিষেবা অনুমোদনের অনুরোধের অগ্রাহ্য করতে পারি বা এটি অনুমোদন করার জন্য নির্দিষ্ট পরিমাণের থেকে কম পরিমাণে অনুমোদন করার নির্ধারণ করতে পারি। এই সিদ্ধান্তগুলো একজন যোগ্য স্বাস্থ্যসেবার পেশাদার ব্যক্তি দ্বারা নেওয়া হবে। যদি আমরা সিদ্ধান্ত নিই যে অনুরোধকৃত পরিষেবা চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় নয়, তাহলে সিদ্ধান্তটি একজন ক্লিনিক্যাল পিয়ার রিভিউয়ার দ্বারা নেওয়া হবে, যিনি একজন ডাক্তার, একজন নার্স বা একজন স্বাস্থ্যসেবা পেশাদার হতে পারেন যিনি সাধারণত আপনার অনুরোধকৃত কেয়ার প্রদান করেন। চিকিৎসার প্রয়োজনীয়তা সম্পর্কিত সিদ্ধান্ত নেওয়ার জন্য ব্যবহৃত বিশেষ মেডিকেল স্ট্যান্ডার্ড, যাকে **ক্লিনিকাল রিভিউ মানদণ্ড** বলা হয়, আপনি বিশেষ মেডিকেল স্ট্যান্ডার্ডের জন্য অনুরোধ করতে পারেন।

আপনার অনুরোধ পাওয়ার পর আমরা এটাকে একটি **আদর্শ** বা **ফাস্ট ট্র্যাক** প্রক্রিয়ার অধীনে পর্যালোচনা করবো। কোন বিলম্ব আপনার স্বাস্থ্যের জন্য গুরুতর ক্ষতি করবে বলে মনে হলে, আপনি বা আপনার ডাক্তার **ফাস্ট ট্র্যাক** পর্যালোচনার জন্য জিজ্ঞাসা করতে পারেন। যদি একটি **ফাস্ট ট্র্যাক** পর্যালোচনার জন্য আপনার অনুরোধ অগ্রাহ্য করা হয়, তবে আমরা আপনাকে বলবো এবং আপনার অনুরোধটি স্ট্যান্ডার্ড বা আদর্শ পর্যালোচনা প্রক্রিয়ার অধীনে পরিচালনা করা হবে। সব ক্ষেত্রেই, আমরা আপনার অনুরোধ পর্যালোচনা করবো আপনার চিকিৎসাগত অবস্থা জায়গা অনুযায়ী, কিন্তু নিচে উল্লিখিত সময়ের পরে নয়।

## পূর্ব অনুমোদনের অনুরোধের জন্য সময়সীমা

- **আদর্শ পর্যালোচনা:** আমাদের প্রয়োজনীয় সমস্ত তথ্য পাওয়ার পর আমরা আপনার অনুরোধের বিষয়ে 3 কার্যদিবসের মধ্যে সিদ্ধান্ত নেব, কিন্তু আপনি তা আমাদের কাছ থেকে 14 দিনের মধ্যে তা শুনতে পাবেন। আমাদের আরও তথ্যের প্রয়োজন হলে আমরা আপনাকে 14 তম দিনের মধ্যে জানাবা
- **ফাস্ট ট্র্যাক পর্যালোচনা:** আমরা সিদ্ধান্ত নিবো এবং আপনি তা 72 ঘণ্টার মধ্যে আমাদের কাছ থেকে শুনতে পারবেন। আমাদের আরও তথ্যের প্রয়োজন হলে আমরা আপনাকে 72 ঘণ্টার মধ্যে জানাবা

## সমসাময়িক পর্যালোচনা অনুরোধের জন্য সময়সীমা

- **আদর্শ পর্যালোচনা:** আমাদের প্রয়োজনীয় সমস্ত তথ্য পাওয়ার পর আমরা আপনার অনুরোধের বিষয়ে 1 কার্যদিবসের মধ্যে সিদ্ধান্ত নেব, কিন্তু আপনি তা আমাদের কাছ থেকে 14 দিনের মধ্যে তা শুনতে পাবেন।
- **ফাস্ট ট্র্যাক পর্যালোচনা:** আমাদের যখন প্রয়োজনীয় সমস্ত তথ্য থাকবে তখন আমরা 1 কার্যদিবসের মধ্যে একটি সিদ্ধান্ত নেব। আমরা আপনার অনুরোধ গ্রহণের পর, আপনি আমাদের কাছ থেকে 72 ঘণ্টার মধ্যে জানতে পারবেন। আমাদের আরও তথ্যের প্রয়োজন হলে আমরা আপনাকে 1 কার্যদিবসের মধ্যে জানাবো।

## যদি আমাদের অনেক তথ্যের দরকার হয়

আপনার অনুরোধ পরিষেবার সম্পর্কে একটি আদর্শ বা ফাস্ট ট্র্যাক সিদ্ধান্ত নেওয়ার জন্য যদি আমাদের আরও তথ্যের প্রয়োজন হয়, তবে উপরের সময়সীমাগুলি 14 দিন পর্যন্ত বাড়ানো যেতে পারে। যদি এটা হয় তবে আমরা করবো:

- আপনার কোন তথ্য দরকার তা লিখুন এবং বলুন। যদি আপনার অনুরোধ *ফাস্ট ট্র্যাক* রিভিউয়ের মধ্যে থাকে আপনাকে আমরা কল করবো এবং একটা লিখিত নোটিশ পাঠাবো।
- আপনার সেবার সর্বোত্তম লাভের জন্য কেন বিলম্ব হয়েছে তা বলুন।
- আমরা প্রয়োজনীয় তথ্য পেলে যত দ্রুত সম্ভব সিদ্ধান্ত নিতে প্রস্তুত থাকবো, কিন্তু অতিরিক্ত তথ্যে জিজ্ঞাসার 14 দিন এর পরে এটি কার্যকর হবে না।

আপনি, আপনার প্রদানকারী বা আপনার বিশ্বাসযোগ্য কেউ সিদ্ধান্তের জন্য আরও সময় নিতে আমাদেরকে বলতে পারেন। এটি একটি কারণ হতে পারে যে প্ল্যানের জন্য আপনার কাছে অনেক তথ্য আছে যা আপনার সিদ্ধান্ত নেওয়ার জন্য উপকার আসতে পারে। 855-552-4642 নম্বরে কল করে বা আপনার কেয়ার ম্যানেজারের সাথে যোগাযোগ করে করা এটা যেতে পারে। এছাড়াও আপনি লিখিতভাবে একটি এক্সটেনশনের অনুরোধ করতে পারেন, আপনার অনুরোধ পাঠাতে পারেন:

গ্যামা চম্পেক  
দৃষ্টি আকর্ষণ Utilization Management  
775 N. Main St.  
Spring Valley, NY 10977

আপনি বা আপনার বিশ্বস্ত কেউ যদি আপনার অনুরোধ পর্যালোচনা করার জন্য আমাদের সিদ্ধান্তের সাথে একমত না হন তবে প্ল্যানের সাথে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন। আপনি বা আপনার বিশ্বাসযোগ্য কেউ 1-866-712-7197 নম্বরে কল করে পর্যালোচনার সময় সম্পর্কে নিউ ইয়র্ক স্টেট ডিপার্টমেন্ট অভ হেলথের কাছে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন

**আপনি যা চেয়েছেন তার জন্য আমাদের উত্তর যদি আংশিক বা পুরোপুরিভাবে হয় হয়, তবে আমরা আপনার সেবাকে অনুমোদিত করবো অথবা চাওয়া অনুযায়ী আইটেমটি দিব।**

**আপনি যা চেয়েছেন তার জন্য আমাদের উত্তর যদি আংশিক বা পুরোপুরিভাবে না হয়, তবে আমরা আপনাকে একটা লিখিত নোটিশ দিবো কেন আমরা এটাকে না করেছিলাম সেটা ব্যাখ্যা করবো। *আমি কিভাবে একটি অ্যাকশন আপিল ফাইল করবো?* পরবর্তী পৃষ্ঠায় দেখুন। যেখানে আপনি আমাদের সিদ্ধান্তের সাথে একমত না হলে কিভাবে আপিল করবেন এটা তা ব্যাখ্যা করে।**

## একটি অ্যাকশন কী?

যখন হ্যামাস্পিক চয়েস আপনি বা আপনার প্রদানকারী দ্বারা অনুরোধিত সেবা অগ্রাহ্য বা সীমাবদ্ধ করে; রেফারেলের জন্য একটি অনুরোধ অগ্রাহ্য করে; সিদ্ধান্ত নেয় যে আমাদের অনুমোদিত সেবাসমূহ সুবিধা প্রদান না করার; ইতোমধ্যে আমাদের অনুমোদিত পরিষেবাগুলোকে সীমাবদ্ধ, হ্রাস, স্থগিত বা সমাপ্ত করে; পেমেন্ট প্রদান অগ্রাহ্য করা;

সময়মত সেবা প্রদান না করা; অথবা প্রয়োজনীয় সময়সীমার মধ্যে অভিযোগ বা আপিলের সিদ্ধান্ত নেয় না, সেগুলোকে অ্যাকশন প্ল্যান হিসাবে গণ্য করা হয়।

একটি অ্যাকশন আপিলের অধীনে রয়েছে। (সেকশনটি দেখুন: *আমি কিভাবে একটি আপীল অ্যাকশনের ফাইল করব?* আরও তথ্যের জন্য।)

## নোটিশ অ্যাকশনের সময়

যদি আপনি সিদ্ধান্ত নেন আপনি আপনার অনুরোধিত সেবাসমূহকে কমিয়ে বা বাদ দিবেন অথবা সেবার সকল অংশ প্রদান করবেন না, আমরা সিদ্ধান্ত নিয়ে আপনাকে একটা নোটিশ দিবো। আমরা যদি অনুমোদিত কোনো সেবাকে সীমাবদ্ধ, হ্রাস, স্থগিত বা বন্ধ করার প্রস্তাব করি, তাহলে আমরা সেবাটি পরিবর্তন করতে চাই তার অন্তত 10 দিন আগে আমাদের চিঠি পাঠানো হবে।

## নোটিশ অ্যাকশনের বিষয়বস্তু

আমরা আপনাকে একটি অ্যাকশন সম্পর্কে কোনো নোটিশ পাঠাতে হবে:

- আমরা যে পদক্ষেপ নিয়েছি বা নিতে চাই তা ব্যাখ্যা করুন;
  - ক্লিনিকাল যুক্তি সহ অ্যাকশন কারণ যদি থাকে ব্যাখ্যা করুন;
  - আমাদের কাছে একটি আপিল দায়ের করার আপনার অধিকার বর্ণনা করুন (আপনার কাছেও রাষ্ট্রের বাহ্যিক আপিল প্রক্রিয়ার অধিকার থাকতে পারে কিনা তা সহ);
  - কিভাবে একটি অভ্যন্তরীণ আপিল দায়ের করতে হয় এবং যে পরিস্থিতিতে আপনি অনুরোধ করতে পারেন বর্ণনা করুন যাতে আমরা আপনার অভ্যন্তরীণ আপিলের পর্যালোচনার গতি দ্রুত বাড়াতে পারি।
  - চিকিৎসার প্রয়োজনীয়তার সাথে জড়িত সমস্যা বা চিকিৎসা বা সেবাটি পরীক্ষামূলক বা তদন্তমূলক ছিল কিনা; সিদ্ধান্ত নেওয়ার ক্ষেত্রে নির্ভরশীল ক্লিনিকাল পর্যালোচনার মানদণ্ডের প্রাপ্যতা বর্ণনা করুন;
- এবং**
- যদি থাকে, তথ্য বর্ণনা করুন, যা আপনাকে এবং/অথবা আপনার প্রদানকারীর দ্বারা অবশ্যই প্রদান করা উচিত যাতে আমরা আপিলের বিষয়ে সিদ্ধান্ত দিতে পারি।

নোটিশটি আপনাকে আপীল এবং রাষ্ট্রীয় ন্যায্য শুনানির অধিকার সম্পর্কেও বলবে:

- এটি একটি আপীল এবং একটি ন্যায্য শুনানির মধ্যে পার্থক্য ব্যাখ্যা করবে;
- এটি বলবে যে একটি সুষ্ঠু শুনানির জন্য জিজ্ঞাসা করার পূর্বে আপনাকে অবশ্যই একটি আপিল দায়ের করতে হবে; **এবং**
- এটি ব্যাখ্যা করবে কিভাবে একটি আপিল চাইতে হয়।

যদি আমরা একটি অনুমোদিত সেবাগুলো হ্রাস করি, স্থগিত করি বা বন্ধ করি তবে নোটিশটি আপনাকে আপনার আপিলের সিদ্ধান্ত নেওয়ার সময় আপনার সেবাগুলো চালিয়ে যাওয়ার অধিকার সম্পর্কেও বলবে। আপনার সেবাগুলো চালিয়ে যাওয়ার জন্য আপনাকে অবশ্যই নোটিশের তারিখের 10 দিনের মধ্যে বা প্রস্তাবিত পদক্ষেপের উদ্দেশ্য কার্যকর তারিখের মধ্যে একটি আপিলের জন্য জিজ্ঞাসা করতে হবে।

## আমি কিভাবে একটি আপিল অ্যাকশনের ফাইল করব?

আপনি যদি আমাদের নেওয়া একটি অ্যাকশনের সাথে একমত না হন তবে আপনি আপিল করতে পারেন। আপনি যখন একটি আপিল দায়ের করেন, তখন এর মানে হলো আমরা সঠিক কিনা তা সিদ্ধান্ত নিতে আমাদের পদক্ষেপের কারণটি আবার দেখতে হবে। আপনি মৌখিকভাবে বা লিখিতভাবে অ্যাকশন পরিকল্পনার আবেদন করতে পারেন। যখন প্ল্যান আপনাকে একটি গৃহীত পদক্ষেপ সম্পর্কে একটি চিঠি পাঠায় (যেমন পরিষেবাগুলোকে অগ্রাহ্য করা বা সীমিত করা, বা পরিষেবার জন্য অর্থ প্রদান না করা), তখন আপনাকে নোটিশের তারিখের 60 দিনের মধ্যে আপনার আপিল অনুরোধ ফাইল করতে হবে। আমরা যদি সেবা হ্রাস, স্থগিত বা বন্ধ করে দিই এবং অনুমোদিত সেবা প্রদান করি এবং আপনি আপনার আপিলের সিদ্ধান্ত নেওয়ার সময় আপনার সেবাগুলো চালিয়ে যেতে চান, তাহলে আপনাকে অবশ্যই নোটিশের তারিখের 10 দিনের মধ্যে বা প্রস্তাবিত পদক্ষেপের উদ্দেশ্য কার্যকর তারিখের মধ্যে একটি আপিলের জন্য জিজ্ঞাসা করতে হবে।

## আপিল করার জন্য আমি কিভাবে আমার প্ল্যানের সাথে যোগাযোগ করব?

855-552-4642 নম্বরে কল করে আমাদের পেতে পারেন অথবা আপনি লিখিতভাবে আমাদের আবেদন পাঠাতে পারেন:

গ্যামা চম্পেক  
দৃষ্টি আকর্ষণ/Utilization Management  
775 N. Main St.  
Spring Valley, NY 10977

যে ব্যক্তি আপনার আপিল গ্রহণ করবেন উনি তা রেকর্ড করবেন, এবং যোগ্য স্ট্যাফ আপিলটি পর্যালোচনা করবেন। আমরা আপনাকে আপিল পেয়েছি কি না এবং কিভাবে আমরা এটি পরিচালনা করব আমরা আপনাকে একটা নোটিশের মধ্যে জানাবো। আপনার আবেদনটি দক্ষ ক্লিনিকাল কর্মীদের দ্বারা পর্যালোচনা করা হবে যারা যেটি আপনি আবেদন করছেন সেই পরিকল্পনার প্রাথমিক সিদ্ধান্ত বা পদক্ষেপের সাথে জড়িত ছিলেন না।

## কিছু অ্যাকশন প্রক্রিয়ার জন্য আপনি আপিল প্রক্রিয়া চলাকালীন সেবা চালিয়ে যাওয়ার জন্য অনুরোধ করতে পারেন।

বর্তমানে আপনার জন্য অনুমোদিত সেবার যদি কোনো বিধিনিষেধ, হ্রাস, স্থগিতাদেশ বা সেবার সমাপ্তির জন্য আপনি আবেদন করেন, আপনার আপিলের সিদ্ধান্ত নেওয়ার সময় এই সেবাগুলোর অব্যাহত রাখার জন্য আপনাকে অবশ্যই একটি প্ল্যান আপিলের অনুরোধ করতে হবে। আপনি পরিষেবার বিধিনিষেধ, হ্রাস, স্থগিতাদেশ বা পরিসমাপ্তি সংক্রান্ত নোটিশের তারিখের 10 দিনের মধ্যে প্ল্যান আপিলের জন্য জিজ্ঞাসা করলে যেটা আগে বা পরে হউক আমরা আপনার পরিষেবা চালিয়ে যাবো। (কিভাবে একটি প্ল্যান আপিলের জন্য জিজ্ঞাসা করতে হবে তা জানতে এবং চলমার রাখার জন্য সাহায্যের জন্য জিজ্ঞাসা করতে, " **আমি কিভাবে একটি অ্যাকশনের আপিল ফাইল করব?** " দেখুন উপরে।)

যদিও আপনি পরিষেবাগুলো অব্যাহত রাখার জন্য অনুরোধ করতে পারেন, যদি প্ল্যান আপিলের সিদ্ধান্ত আপনার পক্ষে না থাকে, তবে আমরা আপনাকে এই পরিষেবাগুলোর জন্য অর্থ প্রদান করতে বলতে পারি যদি আপনি আপনার মামলা পর্যালোচনা করার সময় সেগুলো গ্রহণ চালিয়ে যেতে বলে থাকেন।

## একটি প্ল্যানের জন্য আমার আপিলের সিদ্ধান্ত নিতে কতক্ষণ সময় লাগবে?

আপনার আপিল ফাস্ট ট্র্যাক করা না হলে, আমরা একটি স্ট্যান্ডার্ড আপিল হিসাবে আপনার আবেদন পর্যালোচনা করব। আপনার স্বাস্থ্যের অবস্থার প্রয়োজন অনুযায়ী আমরা আপনাকে তাড়াতাড়ি একটি লিখিত সিদ্ধান্ত পাঠাব, কিন্তু একটি আপিল পাওয়ার 30 দিনের পরে নয়। (আপনি যদি সময় বড়ানোর অনুরোধ করেন বা আমাদের আরও তথ্যের প্রয়োজন হয় তবে পর্যালোচনার সময়কাল 14 দিন পর্যন্ত বাড়ানো যেতে পারে,

এবং বিলম্ব হবে আপনার স্বার্থে।) আমাদের পর্যালোচনার সময় আপনি ব্যক্তিগতভাবে এবং লিখিতভাবে আপনার মামলা উপস্থাপন করার সুযোগ পাবেন। আমরা আপনাকে আপনার আপিল পর্যালোচনার অংশের রেকর্ডগুলোও পাঠাবো।

আমরা আপনার আপিলের বিষয়ে আমরা যে সিদ্ধান্ত নিয়েছি সে সম্পর্কে আমরা আপনাকে একটি নোটিশ পাঠাব যা আমরা যে সিদ্ধান্ত নিয়েছি এবং সেই সিদ্ধান্তে পৌঁছানোর তারিখ উল্লেখ করবে।

যদি আমরা অনুরোধ করা পরিষেবাগুলোকে অস্বীকার বা সীমিত করার, বা পরিষেবাগুলিকে সীমাবদ্ধ, হ্রাস, স্থগিত বা বন্ধ করা সংক্রান্ত আমাদের সিদ্ধান্ত পাল্টাই এবং আপনার আপিলের অপেক্ষার সময়ে যে সেবাসমূহ সরবরাহ করা না হয়, তবে আপনার স্বাস্থ্যের অবস্থার দ্রুত প্রয়োজন অনুযায়ী আমরা আপনাকে বিতর্কিত সেবাসমূহ প্রদান করবো। কিছু ক্ষেত্রে, "ফাস্ট ট্র্যাকের" আপিলের জন্য অনুরোধ করতে পারেন। (নিচে "ফাস্ট ট্র্যাক আপিল প্রক্রিয়া" সেকশনটি দেখুন।)

### ফাস্ট ট্র্যাক আপিল প্রক্রিয়া

ইতোমধ্যেই আপনি যে পরিষেবা পাচ্ছেন তার বাহিরে আরও সেবার জন্য যদি আপনি আপিল করেন তবে এক্ষেত্রে আমরা সবসময়ই আমাদের পর্যালোচনা ত্বরান্বিত করবো। আপনি বা আপনার সরবরাহকারী যদি মনে করেন যে একটি স্ট্যান্ডার্ড আপিলের জন্য সময় নেওয়ার ফলে আপনার স্বাস্থ্য বা জীবনের জন্য একটি গুরুতর সমস্যা হতে পারে, আপনি আপনার আবেদনের ফাস্ট ট্র্যাক পর্যালোচনার করার জন্য জিজ্ঞাসা করতে পারেন। আমরা সমস্ত প্রয়োজনীয় তথ্য পাওয়ার পরে 2 কার্যদিবসের মধ্যে আমাদের সিদ্ধান্তের অগ্রগতি আপনাকে জানাব। আপনার আপিল পাওয়ার পর কোনো ক্ষেত্রেই আমাদের সিদ্ধান্ত নিতে 72 ঘণ্টার বেশি লাগবে না। (আপনি যদি সময় বড়ানোর অনুরোধ করেন বা আমাদের আরও তথ্যের প্রয়োজন হয় তবে পর্যালোচনার সময়কাল 14 দিন পর্যন্ত বাড়ানো যেতে পারে, এবং আপনার আগ্রহের উপর বিলম্ব হয়।)

আমরা যদি আপনার আবেদন প্রক্রিয়া ত্বরান্বিত করার জন্য আপনার অনুরোধের সাথে একমত না হই, আমরা ব্যক্তিগতভাবে আপনার সাথে যোগাযোগ করার জন্য আমরা যথাসাধ্য চেষ্টা করে আপনাকে জানাবো যে আমরা একটি ফাস্ট ট্র্যাক আপিলের জন্য আপনার অনুরোধ প্রত্যাখ্যান করেছি এবং এটি একটি স্ট্যান্ডার্ড আপিল হিসাবে পরিচালনা করবো। এছাড়াও, একটি ফাস্ট ট্র্যাক আপিলের অনুরোধ প্রত্যাখ্যান করার জন্য আমরা আপনার অনুরোধ পাওয়ার 2 দিনের মধ্যে আমাদের সিদ্ধান্তের একটি লিখিত নোটিশ পাঠাবো।

### যদি পরিকল্পনাটি আমার আপিলকে অস্বীকার করে, আমি কি করতে পারি?

যদি আপনার আপিল সম্পর্কে আমাদের সিদ্ধান্ত সম্পূর্ণরূপে আপনার পক্ষে না থাকে, তাহলে আপনি যে নোটিশটি গ্রহণ করেন সেটি নিউ ইয়র্ক স্টেট থেকে মেডিকেড ফেয়ার হেয়ারিং-এর জন্য আপনার অনুরোধকৃত অধিকার এবং কিভাবে ফেয়ার হেয়ারিং অর্জন করা যায়, কারা আপনার পক্ষে ফেয়ার হেয়ারিং-এ উপস্থিত হতে পারেন, এবং কিছু আপিলের জন্য, শুনানি অপেক্ষমান থাকাকালীন পরিষেবাগুলি পাওয়ার অনুরোধ করতে পারেন তা ব্যাখ্যা করবে।

**দ্রষ্টব্য:** ফাইনাল এডভার্স ডেটারমিনেশন নোটিশের তারিখের 120 ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে আপনাকে অবশ্যই একটি ন্যায্য শুনানির অনুরোধ করতে হবে। যদি আমরা চিকিৎসার প্রয়োজনীয়তার কারণে বা আপনার আবেদন প্রত্যাখ্যান করি বা পরিষেবাটি পরীক্ষামূলক বা তদন্তমূলক ছিল কিনা তার প্রশ্নের সম্মুখীন হয়, তাহলে নোটিশটি আমাদের সিদ্ধান্তের একটি "এক্সটার্নাল আপিল" করার জন্য নিউ ইয়র্ক স্টেটকে কিভাবে জিজ্ঞাসা করতে হবে তাও ব্যাখ্যা করবে।

## স্টেট ফেয়ার হেয়ারিং

যদি আমরা আপনার পরিকল্পনার আবেদন প্রত্যাখ্যান করি বা একটি ফাইনাল এডভার্স ডেটারমিনেশনের নোটিশ প্রদান করতে ব্যর্থ হই উক্ত সময়সীমার মধ্যে, তবে উপরে, **"একটি কর্মের আমার আপিলের সিদ্ধান্ত নিতে পরিকল্পনাটি কতক্ষণ লাগবে?"** সেকশনে আপনি নিউ ইয়র্ক স্টেট থেকে একটি ন্যায্য শুনানির অনুরোধ করতে পারেন। ফেয়ার হেয়ারিং সিদ্ধান্ত আমাদের সিদ্ধান্তকে বাতিল করতে পারে। আমরা আপনাকে ফাইনাল এডভার্স ডেটারমিনেশন নোটিশ পাঠানোর তারিখের 120 ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে আপনাকে অবশ্যই একটি ন্যায্য শুনানির অনুরোধ করতে হবে।

যদি আমরা একটি অনুমোদিত পরিষেবা হ্রাস, স্থগিত বা সমাপ্ত করি এবং আপনি নিশ্চিত করতে চান যে আপনার পরিষেবাগুলি সুষ্ঠু শুনানির অপেক্ষমান আছে, তাহলে আপনাকে ফাইনাল এডভার্স ডেটারমিনেশন নোটিশের তারিখের 10 দিনের মধ্যে আপনার ন্যায্য শুনানির অনুরোধ করতে হবে।

যতক্ষণ না আপনি ফেয়ার হেয়ারিং প্রত্যাহার না করেন বা স্টেট ফেয়ার হেয়ারিং অফিসার শুনানির সিদ্ধান্ত আপনার পক্ষে জারি না করেন যা, যেকোনো ঘটনার ক্ষেত্রে আপনার সুবিধা সমূহ অব্যাহত থাকবে।

যদি স্টেট ফেয়ার হিয়ারিং অফিসার আমাদের সিদ্ধান্তকে বদলান, তাহলে আমাদের অবশ্যই নিশ্চিত করতে হবে যে যখনই আপনার স্বাস্থ্যের অবস্থার প্রয়োজন হয় তখনই আপনি বিতর্কিত পরিষেবাগুলো পেয়ে থাকেন। আপনার আপিল অপেক্ষমান থাকাকালীন অবস্থায় আপনি যদি বিতর্কিত পরিষেবাগুলো পেয়ে থাকেন, তাহলে আমরা ফেয়ার হিয়ারিং অফিসার কর্তৃক আদেশকৃত কভার করা পরিষেবাগুলোর জন্য অর্থপ্রদানের জন্য দায়ী থাকব।

যদিও আপনি আপনার সুষ্ঠু শুনানির সিদ্ধান্তের জন্য অপেক্ষার সময় পরিষেবাগুলি চালিয়ে যাওয়ার জন্য অনুরোধ করতে পারেন, যদি আপনার সুষ্ঠু শুনানির সিদ্ধান্ত আপনার পক্ষে না থাকে, তবে আপনি সেই পরিষেবাগুলোর জন্য অর্থপ্রদান করতে হবে যা ফেয়ার হিয়ারিংয়ের বিষয় ছিল।

আপনি যেকোনো উপায়ে নিচে তালিকাভুক্ত অস্থায়ী এবং অক্ষমতা সহায়তার (OTDA) অফিসে যোগাযোগ করে একটি রাষ্ট্রীয় সুষ্ঠু শুনানি ফাইল করতে পারেন:

- অনলাইন অনুরোধ ফর্ম: [শুনানির অনুরোধ \(Request Hearing\) | নিরপেক্ষ শুনানি \(Fair Hearings\) | OTDA \(ny.gov\)](#)
- একটি মুদ্রণযোগ্য অনুরোধ ফর্ম এখানে ডাকযোগে পাঠান:  
প্রশাসনিক শুনানির অস্থায়ী এবং অক্ষমতা সহায়তা অফিসের NYS অফিস  
ম্যানেজড কেয়ার হিয়ারিং ইউনিট  
P.O. Box 22023  
Albany, New York 12201-2023
- একটি মুদ্রণযোগ্য অনুরোধ ফর্ম এখানে ফ্যাক্স করুন: (518) 473-6735
- টেলিফোনের মাধ্যমে অনুরোধ করুন:
  - স্ট্যান্ডার্ড ফেয়ার হিয়ারিং লাইন – 1 (800) 342-3334
  - স্ট্যান্ডার্ড ফেয়ার হিয়ারিং লাইন – 1 (800) 205-0110
  - TTY লাইন – 711 (অপারেটরকে 1-877-502-6155 নম্বরে কল করার অনুরোধ করুন)

- ব্যক্তিগতভাবে অনুরোধ:
  - নিউ ইয়র্ক শহরে:  
14 Boerum Place, 1<sup>st</sup> Floor  
Brooklyn, New York 11201
  - আলবেনিতে:  
40 North Pearl Street, 15<sup>th</sup> Floor  
Albany, New York 12243

কিভাবে একটি ন্যায্য শুনানির অনুরোধ করতে হয় সে সম্পর্কে আরও তথ্যের জন্য, অনুগ্রহ করে এখানে যান:  
<http://otda.ny.gov/hearings/request/>

### স্টেট বহিরাগত আপিল

যদি আমরা পরিষেবাটি চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় নয় বা পরীক্ষামূলক বা তদন্তমূলক না হওয়ার কারণে আপনার আবেদন অগ্রাহ্য করি, তাহলে আপনি নিউ ইয়র্ক স্টেট থেকে একটি বহিরাগত বা এক্সটার্নাল আপিল চাইতে পারেন। পর্যালোচকরা যারা এক্সটার্নাল আপিলের সিদ্ধান্ত নেন তারা আমাদের বা নিউ ইয়র্ক স্টেটের জন্য কাজ করেন না।

এই পর্যালোচকরা নিউ ইয়র্ক স্টেট দ্বারা অনুমোদিত যোগ্য ব্যক্তি। আপনাকে এক্সটার্নাল আপিলের জন্য অর্থ প্রদান করতে হবে না।

যখন আমরা চিকিৎসার প্রয়োজনীয়তার অভাবের জন্য বা পরিষেবাটি পরীক্ষামূলক বা তদন্তের ভিত্তিতে একটি আপিল প্রত্যাখ্যান করার সিদ্ধান্ত নিই, তখন আমরা আপনাকে এক্সটার্নাল আপিল ফাইল করার উপায় সম্পর্কে তথ্য সরবরাহ করবো, এক্সটার্নাল আপিল ফাইল করার জন্য একটি ফরম সহ আমাদের আপিল প্রত্যাখ্যানের সিদ্ধান্ত দেওয়া হবে। আপনি যদি একটি এক্সটার্নাল আপিল চান, আমরা আপনার আবেদন প্রত্যাখ্যান করার চার মাসের মধ্যে আপনাকে অবশ্যই নিউ ইয়র্ক স্টেট ডিপার্টমেন্ট অভ ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসেস ফর্মটি ফাইল করতে হবে।

আপনার এক্সটার্নাল আপিলের ব্যাপারে 30 দিনের ভেতর সিদ্ধান্ত নেওয়া হবে। এক্সটার্নাল আপিল পর্যালোচক আরও তথ্যের জন্য জিজ্ঞাসা করলে সময় (5 কর্মদিবস পর্যন্ত) আরও বেশি লাগতে পারে। সিদ্ধান্ত নেওয়ার দুই কর্মদিবসের মধ্যে পর্যালোচক আপনাকে এবং আমাদেরকে চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত জানাবেন।

যদি আপনার ডাক্তার বলতে বলেন যে বিলম্ব হলে আপনার স্বাস্থ্যের জন্য মারাত্মক ক্ষতি হতে পারে, সেক্ষেত্রে আপনি দ্রুত সিদ্ধান্ত পেতে পারেন। একে ফাস্ট ট্র্যাক এক্সটার্নাল আপিল বলা হয়। এক্সটার্নাল আপিল পর্যালোচক 72 ঘণ্টা বা তার কম সময়ের মধ্যে একটি ফাস্ট ট্র্যাক আপিলের সিদ্ধান্ত নেবেন। পর্যালোচক সরাসরি ফোন বা ফ্যাক্সের মাধ্যমে আপনাকে এবং আমাদের সিদ্ধান্তটি জানাবেন। পরবর্তীতে, একটি চিঠি পাঠানো হবে যা আপনাকে সিদ্ধান্ত জানাবে।

আপনি একটি ন্যায্য শুনানি এবং একটি বহিরাগত আবেদন উভয়টির জন্য জিজ্ঞাসা করতে পারেন। আপনি যদি একটি ন্যায্য শুনানির জন্য এবং একটি বহিরাগত আপিলের জন্য জিজ্ঞাসা করেন, সেক্ষেত্রে ফেয়ার হিয়ারিং অফিসারের সিদ্ধান্ত "গণনা করা হবে"।

## অভিযোগ এবং অভিযোগের আপিলসমূহ

হ্যামাম্পিক চয়েস সর্বদা আপনার উদ্বেগ বা সমস্যাগুলো যত তাড়াতাড়ি সম্ভব তত তাড়াতাড়ি ব্যবস্থা করবে এবং আপনার সন্তুষ্টির জন্য যথাসাধ্য চেষ্টা করবে। যাইহোক, আমাদের প্ল্যান থেকে আপনি যে সেবাগুলো গ্রহণ করেন তার মধ্যে যদি আপনার কোনো সমস্যা থাকে, আমরা তা সম্পর্কে শুনতে চাই, যাতে আমরা আপনাকে এটি সমাধান করতে সাহায্য করতে পারি। আপনার কি ধরনের সমস্যা আছে তার উপর নির্ভর করে আপনি হয় আমাদের অভিযোগ প্রক্রিয়া বা আমাদের আপিল প্রক্রিয়া ব্যবহার করতে পারেন।

আপনি একটি অভিযোগ বা আপিল দায়ের করার কারণে হ্যামাম্পিক চয়েস স্টাফ বা স্বাস্থ্যসেবা প্রদানকারীর দ্বারা আপনার সাথে যেভাবে আচরণ করা হয় তাতে আপনার পরিষেবাগুলোতে কোনো পরিবর্তন হবে না। আমরা আপনার গোপনীয়তা বজায় রাখব। একটি অভিযোগ বা আপিল দায়ের করতে আপনার প্রয়োজন হতে পারে এমন ক্ষেত্রে যেকোনো সাহায্য আমরা আপনাকে প্রদান করবো। এর মধ্যে একটা দোভাষী পরিষেবা অথবা সাহায্য সেবা অন্তর্ভুক্ত থাকবে যদি আপনার শোনার বা দেখার কোন সমস্যা থাকে। আপনার জন্য কাজ করার জন্য আপনি কাউকে বেছে নিতে পারেন (যেমন একজন আত্মীয় বা বন্ধু বা একজন প্রদানকারী)।

একটি অভিযোগ দায়ের করতে, অনুগ্রহ করে কল করুন: 855-552-4642, এবং সদস্য পরিষেবা কর্মীরা আপনাকে আমাদের অভিযোগ বিভাগের সাথে সংযুক্ত করবে। আপনি এখানে লিখেও আপনার অভিযোগ জানাতে পারেন:

গ্যামা চম্পেক  
দৃষ্টি আকর্ষণ Grievances  
775 N. Main St.  
Spring Valley, NY 10977

আপনি যখন আমাদের সাথে যোগাযোগ করবেন, তখন আপনাকে আপনার নাম, ঠিকানা, টেলিফোন নম্বর এবং সমস্যার বিস্তারিত বর্ণনা দিতে হবে। আপনার অভিযোগ যদি কোনো প্রদানকারীর বিষয়ে হয়, তবে অনুগ্রহ করে আমাদেরকে প্রদানকারীর নামটাও জানান।

### একটি অভিযোগ কী?

একটি অভিযোগ হল আপনার আমাদের কাছে আপনার কভার সেবার কর্মকর্তা বা প্রদায়কারীদের থেকে প্রাপ্ত যত্ন এবং চিকিৎসা সম্পর্কে আপনার অসন্তোষের যেকোনো যোগাযোগ। উদাহরণস্বরূপ, যদি কেউ আপনার সাথে অভদ্র আচরণ করে, দেখা না করে, অথবা আপনি আমাদের কাছ থেকে প্রাপ্ত কেয়ার বা সেবার মান পছন্দ না করেন, আপনি আমাদের কাছে অভিযোগ জানাতে পারেন।

### অভিযোগ প্রক্রিয়া

আপনি আমাদের কাছে মৌখিকভাবে বা লিখিতভাবে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন। যে ব্যক্তি আপনার আপিল গ্রহণ করবেন উনি তা রেকর্ড করবেন, এবং যোগ্য স্টাফ আপিলটি পর্যালোচনা করবেন। আপনাকে আমরা একটি চিঠি পাঠাবো যেটা আমরা আপনার অভিযোগ এবং আমাদের পর্যালোচনা প্রক্রিয়ার বিবরণ সম্পর্কে বলবে। আমরা আপনার অভিযোগ পর্যালোচনা করব এবং আপনাকে দুটি সময়সীমার একটির মধ্যে একটি লিখিত উত্তর দেব।

- যদি বিলম্ব আপনার স্বাস্থ্যের ঝুঁকিকে উল্লেখযোগ্যভাবে বাড়িয়ে দেয়, আমরা প্রয়োজনীয় তথ্য প্রাপ্তির 48 ঘণ্টার মধ্যে সিদ্ধান্ত নেব, তবে প্রক্রিয়াটি অবশ্যই অভিযোগ প্রাপ্তির 7 দিনের মধ্যে শেষ করতে হবে।

- যদি বিলম্ব আপনার স্বাস্থ্যের ঝুঁকিকে উল্লেখযোগ্যভাবে বাড়িয়ে দেয়, আমরা প্রয়োজনীয় তথ্য প্রাপ্তির 45 ঘণ্টার মধ্যে সিদ্ধান্ত নেব, তবে প্রক্রিয়াটি অবশ্যই অভিযোগ প্রাপ্তির 60 দিনের মধ্যে শেষ করতে হবে।
- আপনি যদি সময় বড়ানোর অনুরোধ করেন বা আমাদের আরও তথ্যের প্রয়োজন হয় তবে পর্যালোচনার সময়কাল 14 দিন পর্যন্ত বাড়ানো যেতে পারে।

আপনার অভিযোগ সম্পর্কে আমাদের সিদ্ধান্ত পর্যালোচনা করার সময় আমরা কী পেয়েছি তা আমাদের উত্তরে তা বর্ণনা করা হবে।

### আমি কিভাবে একটি অভিযোগের সিদ্ধান্তের জন্য আপিল করব?

আপনি যদি সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হন, আমরা আপনার অভিযোগ খেয়াল করে দেখি, আপনি অভিযোগের আপিল দায়ের করার মাধ্যমে আপনার সমস্যার দ্বিতীয়বার পর্যালোচনা করার অনুরোধ করতে পারেন। আপনাকে অবশ্যই আমাদের কাছে মৌখিকভাবে বা লিখিতভাবে অভিযোগ দায়ের করতে হবে। আপনার অভিযোগ সম্পর্কে আমাদের প্রাথমিক সিদ্ধান্ত পাওয়ার 60 কার্যদিবসের মধ্যে এটি অবশ্যই দায়ের করতে হবে। একবার আমরা আপনার আবেদনটি পেয়ে গেলে, আমরা আপনাকে 15 কার্যদিবসের মধ্যে একটি লিখিত স্বীকারোক্তি পাঠাবো যাতে আমরা আপনার আপিলের উত্তর জানাতে মনোনীত ব্যক্তির নাম, ঠিকানা এবং টেলিফোন নম্বর আপনাকে জানিয়ে দেব। সমস্ত অভিযোগের আপিল যথাযথ পেশাদারদের দ্বারা পরিচালিত হবে, যার মধ্যে রয়েছেন স্বাস্থ্যসেবা পেশাদাররা যারা ক্লিনিকাল অভিযোগের বিষয়গুলির সাথে জড়িত এবং প্রাথমিক সম্মতিমূলক সিদ্ধান্তের সাথে জড়িত ছিল না।

স্ট্যান্ডার্ড অভিযোগের আপিলের জন্য, আমরা আমাদের সিদ্ধান্ত নেওয়ার জন্য প্রয়োজনীয় সমস্ত তথ্য পাওয়ার পরে 30 কর্মদিবসের মধ্যে আপিলের সিদ্ধান্ত নেব। যদি আমাদের সিদ্ধান্ত নিতে বিলম্ব হওয়ার কারণে আপনার স্বাস্থ্যের ঝুঁকি উল্লেখযোগ্যভাবে বৃদ্ধি পায়, তবে আমরা *ফাস্ট ট্র্যাক* অভিযোগের আবেদন প্রক্রিয়া ব্যবহার করবো। *ফাস্ট ট্র্যাক* অভিযোগের আপিলের জন্য, আমরা প্রয়োজনীয় তথ্য পাওয়ার 2 কার্যদিবসের মধ্যে আমাদের আপিলের সিদ্ধান্ত নেব। স্ট্যান্ডার্ড এবং *ফাস্ট ট্র্যাক* উভয় অভিযোগের আপিলের জন্য, আমরা আপনাকে আপনার অভিযোগের আপিলের সিদ্ধান্তের লিখিত নোটিশ প্রদান করবো। আমাদের সিদ্ধান্তের বিস্তারিত কারণ এবং ক্লিনিকাল বিষয় জড়িত ক্ষেত্রে, আমাদের সিদ্ধান্তের ক্লিনিকাল যৌক্তিকতা নোটিশে অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

### অংশগ্রহণকারী নাগরিক আইনজীবী

অংশগ্রহণকারী অস্বুডসম্যান যাকে ইন্ডিপেন্ডেন্ট কনজিউমার অ্যাডভোকেসি নেটওয়ার্ক (ICAN) বলা হয়, যা একটি স্বাধীন সংস্থা যেটি নিউ ইয়র্ক রাজ্যে দীর্ঘমেয়াদী যত্ন গ্রাহকদের বিনামূল্যে নাগরিক সেবা প্রদান করে। আপনি আপনার কভারেজ, অভিযোগ এবং আপিল বিকল্পগুলোর সম্পর্কে স্বাধীন পরামর্শ পেতে পারেন। তারা আপনাকে আপিল প্রক্রিয়া পরিচালনা করতে সাহায্য করতে পারে। আপনি হ্যামাম্পিক চয়েসের মতো MLTC প্লানে নথিভুক্ত করার আগে তারা সহায়তাও দিতে পারে। এই সহায়তার মধ্যে রয়েছে নিরপেক্ষ স্বাস্থ্য পরিকল্পনা চয়েস কাউন্সেলিং এবং সাধারণ পরিকল্পনা সম্পর্কিত তথ্য। তাদের পরিষেবা সম্পর্কে আরও জানতে ICAN-এর সাথে যোগাযোগ করুন:

- ফোন: 1-844-614-8800 (TTY রিলে সার্ভিস: 711)
- ওয়েব: [www.icannys.org](http://www.icannys.org) ইমেল [ican@cssny.org](mailto:ican@cssny.org)

আপনি বা আপনার বিশ্বাসযোগ্য কেউ 1-866-712-7197 নম্বরে কল করে পর্যালোচনার সময় সম্পর্কে নিউ ইয়র্ক স্টেট ডিপার্টমেন্ট অভ হেলথের কাছে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।

## হ্যামাম্পিক চয়েস থেকে নিষ্ক্রিয়করণ

নিম্নলিখিত যেকোনো কারণে আপনাকে হ্যামাম্পিক চয়েস MLTC প্ল্যান থেকে বাদ দেওয়া হবে না:

- চিকিৎসা সেবাসমূহের উচ্চ ব্যবহার
- একটি বিদ্যমান অবস্থা বা আপনার স্বাস্থ্যের পরিবর্তন
- বিশেষ চাহিদার ফলে মানসিক ক্ষমতা হ্রাস বা আপনার অসহযোগী বা আচরণ বিঘ্নিত হয়, তবে আপনি MLTC এর জন্য অযোগ্য হয়ে পরবেন।

### স্বৈচ্ছায় নিষ্ক্রিয়করণ

আপনি যেকোনো কারণে যেকোনো সময় হ্যামাম্পিক চয়েস ছেড়ে যেতে বলতে পারেন। নাম নিষ্ক্রিয়করণের অনুরোধ করতে, 855-552-4642 নম্বরে কল করুন যাতে আমরা আপনাকে নিষ্ক্রিয়করণ করতে পারি। এছাড়াও আপনি আমাদের এখানে লিখতে পারেন:

য়ামা চম্পেক  
775 N. Main St.  
Spring Valley, NY 10977

আমরা আপনাকে আপনার অনুরোধের লিখিত অনুমোদন প্রদান করব। আপনার স্বাক্ষর করে আমাদের কাছে ফেরত পাঠানোর জন্য আমরা একটি স্বৈচ্ছায় নিষ্ক্রিয়করণ ফর্ম অন্তর্ভুক্ত করব। আপনার অনুরোধ কখন গৃহীত হবে তার উপর নির্ভর করে এটি প্রক্রিয়া করতে ছয় সপ্তাহ পর্যন্ত সময় লাগতে পারে। যতক্ষণ পর্যন্ত আপনি কোয়ালিফাই হন ততক্ষণ পর্যন্ত আপনি নিয়মিত মেডিকেড নিষ্ক্রিয় করতে পারেন বা অন্য স্বাস্থ্য পরিকল্পনায় যোগ দিতে পারেন। আপনার যদি পারসনাল কেয়ার এর মতো কমিউনিটি-ভিত্তিক দীর্ঘমেয়াদী কেয়ার পরিষেবার (CBLTSS) প্রয়োজন হয়, CBLTSS পাওয়ার জন্য আপনাকে অবশ্যই অন্য MLTC প্ল্যান, মেডিকেড ম্যানেজড কেয়ার প্ল্যান বা হোম এবং কমিউনিটি ভিত্তিক ওয়েভার প্রোগ্রামে যোগ দিতে হবে।

### স্থানান্তর

আপনি 90 দিনের জন্য আমাদের প্ল্যান চেষ্টা করতে পারেন আপনি হ্যামাম্পিক চয়েস ত্যাগ করতে পারেন এবং সেই সময়ের মধ্যে যেকোন সময় অন্য প্ল্যানে যোগ দিতে পারেন। আপনি যদি প্রথম 90 দিনের মধ্যে না চলে যান, যদি আপনার যথাযথ কারণ (ভালো কারণ) না থাকে তবে আপনাকে অবশ্যই হ্যামাম্পিক চয়েসে আরও নয় মাস থাকতে হবে। "ভালো কারণ" কারণগুলোর মধ্যে রয়েছে:

- আপনি আমাদের পরিষেবা এলাকা থেকে বাহিরে।
- আপনি, পরিকল্পনাটি, এবং আপনার কাউন্টি ডিপার্টমেন্ট অভ সোশ্যাল সার্ভিস বা নিউ ইয়র্ক স্টেট ডিপার্টমেন্ট অভ হেলথ অনুযায়ী সবাই একমত যে হ্যামাম্পিক চয়েস ছেড়ে যাওয়া আপনার জন্য সবচেয়ে উত্তম।
- আপনার বর্তমান হোম কেয়ার প্রদানকারী আমাদের পরিকল্পনার সাথে মিলে না বা কাজ করে না।
- আমাদের চুক্তির অধীনে স্টেটের সাথে আমরা আপনাকে পরিষেবা প্রদান করতে সক্ষম হইনি

আপনি যদি যোগ্যতা অর্জন করেন, তাহলে আপনি মেডিকেড অ্যাডভান্টেজ প্লাস (MAP) বা এন্ডার্লি অল-ইনক্লুসিভ কেয়ার (PACE) এর মতো অন্য ধরনের পরিচালিত দীর্ঘমেয়াদী কেয়ার পরিকল্পনায় পরিবর্তন করতে পারেন

যেকোনো সময় ভালো কারণ ছাড়াই।

পরিকল্পনা পরিবর্তন করতে: নিউ ইয়র্ক মেডিকেড চয়েসকে 1-888-401-6582 নম্বরে কল করুন। নিউ ইয়র্ক মেডিকেড চয়েস কাউন্সেলররা আপনাকে স্বাস্থ্য পরিকল্পনা পরিবর্তন করতে সাহায্য করতে পারে।

আপনার তালিকাভুক্তির জন্য একটি নতুন পরিকল্পনা সক্রিয় হতে দুই থেকে ছয় সপ্তাহ সময় লাগতে পারে। আপনি নিউ ইয়র্ক মেডিকেড চয়েস থেকে একটি নোটিশ পাবেন যেখানে আপনার নতুন প্ল্যানের তালিকাভুক্তি তারিখটি জানিয়ে দেওয়া হবে। হ্যাম্পস্পিক চয়েস ততক্ষণ পর্যন্ত আপনার প্রয়োজনীয় যত্ন প্রদান করতে থাকবে।

আপনার যদি দ্রুত পদক্ষেপ নেওয়ার প্রয়োজন হয় তবে নিউ ইয়র্ক মেডিকেড চয়েসকে কল করুন কারণ পরিকল্পনা স্থানান্তর করতে যে সময় লাগে তার কারণে আপনার স্বাস্থ্যের ক্ষতি হতে পারে। আপনি যদি নিউ ইয়র্ক মেডিকেড চয়েসকে বলে থাকেন যে আপনি হ্যাম্পস্পিক চয়েসে নথিভুক্ত করতে রাজি নন তাহলে দ্রুত পদক্ষেপ নেওয়ার জন্য তাদের জিজ্ঞাসাও করতে পারেন।

### অনিচ্ছায় নিষ্ক্রিয়করণ

অনৈচ্ছিক নিষ্ক্রিয়করণ হ্যাম্পস্পিক চয়েস দ্বারা সূচিত একটি নিষ্ক্রিয়করণ। যদি স্বৈচ্ছায় নাম তালিকাভুক্তির জন্য অনুরোধ না করেন, তাহলে অবশ্যই সেই তারিখ থেকে আমরা আপনার অনিচ্ছাকৃত নিষ্ক্রিয়করণ জানতে পেরেছি তার পাঁচ (5) কার্যদিবসের মধ্যে আমাদের অনিচ্ছাকৃত নিষ্ক্রিয়করণ শুরু করতে হবে

আপনাকে হ্যাম্পস্পিক চয়েস ছেড়ে দিতে হবে যদি:

- আপনি আর মেডিকেডের উপযুক্ত নন।
- আপনি হ্যাম্পস্পিক চয়েস পরিষেবা থেকে স্থায়ীভাবে চলে যান।
- আপনি টানা 30 দিনেরও বেশি সময় ধরে প্ল্যানের পরিষেবার বাইরে আছেন।
- আপনার নার্সিং হোম কেয়ার দরকার কিন্তু আপনি প্রাতিষ্ঠানিক মেডিকেডের জন্য উপযুক্ত নন।
- আপনি হাসপাতালে ভর্তি হয়েছেন বা মানসিক স্বাস্থ্যের একটি অফিস, উন্নয়নমূলক প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য অফিস বা অ্যালকোহলিজম এবং মাদক অপব্যবহার পরিষেবার অফিসের আবাসিক প্রোগ্রামে টানা পঁয়তাল্লিশ (45) দিন বা তার বেশি ছিলেন।
- আপনার মূল্যায়নের উপর ভিত্তি করে মাসিক ভিত্তিতে (CBLTSS) এর জন্য আপনার আর কার্যকরী বা ক্লিনিকাল কিছু প্রয়োজন নেই।
- আপনার কেবলমাত্র মেডিকেড আছে এবং নির্ধারিত মূল্যায়ন সরঞ্জাম ব্যবহার করে নির্ধারিত নার্সিং হোম সেবা আর সেটা পূরণ করে না।
- আপনার একমাত্র পরিষেবা হিসাবে আপনি সোশ্যাল ডে কেয়ার পান।
- প্রতিটি ক্যালেন্ডার মাসে আপনার আর অন্তত একটি CBLTSS এর প্রয়োজন হবে না এবং পাবেন না।
- যেকোন পুনঃমূল্যায়নের সময়ে, কমিউনিটিতে বসবাস করার সময়, আপনি CBLTSS-এর জন্য কার্যকরী বা ক্লিনিকাল প্রয়োজনীয়তা আর প্রদর্শন না করতে আপনি বন্ধপরিকর।
- আপনি জেলে আটকে গেছেন।
- আপনি মিথ্যা তথ্য দিয়ে পরিকল্পনা প্রদান করেন বা প্রতারণা করেন অথবা আপনার মেম্বারশীপ প্ল্যান যে কোনো সারগর্ভ দিক থেকে প্রতারণামূলক আচরণের সাথে জড়িত।

আমরা আপনাকে হ্যাম্পস্পিক চয়েস ছেড়ে দিতে বলতে পারি যদি:

- আপনি বা পরিবারের সদস্য বা অনানুষ্ঠানিক তত্ত্বাবধায়ক বা পরিবারের অন্য ব্যক্তি এমন আচরণ করে যা পরিষেবা প্রদানের পরিকল্পনাকে গুরুতরভাবে ক্ষতিগ্রস্ত করে।
- লোকাল ডিপার্টমেন্ট অভ সোশ্যাল সার্ভিসেস দ্বারা নির্ধারিত অর্থ আপনি প্রদান করতে ব্যর্থ হন বা অর্থ প্রদানের ব্যবস্থা করতে ব্যর্থ হন, তাহলে প্ল্যানের জন্য বকেয়া অর্থের প্রথম বকেয়া হওয়ার 30 দিনের মধ্যে পরিশোধ করা হবে না। আমরা সংগ্রহ করার যুক্তিসঙ্গত প্রচেষ্টা করবো।

অনিচ্ছাকৃত নিষ্ক্রিয়করণ করার আগে, হ্যামাম্পিক চয়েস নিউ ইয়র্ক মেডিকেড চয়েস (NYMC) বা রাজ্য দ্বারা মনোনয়নের অনুমোদন পাবে। যে মাসে আপনি তালিকাভুক্তির জন্য অনুপযোগী হয়ে যাবেন সেই মাসের পরের মাসের প্রথম দিন নামকরণের কার্যকর তারিখ হবে। যদি আপনার ক্রমাগত CBLTSS-এর প্রয়োজন হয় তবে আপনাকে অন্য একটি পরিকল্পনা বেছে নিতে হবে, অথবা আপনাকে স্বয়ংক্রিয়ভাবে অন্য পরিকল্পনায় (স্বয়ংক্রিয়ভাবে নির্ধারিত) নিযুক্ত করা হবে।

## মেডিকেড স্পেন্ড-ডাউন

আপনার হ্যামাস্পিক চয়েস প্রদান করতে যে পরিমাণ খরচ করতে হবে তা নির্ভর করে মেডিকেডের নির্ধারণের উপর। যখন LDSS আপনার মেডিকেড যোগ্যতা নির্ধারণের উদ্দেশ্যে আপনার আর্থিক অবস্থা পর্যালোচনা করে, তখন এটি নিশ্চিত করতে পারে যে, মেডিকেড যোগ্যতা অর্জন করার জন্য আপনার মাসিক আয় এর অংশটি "স্পেন্ড-ডাউন" করে একটি অংশ খরচ করতে হবে। এটি মেডিকেডের যোগ্যতা প্রাপ্তির আয়ের প্রয়োজনীয়তা পূরণ করে। যদি মেডিকেড নির্ধারণ করে যে আপনাকে অবশ্যই একটি নির্দিষ্ট পরিমাণ ব্যয় করতে হবে, তাহলে আপনাকে অবশ্যই প্রতি মাসে এই পরিমাণ হ্যামাস্পিক চয়েসে দিতে হবে। LDSS আপনাকে এবং আমাদেরকে আপনার ব্যয়ের সঠিক পরিমাণ সম্পর্কে জানাবে যা প্রতি মাসে আমাদের দিতে হবে।

যদি মেডিকেড নির্ধারণ করে যে আপনার ব্যয়ের কোনো বাধ্যবাধকতা নেই, তাহলে আপনি প্রতি মাসে হ্যামাস্পিক চয়েসে কিছু দিতে হবে না।

আপনাকে যে পরিমাণ অর্থ ব্যয় করতে হবে বা সরাসরি হ্যামাস্পিক চয়েসে দিতে হবে তা আপনার পর্যায়ক্রমিক মেডিকেড যোগ্যতা সার্টিফিকেশন প্রক্রিয়া বা নার্সিং সুবিধায় ভর্তির সাথে পরিবর্তিত হতে পারে।

যদি আপনার ব্যয় কম থাকে, তাহলে তালিকাভুক্তির মাস থেকে শুরু করে প্রতি মাসের প্রথম তারিখে সেই পরিমাণ অর্থ প্রদান করতে হবে। হ্যামাস্পিক চয়েসের অর্ডারে আপনার পেমেন্ট প্রদেয় করুন এবং এটি এখানে পাঠান:

গ্যামা চম্পেস্পক  
775 N. Main St.  
Spring Valley, NY 10977

এই দায়িত্ব পালনে আপনার যদি সমস্যা হয়, তাহলে আমাদের মনোনীত ব্যয়ের প্রতিনিধির সাথে পরিস্থিতি নিয়ে আলোচনা করাটা আপনার জন্য গুরুত্বপূর্ণ। আপনি যদি বকেয়া হওয়ার 30 দিনের মধ্যে আপনার ব্যয়ের পরিমাণ পরিশোধ না করেন, তাহলে আমরা আপনাকে আপনার বকেয়া অর্থপ্রদানের বিষয়ে লিখিতভাবে অবিহিত করবো। ব্যয়ের খরচ পরিশোধ করতে ব্যর্থতার হলে অনিচ্ছাকৃতভাবে আপনাকে প্রোগ্রাম থেকে বাদ দেওয়ার অধিকার আমাদের আছে।

## পুরাতন কর্মীদের সুরক্ষা

বর্তমানে হ্যামাম্পিক চয়েস পরিষেবা এলাকায় কোনো ভেটেরানদের প্রবেশযোগ্য বাড়ি নেই। একজন প্রযোজ্য নথিভুক্ত ব্যক্তি যদি একজন ভেটেরানের ব্যক্তির বাড়ি থেকে যত্ন নিতে চান, তাহলে হ্যামাম্পিক চয়েস নথিভুক্ত ব্যক্তিকে ভেটেরানের বাসার পরিষেবাগুলো অ্যাক্সেস করার অনুমতি দেবে এবং নথিভুক্ত ব্যক্তি MLTC প্ল্যানে স্থানান্তর না হওয়া পর্যন্ত একজন ইন-নেটওয়ার্ক ভেটেরান ব্যক্তির বাড়িতে আউট অভ নেটওয়ার্কের অর্থ প্রদান করবে।

## সাংস্কৃতিক ও ভাষাগত দক্ষতা

হ্যামাম্পিক চয়েস আপনার বিশ্বাস এবং সাংস্কৃতিক বৈচিত্র্যের প্রতি সংবেদনশীল। আমরা আপনার সংস্কৃতি এবং সাংস্কৃতিক পরিচয়কে সম্মান করি এবং সাংস্কৃতিক বৈষম্য দূর করতে কাজ করি। আমরা সাংস্কৃতিকভাবে সমৃদ্ধ প্রদানকারী একটি নেটওয়ার্ক বজায় রাখি এবং সমস্ত সদস্যদের কাছে সাংস্কৃতিকভাবে উপযুক্ত উপায়ে পরিষেবা প্রদান ও নিশ্চিত করি। এটি সীমিত ইংরেজি দক্ষতা, বৈচিত্র্যময় সাংস্কৃতিক ও জাতিগত পটভূমি এবং বৈচিত্র্যময় বিশ্বাসী সম্প্রদায়ের লোকদের অন্তর্ভুক্ত করে কিন্তু এর মধ্যেই সীমাবদ্ধ থাকে না।

## অধিকার ও দায়িত্বসমূহ

হ্যামাস্পিক চয়েসের একজন সদস্য হিসাবে, আপনার অধিকার রয়েছে:

- চিকিৎসার প্রয়োজনীয় যত্ন গ্রহণ করা;
- কেয়ার ও পরিষেবাগুলোতে সময়মত প্রবেশাধিকার;
- আপনার মেডিকেল রেকর্ড সম্পর্কে গোপনীয়তা এবং আপনি যখন চিকিৎসা পাওয়া;
- আপনি যে ভাষা বোঝেন ঐ ভাষায় উপলভ্য বিকল্প চিকিৎসার সম্পর্কে তথ্য নেওয়া;
- যে ভাষায় আপনি বোঝেন সেই ভাষায় তথ্য নেওয়া - আপনি বিনামূল্যে কথোপকথন অনুবাদ সেবা পেতে পারেন;
- চিকিৎসা শুরু করার আগে অবিহিত সম্মতি দেওয়ার জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য নেওয়া;
- যথাযথ সম্মানের সাথে আপনার মর্যাদা বিবেচনা করে আচরণ করা;
- আপনার মেডিকেল রেকর্ডের একটি কপি সংগ্রহ করুন এবং রেকর্ডগুলো সংশোধন বা সঠিক করতে বলা;
- চিকিৎসা প্রত্যাখ্যান করার অধিকার সহ আপনার স্বাস্থ্যসেবা সংক্রান্ত সিদ্ধান্তে অংশ নেওয়া;
- জ্বরদস্তি, শৃঙ্খলা, নিজের সুবিধা বা প্রতিশোধের জন্য যেকোন ধরনের দূরে সরে থাকা থেকে নিজেকে বিরত রাখা;
- লিঙ্গ, (লিঙ্গ পরিচয় এবং ট্রান্সজেন্ডার স্ট্যাটাস সহ), জাতি, স্বাস্থ্যের অবস্থা, রঙ, বয়স, জাতীয় বৈষম্য, লিঙ্গ বৈষম্য, বৈবাহিক অবস্থা বা ধর্ম বিবেচনা না করে যত্ন গ্রহণ করা;
- কোথায়, কখন এবং কিভাবে আমাদের কাছ থেকে আপনার প্রয়োজনীয় পরিষেবাগুলো পাবেন এবং যদি নেটওয়ার্কের বাইরের সরবরাহকারীরা আমাদের নেটওয়ার্কের আওতায় না থাকে তাহলে কিভাবে আপনি তাদের কাছ থেকে অনুমোদিত সুবিধা পেতে পারেন তা জানানো;
- আপনি নিউ ইয়র্ক স্টেট স্বাস্থ্য অধিদপ্তর বা আপনার স্থানীয় সামাজিক সেবা বিভাগে অভিযোগ করতে পারা;
- প্রয়োজনে সেখানে নিউ ইয়র্ক স্টেট ফেয়ার হিয়ারিং সিস্টেম এবং/অথবা নিউ ইয়র্ক স্টেট বাহ্যিক আপিল ব্যবহার করা;

- কেয়ার ও চিকিৎসা সম্পর্কে আপনার পক্ষে কথা বলার জন্য কাউকে নিয়োগ করা;
- অংশগ্রহণকারী অসুসডম্যান প্রোগ্রাম থেকে সহায়তা নিন।

আপনার সাথে যেভাবে আচরণ করা হবে এর উপর এই অধিকারগুলোর চর্চা তাতে বিরূপ প্রভাব ফেলবে না।

হ্যামাম্পিক চয়েসের একজন সদস্য হিসাবে, আপনার দায়িত্ব রয়েছে:

- হ্যামাম্পিক চয়েসের মাধ্যমে অনুমোদিত সেবাগুলো পান;
- অনুমোদিত সেবাগুলোর জন্য হ্যামাম্পিক চয়েস নেটওয়ার্ক প্রদানকারী ব্যবহার করুন;
- পূর্ব-অনুমোদিত পরিষেবাগুলি ব্যতীত সংশ্লিষ্ট কভার সেবাগুলির জন্য পূর্ব অনুমোদন অর্জন করুন। নির্দিষ্ট সেবার জন্য পূর্ব-অনুমোদন প্রয়োজন কি না তা খুঁজে পেতে জন্য এই হ্যান্ডবুকের নির্দিষ্ট সেবার সার্ভিস বেনিফিট প্যাকেজ সেকশনটি বিবেচনা করুন।
- আপনার স্বাস্থ্যসেবা প্রদানকারীদের সাথে সম্পূর্ণ এবং সঠিক স্বাস্থ্য তথ্য শেয়ার করুন;
- হ্যামাম্পিক চয়েস কর্মীদের আপনার স্বাস্থ্যের কোন পরিবর্তন সম্পর্কে অবহিত করুন এবং আপনি যদি নির্দেশাবলী বুঝতে বা অনুসরণ করতে না পারেন তবে তা জানান;
- হ্যামাম্পিক চয়েস কর্মীদের দ্বারা সুপারিশকৃত আপনার কেয়ার (আপনার ইনপুট সহ) পরিকল্পনা অনুসরণ করুন;
- রং, বর্ণ, জাতীয় উৎস, মানসিক বা শারীরিক দক্ষতা (প্রোগ্রামের জন্য বাধ্যতামূলক শারীরিক যোগ্যতা ব্যতীত), ধর্ম, বয়স, লিঙ্গ, লিঙ্গ বৈষম্য বা বৈবাহিক অবস্থার ভিত্তিতে ভেদাভেদ না করে হ্যামাম্পিক চয়েস কর্মীদের সহযোগিতা এবং সম্মান প্রদর্শন করুন।
- নন-কভারড বা পূর্ব-অনুমোদিত পরিষেবাগুলো পাওয়ার আগে 2 কার্যদিবসের মধ্যে হ্যামাম্পিক চয়েসকে অবহিত করুন।
- আপনি যখনই আপনার পরিষেবা বা যত্ন নেওয়ার জন্য বাড়িতে না থাকলে তখন আগেই হ্যামাম্পিক চয়েসকে জানিয়ে দিন;
- স্থায়ীভাবে পরিষেবা এলাকা থেকে সরে যাওয়া বা পরিষেবা এলাকায় অনুপস্থিত থাকার আগে হ্যামাম্পিক চয়েসকে অবহিত করুন;
- আপনি যদি চিকিৎসা প্রত্যাখ্যান করেন বা হ্যামাম্পিক চয়েস নির্দেশাবলী অনুসরণ না করেন তবে সেটার দায়ভার আপনার; এবং
- আপনার আর্থিক বাধ্যবাধকতা যদি থেকে থাকে তা পরিশোধ করুন।

## মানি ফলোস দ্য পারসন (MFP)/ওপেন ডোরস

এই বিভাগে মানি ফলোস দ্য পারসন (MFP) / ওপেন ডোরস মাধ্যমে উপলভ্য সেবা এবং সমর্থন নিয়ে আলোচনা করা হবে। MFP/ওপেন ডোরস একটি প্রোগ্রাম যা তালিকাভুক্তদের একটি নার্সিং হোম থেকে তাদের বাড়ি বা কমিউনিটির বাসস্থানে ফিরে যাতে সাহায্য করতে পারে। নথিভুক্তরা MFP এর জন্য যোগ্যতা অর্জন করতে পারে যদি তারা:

- তিন মাস বা তার বেশি সময় ধরে একটি নার্সিং রুমে বসবাস করেছেন।
- তারা তাদের সমাজের সেবাগুলোর মাধ্যমে তাদের স্বাস্থ্য প্রয়োজনীয়তা মেটাতে পারে।

MFP/ওপেন ডোরস এ মানুষ রয়েছে, যাদের ট্রান্সিশন বিশেষজ্ঞ এবং সহকর্মী বলা হয়, যারা নার্সিং হোমে তালিকাভুক্তদের সঙ্গে দেখা করতে পারেন এবং তাদের সঙ্গে সম্প্রদায়ে ফিরে যাওয়ার বিষয়ে আলাপ করতে পারেন। ট্রান্সিশন বিশেষজ্ঞ এবং সহকর্মী কেয়ার ম্যানেজার এবং ডিসচার্জ প্ল্যানারদের থেকে আলাদা। তারা নথিভুক্তদের সাহায্য করতে পারেন এমনভাবে:

- তাদের কমিউনিটিতে সেবা এবং সমর্থন সম্পর্কে তথ্য দেওয়া
- কমিউনিটিতে স্বাধীনভাবে চলার জন্য তালিকাভুক্তদের সহায়তা করার সেবা খুঁজে বের করা
- তালিকাভুক্তদের স্থানান্তর হওয়ার পরে প্রয়োজনীয় সমস্ত জিনিস বাড়িতে রয়েছে কিনা নিশ্চিত করার জন্য তাদের পরিদর্শন করা বা ফোন করা

MFP/ওপেন সম্পর্কে আরো তথ্যের জন্য বা ট্রান্সিশন বিশেষজ্ঞ বা সহকর্মীর দেখা করার জন্য সহায়তা পেতে, অনুগ্রহ করে নিউ ইয়র্ক এসোসিয়েশন অন ইন্ডিপেন্ডেন্ট লিভিং এ ফোন করুন 844-545-7108 নম্বরে। আপনি MFP/ওপেন ডোরস-এর ওয়েবে [www.health.ny.gov/mfp](http://www.health.ny.gov/mfp) বা [www.ilny.org](http://www.ilny.org)-এও ঘুরে আসতে পারেন।

আপনার হ্যাম্পসিক চয়েস কেয়ার ম্যানেজার আপনাকে একটি ট্রান্সিশন বিশেষজ্ঞ বা সহকর্মী একটি দেখার করার জন্য সাহায্য করতে পারেন। আপনি 855-552-4642 নম্বরে আপনার কেয়ার ম্যানেজারের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।

## আডভান্স ডাইরেক্টিভস

আডভান্স ডাইরেক্টিভস হলো আপনার স্বাস্থ্য যত্নের সম্পর্কে লেখা নির্দেশনা। সিদ্ধান্ত নেওয়ার ক্ষমতা নষ্ট হওয়ার আগেই প্রাপ্তবয়স্কদের দ্বারা অগ্রিম নির্দেশনা তৈরি করা হয়।

অগ্রিম নির্দেশাবলী আপনাকে আপনার পছন্দগুলো জানাতে, এবং আপনার পছন্দগুলো নিয়ে কাজ করতে আপনার বিশ্বস্ত কাউকে নিয়োগ করতে, বা আপনি যদি সিদ্ধান্ত নিতে অক্ষম হন তবে সেক্ষেত্রে সিদ্ধান্ত নিতে সাহায্য করতে পারে। আপনি নিজের জন্য সিদ্ধান্ত নিতে না পারলে আপনার অনুরোধগুলো পূরণ হয়েছে কিনা তা তারা নিশ্চিত করে।

এই নথিগুলো নির্দিষ্ট পরিস্থিতিতে আপনি কী যত্ন নিতে চান তার নির্দেশনা প্রদান করতে পারে এবং/অথবা তারা আপনার পক্ষ থেকে সিদ্ধান্ত নেওয়ার জন্য একটি নির্দিষ্ট পরিবারের সদস্য বা বন্ধুকে অনুমোদন দিতে পারে। আপনার ইচ্ছামত অগ্রিম নির্দেশনা প্রতিষ্ঠা করার অধিকার আপনারই আছে। অসুস্থতা বা আঘাতের কারণে আপনি যদি আর সরবরাহকারীদের সাথে যোগাযোগ করতে সক্ষম না হন তবে আপনি কিভাবে আপনার কেয়ার অব্যাহত রাখতে চান তা নথিভুক্ত করা আপনার জন্য সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ।

স্বাস্থ্যসেবা সংক্রান্ত সিদ্ধান্ত গ্রহণে আপনার অংশগ্রহণের অধিকারকে সমর্থন করা হ্যামাম্পিক চয়েস-এর নীতি। হ্যামাম্পিক চয়েস আপনাকে, আপনার পরিবারের সদস্যদের, এবং আপনার স্বাস্থ্যসেবা অনুশীলনকারীদের মূল্যবোধ এবং পছন্দগুলি নিয়ে আলোচনা করতে উৎসাহিত করে এবং আপনি যদি নিজে তা করতে অক্ষম হন তবে আপনার স্বাস্থ্যের যত্নের সিদ্ধান্ত নেওয়ার জন্য এটি গাইড করবে। এই নীতি ও পদ্ধতির উদ্দেশ্যে, অগ্রিম নির্দেশাবলী অন্তর্ভুক্ত করবে:

- হেলথ কেয়ার প্রক্সি
- নন-হসপিটাল অর্ডার পুনরুজ্জীবিত না করার জন্য (DNR অর্ডার)
- লিভিং উইল
- লাইফ-সাসটেইনিং ট্রিটমেন্টের জন্য মেডিকেল অর্ডার (MOLST)।

হ্যামাম্পিক চয়েস আপনার অধিকার বাছাইকে সম্মান করে এবং সেই অধিকারগুলোকে রক্ষা করার জন্য নীতির বাস্তবায়ন নিশ্চিত করা, এবং আপনাকে একটি উপযুক্ত পরিকল্পনা তৈরি করার জন্য প্রয়োজনীয় নথি এবং নির্দেশিকা প্রদান করবে।

যে কোন কেয়ার প্রদানের আগে নথিভুক্তকরণ প্রক্রিয়ার অংশ হিসাবে আপনাকে তালিকাভুক্ত নার্স নিম্নলিখিত নথিগুলো সরবরাহ করবে:

- হেলথ কেয়ার সম্পর্কে সিদ্ধান্ত নেওয়া - রোগী এবং পরিবারের জন্য একটি নির্দেশিকা
- আপনার হেলথ কেয়ার এজেন্ট নিয়োগ করা - নিউ ইয়র্ক স্টেটের প্রক্সি আইন
- হেলথ কেয়ার প্রক্সি ফরম
- লাইফ সাসটেইনিং ট্রিটমেন্ট ফরমের জন্য মেডিকেল অর্ডারসমূহ

আপনার হ্যামাম্পিক চয়েস কেয়ার ম্যানেজার আপনাকে বাড়তি নির্দেশাবলী সম্পর্কে শিথিয়ে দেবেন। প্রাথমিক মূল্যায়ন, পুনঃমূল্যায়ন এবং ফোনে আপনার মাসিক যোগাযোগের সময় বিস্তারিত শিথিয়ে দেওয়া হবে।

এর মধ্যে রয়েছে:

- বাড়তি নির্দেশাবলী কার্যকর করার সুবিধা সম্পর্কে আপনাকে শিক্ষিয়ে দেওয়া হবে।
- বাড়তি নির্দেশাবলীর বিষয়ে আপনার অধিকার সম্পর্কে আপনাকে অবহিত করা হবে
- এই প্রক্রিয়ায় সহায়তা করার জন্য আপনাকে নথি সরবরাহ করা হবে।
- প্রাথমিক মূল্যায়ন এবং পুনঃমূল্যায়ন পরিদর্শন সেট করার সময়, হ্যামাম্পিক চয়েস আপনাকে পরিবারকে উপস্থিত থাকার আহ্বান জানাবে কারণ বাড়তি নির্দেশাবলী সম্পর্কিত আলোচনায় পরিবারকে যুক্ত করাটা উপকারী।
- প্রাথমিক মূল্যায়ন পরিদর্শনের সময় হেলথ কেয়ার প্রক্সি শিক্ষাগত ফরম এবং MOLST ফরমগুলো সরবরাহ করা হবে।
- পুনঃমূল্যায়নের পর, নার্স অ্যাসেসসর আপনার হেলথ কেয়ার প্রক্সির শিক্ষাগত ফরম এবং MOLST ফরমগুলো পুনরায় শেখাবেন ও পর্যালোচনা করবেন।
- আপনি বাড়তি কোনো নির্দেশনা কার্যকর করেছেন কি না তা জানতে চাওয়া হবে। উত্তরটি আপনার মেম্বার রেকর্ডে উল্লেখ করা হবে। আপনার ক্ষেত্রে যদি বাড়তি নির্দেশনা থাকে তাহলে আপনাকে একটি অনুলিপি প্রদান করতে বলা হবে। অনুলিপিটি আপনার রেকর্ডে রাখা হবে।
- আপনি যদি আমাদেরকে জানান যে আপনার ডাক্তারের কাছে আপনার ফাইল আছে তাহলে আপনার কেয়ার ম্যানেজার হ্যামাম্পিক চয়েসের কাছে ফাইলে থাকা এই ফরমগুলোর একটি অনুলিপি পেতে আপনার চিকিৎসকের সাথে যোগাযোগ করবেন।
- মেম্বারদের পরবর্তী নির্ধারিত MD ভিজিটে এই বিষয়ে আলোচনা করা হবে তা আপনার কেয়ার ম্যানেজার চিকিৎসকের সাথে সমন্বয় করবেন।
- আপনি যদি আপনার প্রাথমিক বা পুনঃমূল্যায়ন পরিদর্শনে বাড়তি নির্দেশাবলীর ব্যাপারে আগ্রহ প্রকাশ করেন তাহলে আপনার কেয়ার ম্যানেজার আপনাকে অনুরোধ অনুযায়ী একটি ফোন কল অথবা হোম ভিজিটের মাধ্যমে ফরমগুলোতে অতিরিক্ত ফলোআপ ব্যবস্থা নিশ্চিত করবেন। আপনার এবং আপনার পরিবারের সাথে ফরমের গুরুত্ব সম্পর্কে আলোচনা এবং ফরম পূরণের জন্য MD-এর সাথে সমন্বয় প্রক্রিয়া ফলোআপের মধ্যে অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
- হ্যামাম্পিক চয়েস বিষয়াদি নথিভুক্ত করবে এবং কোন মেম্বারগণ বাড়তি নির্দেশাবলীর ব্যাপারে শিক্ষা নিয়েছে, বাড়তি নির্দেশাবলীতে আগ্রহ প্রকাশ করেছে এবং তাদের বাড়তি নির্দেশাবলীর অনুলিপি প্রদান করেছে তা ট্র্যাক করবে। রিপোর্ট করা তথ্যবলি হ্যামাম্পিক চয়েসকে বাড়তি নির্দেশাবলীর বিষয়ে তার মেম্বারশিপকে শিক্ষিয়ে দেওয়া এবং নির্দেশিকা প্রদান করার সক্ষমতা বহন করবে।
- হ্যামাম্পিক চয়েস আপনার অনুরোধের ভিত্তিতে মনোনীত স্বাস্থ্য সেবাদানকারীদের ফাইলে বাড়তি নির্দেশের অনুলিপি পাঠাতে পারে।

## অনুরোধ সাপেক্ষে অতিরিক্ত তথ্য পাওয়া যাবে

অনুরোধ করলে আপনি নিম্নলিখিত তথ্য পেতে পারেন:

- হ্যামাস্পিক চয়েস, ইনকর্পোরেটেডের পরিচালনা পর্ষদের মেম্বার এবং কর্মকর্তাদের নাম, ব্যবসার ঠিকানা এবং অফিসিয়াল পদের একটি তালিকা।
- হ্যামাস্পিক চয়েস, ইনকর্পোরেটেডের সাম্প্রতিকতম বার্ষিক প্রত্যয়িত আর্থিক বিবৃতিগুলোর একটি অনুলিপি।
- মেডিকেল রেকর্ড এবং অন্যান্য মেম্বারদের তথ্যের গোপনীয়তা রক্ষার জন্য হ্যামাস্পিক চয়েসের লিখিত পদ্ধতির একটি অনুলিপি।
- ক্লিনিক্যাল ট্রায়ালে চিকিৎসাগত ডিভাইস বা চিকিৎসার পরীক্ষা বা তদন্তমূলক প্রকৃতি সম্পর্কে সিদ্ধান্ত নেওয়ার জন্য হ্যামাস্পিক চয়েসের লিখিত পদ্ধতির একটি অনুলিপি।
- পরিষেবাদি অনুমোদনের সিদ্ধান্ত নেওয়ার ক্ষেত্রে হ্যামাস্পিক চয়েসের লিখিত পদ্ধতির একটি অনুলিপি।
- হ্যামাস্পিক চয়েসের লিখিত আবেদন পদ্ধতি এবং আমাদের নেটওয়ার্কের মধ্যে অংশগ্রহণকারী প্রোভাইডার হওয়ার জন্য স্বাস্থ্য সেবাদানকারীদের ন্যূনতম যোগ্যতা বিবেচনার একটি অনুলিপি।
- আমাদের সাংগঠনিক ব্যবস্থা এবং গুণগতমান নিশ্চিতকরণ প্রোগ্রামের চলমান পদ্ধতির একটি লিখিত বিবরণ।

### আমরা আপনার মতামত জানতে চাই

প্রতি বছর, আমরা আমাদের নেটওয়ার্ক প্রোভাইডারদের কাছ থেকে আপনি যে পরিষেবাগুলো পান তা সম্পর্কে আপনার মতামত জানতে চাইব এবং পরিষেবাগুলো উন্নত করার জন্য আমরা প্রোভাইডারদের গোপনভাবে প্রতিক্রিয়া জানাব। আপনি যখন এই সার্ভেটি পাবেন তখন আপনি অংশগ্রহণ করবেন বলে আমরা আশা করি। আপনার মতামত আমাদের জন্য অনেক গুরুত্বপূর্ণ।

## পরিশিষ্ট: গোপনীয়তা পালন সংশ্লিষ্ট বিজ্ঞপ্তি

আপনার চিকিৎসা সংক্রান্ত তথ্য কিভাবে ব্যবহার ও প্রকাশ করা হতে পারে এবং আপনি কিভাবে এই তথ্যে অ্যাক্সেস পেতে পারেন তা এই বিজ্ঞপ্তিতে বর্ণনা করা হয়েছে। মনোযোগ সহকারে এটি পর্যালোচনা করুন।

### আমাদের ব্যবহার ও প্রকাশ নীতিমালা

আমরা সাধারণত নিম্নলিখিত উপায়ে আপনার স্বাস্থ্যগত তথ্য ব্যবহার বা শেয়ার করে থাকি:

### আপনার প্রাপ্ত স্বাস্থ্যসেবামূলক চিকিৎসা নিশ্চিত করতে সাহায্য করা

আমরা আপনার স্বাস্থ্যগত তথ্য ব্যবহার করতে পারি এবং আপনার চিকিৎসাকারীদের সাথে শেয়ার করতে পারি।

*উদাহরণস্বরূপ: একজন চিকিৎসক আমাদেরকে আপনার রোগ নির্ণয় এবং চিকিৎসা পরিকল্পনা সম্পর্কিত তথ্য পাঠান যাতে আমরা অতিরিক্ত পরিষেবার ব্যবস্থা করতে পারি।*

### আমাদের সংস্থাটি পরিচালনা করা

আমরা আমাদের সংস্থাটি পরিচালনার জন্য আপনার তথ্য ব্যবহার এবং প্রকাশের পাশাপাশি প্রয়োজনে আপনার সাথে যোগাযোগ করতে পারি।

*উদাহরণস্বরূপ: আমরা আপনার জন্য আরো ভালো পরিষেবা নিশ্চিত করতে আপনার সম্পর্কিত স্বাস্থ্যগত তথ্য ব্যবহার করি।*

### আপনার স্বাস্থ্য পরিষেবার জন্য অর্থ প্রদান করা

আমরা আপনার স্বাস্থ্য পরিষেবার জন্য অর্থ প্রদান করার পাশাপাশি আপনার স্বাস্থ্যগত তথ্য ব্যবহার এবং প্রকাশ করতে পারি।

*উদাহরণস্বরূপ: আপনার দাঁতের কাজের জন্য অর্থ প্রদানের সমন্বয় করতে আমরা আপনার ডেন্টাল প্ল্যানের সাথে আপনার সম্পর্কিত তথ্য শেয়ার করে থাকি।*

### এছাড়াও আর কিভাবে আমরা আপনার স্বাস্থ্যগত তথ্য ব্যবহার বা শেয়ার করতে পারি?

আমাদেরকে আপনার তথ্য অন্য উপায়ে শেয়ার করার অনুমতি দেওয়া হয়েছে বা প্রয়োজন হতে পারে – সাধারণত এমন ক্ষেত্রে যা জনস্বাস্থ্য এবং গবেষণার মতো জনস্বাস্থ্যের জন্য অবদান রাখে।

এইসব উদ্দেশ্যে আপনার তথ্য শেয়ার করার আগে আমাদেরকে আইনি অনেক শর্ত পূরণ করতে হবে।

### জনস্বাস্থ্য ও নিরাপত্তা সংক্রান্ত বিষয়ে সাহায্য করা

আমরা কিছু নির্দিষ্ট পরিস্থিতিতে আপনার সম্পর্কিত স্বাস্থ্যগত তথ্য শেয়ার করতে পারি যেমন:

- রোগ প্রতিরোধ করা
- পণ্য ফেরতে সাহায্য করা
- ওষুধের পার্শ্ব-প্রতিক্রিয়া রিপোর্ট করা
- সন্দেহজনক অপব্যবহার, অবহেলা বা পারিবারিক সহিংসতার প্রতিবেদন করা
- কারো স্বাস্থ্য বা নিরাপত্তাজনিত গুরুতর হুমকি প্রতিরোধ বা হ্রাস করা

## রিচার্স করা

স্বাস্থ্যগত গবেষণার ক্ষেত্রে আমরা আপনার তথ্য ব্যবহার বা শেয়ার করতে পারি।

## আইন মেনে চলা

স্টেট বা ফেডারেল আইনের প্রয়োজন হলে আমরা আপনার সম্পর্কিত তথ্য শেয়ার করব, যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত রয়েছে ডিপার্টমেন্ট অব হেলথ অ্যান্ড হিউম্যান সার্ভিসেস যদি দেখতে চায় যে আমরা ফেডারেলের গোপনীয়তা আইন মেনে চলছি কি না।

## অঙ্গ ও টিস্যু দানের অনুরোধে সাড়া দান এবং একজন মেডিকেল পরীক্ষক বা অন্ত্যেষ্টিক্রিয়া সম্পন্নকারীর সাথে কাজ করা

অঙ্গ সংগ্রহকারী সংস্থার সাথে আমরা আপনার সম্পর্কিত স্বাস্থ্যগত তথ্য শেয়ার করতে পারি। কোনো ব্যক্তি মারা গেলে আমরা স্বাস্থ্য সংক্রান্ত তথ্য একজন করোনার, চিকিৎসা পরীক্ষক বা অন্ত্যেষ্টিক্রিয়া সম্পন্নকারীর সাথে শেয়ার করতে পারি।

## শ্রমিকদের ক্ষতিপূরণ, আইন প্রয়োগকারী সংস্থা এবং অন্যান্য সরকারি কার্যক্রমগুলো নিয়ন্ত্রণ করা

আমরা আপনার সম্পর্কিত স্বাস্থ্যগত তথ্য নিম্নোক্ত ক্ষেত্রে ব্যবহার বা শেয়ার করতে পারি:

- শ্রমিকদের ক্ষতিপূরণ সংশ্লিষ্ট দাবির ক্ষেত্রে
- আইন প্রয়োগকারী সংস্থার উদ্দেশ্যে বা আইন প্রয়োগকারী কর্মকর্তার ক্ষেত্রে
- আইন অনুমোদিত কার্যক্রমের জন্য স্বাস্থ্য তদারকিমূলক সংস্থাগুলোর ক্ষেত্রে
- সামরিক, জাতীয় নিরাপত্তা এবং রাষ্ট্রপতির প্রতিরক্ষামূলক পরিষেবাগুলোর মতো বিশেষ সরকারি কার্যক্রমের ক্ষেত্রে

## মামলা ও আইনি পদক্ষেপে সাড়া দান

আদালত বা প্রশাসনিক আদেশের প্রতিক্রিয়ায় বা সাবপোনার প্রতিক্রিয়ায় আমরা আপনার সম্পর্কিত স্বাস্থ্যগত তথ্য শেয়ার করতে পারি।

## আপনার অধিকারসমূহ

বিষয়টি যখন আপনার স্বাস্থ্যগত তথ্যের তাই আপনার কিছু অধিকার আছে। আপনাকে সাহায্য করার জন্য এই বিভাগটিতে আপনার অধিকার এবং আমাদের কিছু দায়িত্ব ব্যাখ্যা করা হয়েছে।

### স্বাস্থ্য ও দাবি সংশ্লিষ্ট রেকর্ডের একটি অনুলিপি সংগ্রহে রাখুন

আপনি আপনার স্বাস্থ্য ও দাবি সংশ্লিষ্ট রেকর্ড এবং আপনার সম্পর্কে আমাদের কাছে থাকা স্বাস্থ্যগত অন্যান্য তথ্যের একটি অনুলিপি দেখতে বা চাইতে পারেন। আপনি যে তথ্যাবলি পর্যালোচনা করতে চান এবং যে ফরম্যাটে আপনি এটি হ্যামাস্পিক চয়েসের কাছে লিখিতভাবে পেতে চান তা বর্ণনা করে নিম্নোক্ত ঠিকানায় অনুরোধ করতে পারেন:

775 N. Main St.  
Spring Valley, NY 10977

আমরা সাধারণত আপনার অনুরোধের 30 দিনের মধ্যে আপনার স্বাস্থ্য ও দাবি সংশ্লিষ্ট রেকর্ডের একটি অনুলিপি বা সারসংক্ষেপ সরবরাহ করব। কিছু সীমিত ক্ষেত্রে আমরা আপনার অনুরোধ প্রত্যাখ্যান করতে পারি। আমরা একটি যুক্তিযুক্ত, ব্যয়জনিত ফি চার্জ করতে পারি।

### স্বাস্থ্য ও দাবি সংশ্লিষ্ট রেকর্ড সংশোধন করতে আমাদেরকে বলুন

আপনি যদি মনে করেন যে আপনার স্বাস্থ্য ও দাবি সংশ্লিষ্ট রেকর্ডগুলো ভুল বা অসম্পূর্ণ তাহলে আপনি আমাদেরকে সংশোধন করতে বলতে পারেন। এটি কিভাবে করবেন তা সম্পর্কে আপনার প্রশ্ন থাকলে ফোনে আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন।

আমরা আপনার অনুরোধে "না" বলতে পারি তবে কেন এমনটি বলেছি তা আমরা 60 দিনের মধ্যে লিখিতভাবে আপনাকে জানাব।

### গোপনীয়ভাবে যোগাযোগের অনুরোধ করুন

আপনি আমাদেরকে একটি নির্দিষ্ট উপায়ে (উদাহরণস্বরূপ, বাড়ি বা অফিসের ফোন নম্বরে) অথবা অন্য ঠিকানায় ডাকযোগে আপনার সাথে যোগাযোগ করতে বলতে পারেন। সমস্ত যুক্তিসঙ্গত অনুরোধ আমরা বিবেচনা করব এবং অবশ্যই "হ্যাঁ" বলতে হবে যদি আপনি আমাদেরকে বলেন আমরা না করলে আপনি বিপদে পড়বেন।

### আমরা যা ব্যবহার করি বা শেয়ার করি তা সীমিত করতে বলুন

আপনি আমাদেরকে চিকিৎসা, অর্থপ্রদান বা আমাদের অপারেশনের জন্য কিছু স্বাস্থ্যগত তথ্য ব্যবহার বা শেয়ার না করার জন্য বলতে পারেন। আপনার অনুরোধে আমাদের সম্মত হওয়ার প্রয়োজন নেই এবং এটি আপনার যত্ন ব্যবস্থাকে প্রভাবিত করলে আমরা সেক্ষেত্রে "না" বলতে পারি।

### আমরা যাদের সাথে তথ্য শেয়ার করেছি তাদের একটি তালিকা সংগ্রহে রাখুন

আপনার জানতে চাওয়ার তারিখের ছয় বছর আগে আমরা কতবার আপনার স্বাস্থ্যগত তথ্য শেয়ার করেছি, আমরা কার সাথে এটি শেয়ার করেছি এবং কেন শেয়ার করেছি সেগুলোর একটি তালিকা (অ্যাকাউন্টিং) আপনি চাইতে পারেন।

আমরা চিকিৎসা, অর্থপ্রদান ও স্বাস্থ্য পরিচর্যামূলক কার্যক্রম এবং অন্যান্য কিছু প্রকাশ (যেমন- আপনি আমাদের করতে বলেছেন) ব্যতীত সমস্ত প্রকাশ অন্তর্ভুক্ত করব। আমরা বছরে একটি অ্যাকাউন্টিং বিনামূল্যে প্রদান করব তবে আপনি যদি 12 মাসের মধ্যে অন্য একটির চান সেক্ষেত্রে একটি যুক্তিযুক্ত, খরচজনিত ফি নেব।

### **এই গোপনীয়তা সংশ্লিষ্ট বিজ্ঞপ্তির একটি অনুলিপি সংগ্রহে রাখুন**

আপনি ইলেকট্রনিকভাবে বিজ্ঞপ্তিটি নিতে সম্মত হলেও আপনি যেকোনো সময় এই বিজ্ঞপ্তির একটি কাগজের অনুলিপি চাইতে পারেন। আমরা আপনাকে তাৎক্ষণিকভাবে একটি কাগজের অনুলিপি সরবরাহ করব।

### **আপনার হয়ে কাজ করতে পারে এমন কাউকে বেছে নিন**

আপনি যদি কাউকে মেডিকেল পাওয়ার অব অ্যাটর্নি দিয়ে থাকেন বা কেউ যদি আপনার বৈধ অভিভাবক হন সেক্ষেত্রে সেই ব্যক্তি আপনার অধিকার প্রয়োগ করার পাশাপাশি আপনার স্বাস্থ্যগত তথ্যের বিষয়ে সিদ্ধান্ত নিতে পারে। ব্যক্তিটির এই অধিকার রয়েছে এবং আমরা কোনো পদক্ষেপ নেওয়ার আগে আপনার পক্ষে তিনি সিদ্ধান্ত গ্রহণ করতে পারে তা সম্পর্কে আমরা নিশ্চিত করব।

### **আপনার অধিকার লঙ্ঘিত হয়েছে বলে মনে হলে অভিযোগ দায়ের করুন**

আপনি যদি মনে করেন যে আমরা আপনার গোপনীয়তা সংশ্লিষ্ট অধিকার লঙ্ঘন করেছি তাহলে ফোনে হ্যামাম্পিক চয়েস কমপ্লায়েন্স অফিসারের সাথে যোগাযোগ করে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন: 845-503-0569 নম্বরে বা ইমেইলে এখানে: [corporatecompliance@hamaspikchoice.org](mailto:corporatecompliance@hamaspikchoice.org)।

আপনি 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201 ঠিকানায় একটি চিঠি পাঠিয়ে, 1-877-696-6775 নম্বরে কল করে অথবা [www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/](http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/) ভিজিট করে ইউ.এস. ডিপার্টমেন্ট অব হেলথ অ্যান্ড হিউম্যান সার্ভিসেস অফিস ফর সিভিল রাইটসে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।

অভিযোগ দায়ের করার জন্য আমরা আপনার বিরুদ্ধে কোনো ধরনের পদক্ষেপ নেব না।

### **আপনার পছন্দসমূহ**

**কিছু স্বাস্থ্যগত তথ্যের জন্য, আমরা যা শেয়ার করি তা সম্পর্কে আপনি আমাদেরকে আপনার পছন্দ জানাতে পারেন।** নিচে বর্ণিত পরিস্থিতিতে আমরা কিভাবে আপনার তথ্য শেয়ার করি তা সম্পর্কে আপনার যদি নির্দিষ্ট কোনো পছন্দ থাকে তাহলে আমাদের সাথে কথা বলুন। আপনি আমাদেরকে কী করতে বলেন তা আমাদের জানান এবং আমরা আপনার নির্দেশাবলী অনুসরণ করব।

এইসব ক্ষেত্রে, আমাদেরকে আপনার বলার অধিকার এবং পছন্দ উভয়ই রয়েছে:

- আপনার পরিবার, নিকটস্থ বন্ধু বা আপনার যত্নের ক্ষেত্রে অর্থ প্রদানের সাথে সংশ্লিষ্ট অন্যদের সাথে তথ্য শেয়ার করা
- দুর্যোগের ত্রাণ পরিস্থিতিতে তথ্য শেয়ার করা

আপনি যদি আমাদেরকে আপনার পছন্দ জানাতে সক্ষম না হন উদাহরণস্বরূপ, যদি আপনি অজ্ঞান হয়ে থাকেন সেক্ষেত্রে যদি আমরা বিশ্বাস করি যে এতে আপনার সর্বোত্তম স্বার্থ রয়েছে তাহলে আমরা সিদ্ধান্ত নিতে পারি এবং আপনার তথ্য শেয়ার করতে পারি। এছাড়াও স্বাস্থ্য বা নিরাপত্তার ক্ষেত্রে গুরুতর এবং আসন্ন হুমকি কমাতে প্রয়োজন হলে আমরা আপনার তথ্য শেয়ার করতে পারি।

নিম্নলিখিত পরিস্থিতিতে, আপনি আমাদেরকে লিখিত অনুমতি না দিলে আমরা কখনোই আপনার তথ্য শেয়ার করি না:

- মার্কেটিং উদ্দেশ্য
- আপনার তথ্য বিক্রয়

### আমাদের দায়দায়িত্ব

- আপনার সুরক্ষিত স্বাস্থ্যগত তথ্যের গোপনীয়তা এবং নিরাপত্তা বজায় রাখার জন্য আমরা আইনগতভাবে বাধ্য।
- আপনার তথ্যের গোপনীয়তা বা নিরাপত্তার সাথে আপস করতে পারে এমন কোনো লগঘন ঘটলে আমরা তাৎক্ষণিকভাবে আপনাকে জানাব।
- আমাদেরকে অবশ্যই এই বিজ্ঞপ্তিতে বর্ণিত দায়িত্ব ও গোপনীয়তা সংশ্লিষ্ট চর্চাগুলো অনুসরণ করতে হবে এবং আপনাকে এর একটি অনুলিপি দিতে হবে।
- এখানে বর্ণিত ব্যতীত আমরা আপনার তথ্য ব্যবহার বা শেয়ার করব না যদি না আপনি আমাদের লিখিতভাবে জানান। আপনি যদি আমাদেরকে শেয়ার করতে বলেন তাহলেও আপনি যেকোনো সময় আপনার সিদ্ধান্ত পরিবর্তন করতে পারেন। আপনি যদি আপনার সিদ্ধান্ত পরিবর্তন করেন তবে তা আমাদেরকে লিখিতভাবে জানান।

**এই বিজ্ঞপ্তির শর্তাবলির পরিবর্তন।** আমরা এই বিজ্ঞপ্তির শর্তাবলির পরিবর্তন করতে পারি এবং পরিবর্তনগুলো আপনার সম্পর্কে আমাদের কাছে থাকা সমস্ত তথ্যের জন্য প্রযোজ্য হবে অনুরোধের ভিত্তিতে আমাদের ওয়েব সাইটে নতুন বিজ্ঞপ্তি পাওয়া যাবে এবং আমরা আপনাকে একটি কপি ডাকযোগে পাঠাব।

**অতিরিক্ত তথ্য।** আপনার যদি কোনো প্রশ্ন থাকে বা এই বিজ্ঞপ্তি সম্পর্কে অতিরিক্ত তথ্য চান তাহলে অনুগ্রহ করে ফোনে হ্যামাস্পিক চয়েস কমপ্লায়েন্স অফিসারের সাথে যোগাযোগ করুন এখানে: 845-503-0569 নম্বরে বা [corporatecompliance@hamaspikchoice.org](mailto:corporatecompliance@hamaspikchoice.org) ইমেইল ঠিকানায়।

**কার্যকরের তারিখ।** গোপনীয়তা পালন সংশ্লিষ্ট এই বিজ্ঞপ্তিটি 21 জুলাই, 2014 তারিখে কার্যকর হবে।