VillageCareMAX

সদস্যদের জন্য হ্যান্ডবুক

VillageCareMAX দীর্ঘ মেয়াদী কেয়ার প্ল্যান পরিচালনা করে

www.villagecaremax.org

VillageCareMAX পরিচালিত দীর্ঘমেয়াদী কেয়ার প্ল্যানে আপনাকে স্বাগতম

VillageCareMAX পরিচালিত দীর্ঘমেয়াদী কেয়ার (MLTC) পরিকল্পনায় আপনাকে স্বাগতম। MLTC পরিকল্পনাটি বিশেষত এমন লোকেদের জন্য পরিকল্পনা করা হয়েছে যাদের মেডিকেড আছে এবং যাদের স্বাস্থ্য ও কমিউনিটি ভিত্তিক দীর্ঘমেয়াদী সেবা ও সহায়তা (CBLTSS) যেমন যতদিন সম্ভব তাদের বাড়িতে এবং কমিউনিটিতে থাকার জন্য বাড়িতে কেয়ার এবং ব্যক্তিগত কেয়ারের প্রয়োজন।

এই হ্যান্ডবুকটির মাধ্যমে আপনি পরিকল্পনায় নথিভুক্ত হওয়ার পর VillageCareMAX এর আওতাধীন অতিরিক্ত সুবিধাগুলো সম্পর্কে জানতে পারবেন। এর মাধ্যমে আপনি কিভাবে কোনো সেবার জন্য অনুরোধ করতে হবে, কিভাবে একটি অভিযোগ দায়ের করতে হবে বা VillageCareMAX থেকে নাম বাতিল করতে হবে সেটিও জানতে পারবেন। অনুগ্রহ করে এই হ্যান্ডবুকটি রেফারেন্স হিসেবে রাখুন, এতে VillageCareMAX এবং আমাদের পরিকল্পনার সুবিধা সম্পর্কিত গুরুত্বপূর্ণ তথ্য রয়েছে। কোন সেবাগুলো আওতাভুক্ত রয়েছে এবং কিভাবে এই সেবাগুলো পাবেন তা জানতে আপনার এই হ্যান্ডবুকটি প্রয়োজন।

সদস্য সেবাসমূহ থেকে সহায়তা

আপনি নীচের সদস্য সেবা নম্বরে সপ্তাহে সাত দিন 24 ঘণ্টা যেকোনো সময় আমাদের কল করতে পারেন।

সদস্য সেবাগুলোতে আপনাকে সহায়তা করার জন্য
কেউ আছেন:
সপ্তাহে 7 দিন
সকাল 8:00টা থেকে রাত 8:00টা পর্যন্ত
কল করুন 1-800-469-6292 (TTY: 711)
আপনার যদি অন্য সময়ে সহায়তার প্রয়োজন হয় তবে অন-কল সেবার জন্য একই নম্বরে আমাদের কল করুন।

আপনার যদি অন্য কোনো ভাষায় সহায়তার প্রয়োজন হয়, VillageCareMAX আপনাকে কর্মী বা অনুবাদ সেবা প্রদান করবে যাতে আপনি যে ভাষায় কথা বলেন সেই ভাষায় আপনার সাথে যোগাযোগ করতে পারে। আপনি অন্যান্য ফরম্যাটে যেমন- বড় অক্ষরে মুদ্রণ, ব্রেইল বা অডিওতে বিনামূল্যে এই তথ্য পেতে পারেন। কল করুন 1-800-469-6292 (TTY: 711) নম্বরে, সপ্তাহে 7 দিন সকাল 8:00টা থেকে রাত 8:00টা পর্যন্ত।

MLTC পরিকল্পনায় তালিকাভুক্তির যোগ্যতা

MLTC পরিকল্পনাটি এমন লোকদের জন্য যাদের মেডিকেড রয়েছে। আপনি MLTC পরিকল্পনায় যোগদানের যোগ্য যদি:

1) আপনার বয়স 18 বা তার বেশি হয়,

2) আপনি পরিকল্পনার সেবা এলাকায় বাস করেন অর্থাৎ ব্রঙ্কস, কিংস (ব্রুকলিন), নিউ ইয়র্ক (ম্যানহাটন), কুইন্স।
3) আপনার মেডিকেড থাকে,
4) আপনার শুধুমাত্র মেডিকেড থাকে বা মেডিকেড ও মেডিকেয়ার উভয়ের সাথে আপনার বয়স 18-20 হয় **এবং** আপনি নার্সিং হোম লেভেলের কেয়ারের জন্য যোগ্য হন,
5) আপনি তালিকাভুক্তির সময় আপনার স্বাস্থ্য এবং সুরক্ষার ঝুঁকি ছাড়াই আপনার বাড়ি এবং কমিউনিটিতে ফিরে যেতে বা থাকতে পারেন **এবং**
6) তালিকাভুক্তির তারিখ থেকে 120 দিনের বেশি একটানা সময়ের জন্য MLTC পরিকল্পনার আওতাধীন নিম্নলিখিত কমিউনিটি ভিত্তিক দীর্ঘমেয়াদী সেবা এবং সহায়তার (CBLTSS) মধ্যে অন্তত একটির প্রয়োজন হবে বলে আশা করা হচ্ছে:
   a. বাড়িতে নার্সিং সেবা
   b. বাড়িতে থেরাপি
   c. বাড়িতে স্বাস্থ্য সহায়ক সেবা
   d. বাড়িতে ব্যক্তিগত যত্ন সেবা
   e. অ্যাডাল্ট ডে হেলথ কেয়ার,
   f. ব্যক্তিগত ডিউটি নার্সিং; বা
   g. ভোক্তা নির্দেশিত ব্যক্তিগত সহায়তা সেবা

এই হ্যান্ডবুকে বর্ণিত কভারেজটি VillageCareMAX MLTC প্ল্যানে আপনার তালিকাভুক্তির তারিখে কার্যকর হবে। MLTC প্ল্যানে তালিকাভুক্তি স্বেচ্ছাসেবী।

<u>নিউ ইয়র্ক ইন্ডিপেনডেন্ট অ্যাসেসর - প্রাথমিক মূল্যায়ন প্রক্রিয়া</u>

16 মে, 2022 থেকে কার্যকর, কনফ্লিক্ট ফ্রি ইভালুয়েশন অ্যান্ড এনরোলমেন্ট সেন্টার (CFEEC) এখন নিউ ইয়র্ক ইন্ডিপেনডেন্ট অ্যাসেসর (NYIA) নামে পরিচিত। NYIA প্রাথমিক মূল্যায়ন প্রক্রিয়া পরিচালনা করবে। NYIA পরবর্তী কোনো তারিখে ত্বরান্বিত প্রাথমিক মূল্যায়ন শুরু করবে। প্রাথমিক মূল্যায়ন প্রক্রিয়ার মধ্যে রয়েছে:

- ***কমিউনিটি হেলথ অ্যাসেসমেন্ট (CHA)***: আপনার ব্যক্তিগত কেয়ার এবং/অথবা ভোক্তা নির্দেশিত ব্যক্তিগত সহায়তা পরিষেবা (PCS/CDPAS) প্রয়োজন কিনা এবং পরিচালিত দীর্ঘমেয়াদী কেয়ার প্ল্যানে তালিকাভুক্তির জন্য যোগ্য কিনা তা দেখতে CHA ব্যবহার করা হয়।
- ***ক্লিনিক্যাল অ্যাপয়েন্টমেন্ট এবং প্র্যাকটিশনার অর্ডার (PO):*** PO আপনার ক্লিনিক্যাল অ্যাপয়েন্টমেন্ট নথিভুক্ত করে এবং নির্দেশ করে যে আপনার:
  - দৈনন্দিন ক্রিয়াকলাপে সহায়তার প্রয়োজন, ***এবং***
  - আপনার চিকিৎসার অবস্থা স্থিতিশীল আছে যাতে আপনি আপনার বাড়িতে PCS এবং/অথবা CDPAS পেতে পারেন।

NYIA CHA এবং ক্লিনিক্যাল অ্যাপয়েন্টমেন্ট উভয় সময়সূচি নির্ধারণ করবে। CHA একজন প্রশিক্ষিত নিবন্ধিত নার্স (RN) কর্তৃক সম্পন্ন করা হবে। CHA-এর পরে, NYIA-এর একজন চিকিৎসক কয়েকদিন পরে একটি ক্লিনিক্যাল অ্যাপয়েন্টমেন্ট এবং PO সম্পন্ন করবেন।

VillageCareMAX আপনার কী ধরনের সহায়তা প্রয়োজন তা দেখতে এবং আপনার কেয়ার প্ল্যান তৈরি করতে CHA এবং PO ফলাফল ব্যবহার করবে। যদি আপনার কেয়ার প্ল্যানটি PCS এবং/অথবা CDPAS-কে গড়ে প্রতিদিন 12 ঘণ্টার বেশি সময়ের জন্য প্রস্তাব করে, তাহলে NYIA স্বাধীন পর্যালোচনা প্যানেল (IRP) কর্তৃক একটি পৃথক পর্যালোচনার প্রয়োজন হবে। IRP হলো মেডিকেল পেশাদারদের একটি প্যানেল যা আপনার CHA, PO, কেয়ার প্ল্যান এবং অন্য যেকোনো মেডিকেল ডকুমেন্টেশন পর্যালোচনা করবে। আরও তথ্যের প্রয়োজন হলে প্যানেলের কেউ আপনাকে পরীক্ষা করতে পারে বা আপনার সাথে আপনার প্রয়োজনীয়তা নিয়ে আলোচনা করতে পারে। কেয়ার প্ল্যানটি আপনার চাহিদা পূরণ করে কিনা সে সম্পর্কে IRP VillageCareMAX-এর কাছে একটি সুপারিশ করবে।

NYIA প্রাথমিক মূল্যায়নের পদক্ষেপগুলো সম্পূর্ণ করে এবং নির্ধারণ করে যে আপনি মেডিকেড পরিচালিত দীর্ঘমেয়াদী কেয়ারের জন্য যোগ্য, তারপরে আপনি কোন পরিচালিত দীর্ঘমেয়াদী কেয়ার প্ল্যানে নথিভুক্ত হবেন তা বেছে নিন।

VillageCareMAX তালিকাভুক্তির জন্য অনুরোধগুলো যে ক্রমে প্রাপ্ত হয় সেই ক্রমে প্রক্রিয়া করে। VillageCareMAX-এ নথিভুক্ত করা সহজ। আপনি বা আপনার পরিবার/কেয়ারগিভার বা অন্য কোনো ব্যক্তি যিনি আপনাকে পরিষেবা পেতে সহায়তা করেন তিনি ফোনে VillageCareMAX এ যোগাযোগ করতে পারেন। একজন VillageCareMAX প্রতিনিধি আপনার সাথে কথা বলবেন এবং প্রোগ্রামটি ব্যাখ্যা করবেন। তিনি নির্ধারণ করবেন যে আপনি বয়সের শর্ত পূরণ করবেন, আমাদের পরিষেবা অঞ্চলে বাস করবেন এবং মেডিকেড সুবিধা পাবেন। আপনার যদি ইতোমধ্যে মেডিকেড সুবিধা না থাকে কিন্তু মেডিকেড সুবিধার জন্য আবেদন করতে আগ্রহী, তাহলে আমাদের কর্মীরাও আপনাকে মেডিকেড আবেদনে সহায়তা করতে পারবে।

আমাদের কর্মীরা নিচে বর্ণিত অনুযায়ী প্রতিটি পদক্ষেপে আপনাকে সহায়তা করতে পারবে।

আপনি 1-800-469-6292 নম্বরে VillageCareMAX-এ কল করতে পারেন। TTY ব্যবহারকারীগণ 711 নম্বরে কল করবেন। আমাদের সময় সপ্তাহে 7 দিন, সকাল 8:00টা থেকে রাত 8:00টা পর্যন্ত। আমরা আপনার স্বাস্থ্যের চাহিদা, সুবিধা এবং তালিকাভুক্তির প্রক্রিয়া সম্পর্কে আপনার সাথে কথা বলব।

<u>আপনি যদি কমিউনিটি ভিত্তিক দীর্ঘমেয়াদী কেয়ার সেবায় নতুন হন</u>, তাহলে আমরা আপনাকে নিউ ইয়র্ক ইন্ডিপেন্ডেন্ট অ্যাসেসর (NYIA) এর সাথে যোগাযোগ করিয়ে দেব। এছাড়াও আপনি 1-855-222-8350 নম্বরে **NYIA**-এ কল করতে পারেন। ঘণ্টাগুলি সোমবার থেকে শুক্রবার, সকাল 8:30 থেকে রাত 8:00টা পর্যন্ত; এবং শনিবার ও রবিবার সকাল 10:00টা থেকে সন্ধ্যা 6:00টা পর্যন্ত।

আপনি যদি অন্য পরিচালিত দীর্ঘমেয়াদী কেয়ার প্ল্যান (MLTC) থেকে <u>স্থানান্তরিত</u> হন তবে আমরা আপনাকে স্টেটের তালিকাভুক্তি ব্রোকার (নিউ ইয়র্ক মেডিকেড চয়েস) এর সাথে যোগাযোগ করিয়ে দেব। এছাড়াও আপনি তাদেরকে **1-888-401-6582** নম্বরে কল করতে পারেন। **TTY ব্যবহারকারীগণ 1-888-329-1541 নম্বরে কল করবেন।** খোলা থাকার সময় সোমবার থেকে শুক্রবার, সকাল 8:30 থেকে রাত 8:00টা পর্যন্ত; এবং শনিবার সকাল 10:00টা থেকে সন্ধ্যা 6:00টা পর্যন্ত।

আমি কিভাবে নথিভুক্ত করব?

উপরের কাজটি সম্পূর্ণ হয়ে গেলে, VillageCareMAX দীর্ঘমেয়াদী সেবা এবং সহায়তা (LTSS)-এর জন্য আপনার প্রয়োজনীয়তা নির্ধারণে সহায়তা করার জন্য আপনার মূল্যায়ন এবং অন্য যেকোনো মেডিকেল ডকুমেন্টেশন ব্যবহার করবে। আপনার কেয়ারের প্রাথমিক প্ল্যান তৈরি করা হবে, যা আপনার চাহিদার উপর ভিত্তি করে সেবা, ফ্রিকোয়েন্সি এবং ঘণ্টা প্রস্তাব করবে। আপনি যদি আপনার জন্য তৈরি করা কেয়ারের প্রাথমিক পরিকল্পনায় সম্মত হন, তাহলে আমরা তালিকাভুক্তি প্রক্রিয়ায় এগিয়ে যাব।

আপনার তালিকাভুক্তি নিউ ইয়র্ক মেডিকেড চয়েস (NYMC), স্টেটের এনরোলমেন্ট ব্রোকারের কাছে জমা দেওয়া হবে। তারা সমস্ত তালিকাভুক্তি প্রক্রিয়াকরণের জন্য দায়ী।

- NYMC যদি মাসের 20 তারিখের মধ্যে পূরণকৃত তালিকাভুক্তির প্যাকেজটি পায় তবে তালিকাভুক্তি পরের মাসের প্রথম দিন থেকে কার্যকর হবে। (উদাহরণস্বরূপ: যদি আপনার পূরণকৃত তালিকাভুক্তির প্যাকেজটি 20 জানুয়ারির মধ্যে জমা দেওয়া হয়, তাহলে আপনার তালিকাভুক্তি 1 ফেব্রুয়ারিতে কার্যকর হবে।)
- যদি তালিকাভুক্তির প্যাকেজটি মাসের 20তম দিনের পরে জমা দেওয়া হয়, তাহলে তালিকাভুক্তি দ্বিতীয় মাসের প্রথম দিন থেকে কার্যকর হবে। (উদাহরণস্বরূপ: যদি আপনার পূরণকৃত তালিকাভুক্তির প্যাকেজটি 22 জানুয়ারিতে জমা দেওয়া হয়, তাহলে আপনার নথিভুক্তি 1 মার্চে কার্যকর হবে।)

তালিকাভুক্তি প্রত্যাহার

আপনি যদি প্রাথমিক পরিদর্শনের পরে তালিকাভুক্তি প্রক্রিয়া বন্ধ করতে চান তবে আপনার কেয়ার শুরু করার আগে, আপনি আমাদেরকে তা জানাতে 1-800-469-6292 (TTY: 711) এ কল করতে পারেন। আপনার তালিকাভুক্তি কার্যকর হওয়ার আগে 20তম দিনে দুপুর 12:00 টার আগে আপনাকে লিখিতভাবে বা ফোনে আমাদের এটি জানাতে হবে। VillageCareMAX আপনার অনুরোধটি প্রক্রিয়া করতে নিউ ইয়র্ক স্টেটের সাথে কাজ করবে।

তালিকাভুক্তি অস্বীকার

তালিকাভুক্তি প্রক্রিয়া চলাকালীন, যদি দেখা যায় যে আপনি VillageCareMAX-এ তালিকাভুক্তি জন্য যোগ্য নন, তাহলে আপনাকে সিদ্ধান্তটি লিখিতভাবে জানানো হবে। যেকোনো সময় আপনার তালিকাভুক্তি অস্বীকার করা হবে, স্টেটকে অবশ্যই এই সিদ্ধান্তটি অনুমোদন করতে হবে।

VillageCareMAX নিম্নলিখিত শর্তে আপনার তালিকাভুক্তি অস্বীকার করবে:

- আপনি উপরের তালিকাভুক্তির যোগ্যতার মানদণ্ডগুলো পূরণ করেননি; আপনার শুধুমাত্র মেডিকেড আছে (এবং মেডিকেয়ার নেই) নার্সিং হোম লেভেলের কেয়ারের জন্য যোগ্য নন
- আপনার 120 দিনেরও বেশি সময়ের জন্য প্ল্যানের কমিউনিটি-ভিত্তিক দীর্ঘমেয়াদী কেয়ার সেবার প্রয়োজন নেই
- আপনি নিম্নলিখিতগুলির মধ্যে একটিতে তালিকাভুক্ত হয়েছেন: মেডিকেড কর্তৃক পরিচালিত আরেকটি পরিচালিত কেয়ার প্ল্যান, একটি ট্রমাটিক ব্রেন ইনজুরি বা নার্সিং

হোম ট্রানজিশন এবং ডাইভার্সন ওয়েভার প্রোগ্রাম, একটি ধর্মশালা, একটি স্টেট অফিস ফর পিপল উইথ ডেভেলপমেন্টাল ডিজঅ্যাবিলিটিজ (OPWDD) প্রোগ্রাম এবং আপনি এই সেবাগুলির কোনটি থেকে বিচ্ছিন্ন হতে চান না।

- আপনি সাইকিয়াট্রিক ফ্যাসিলিটি, অ্যালকোহল/মাদক সেবনের দীর্ঘমেয়াদী আবাসিক চিকিৎসা বা অ্যাসিস্টেড লিভিং প্রোগ্রামের বাসিন্দা
- আপনার 6 মাসেরও কম সময়ের জন্য মেডিকেড আছে, ইমার্জেন্সি মেডিকেড আছে বা আপনি মেডিকেড পরিবার পরিকল্পনা সম্প্রসারণ প্রোগ্রামে আছেন বলে আশা করা হচ্ছে
- আপনি ফস্টার ফ্যামিলি কেয়ার ডেমোনস্ট্রেশনে আছেন
- আপনি অ্যাসিস্টেড লিভিং প্রোগ্রামের (ALP) বাসিন্দা
- সেন্টার ফর ডিজিজ কন্ট্রোল অ্যান্ড প্রিভেনশন ব্রেস্ট এবং/অথবা জরায়ু ক্যান্সারের প্রাথমিক শনাক্তকরণ প্রোগ্রামের ক্ষেত্রে আপনার বয়স পঁয়ষট্টি (65) বছরের কম এবং স্তন বা জরায়ু ক্যান্সারের চিকিৎসা প্রয়োজন, এবং অন্যথায় ক্রেডিটেবল হেলথ কভারেজের আওতায় নেই

প্ল্যান মেম্বার (আইডি) কার্ড

আপনার কার্যকর তালিকাভুক্তির তারিখের 10 দিনের মধ্যে আপনি আপনার VillageCareMAX আইডেন্টিফিকেশন (ID) কার্ড পাবেন। অনুগ্রহ করে আপনার কার্ডের সমস্ত তথ্য সঠিক আছে কিনা তা যাচাই করুন। আপনার মেডিকেড কার্ডের সাথে সর্বদা আপনার আইডি কার্ডটি রাখতে ভুলবেন না। আপনার কার্ড হারিয়ে গেলে বা চুরি হয়ে গেলে, অনুগ্রহ করে সদস্য সেবায় 1-800-469-6292 (TTY: 711) নম্বরে যোগাযোগ করুন।

VILLAGECAREMAX MLTC পরিকল্পনার আওতাধীন সেবাসমূহ

কেয়ার ম্যানেজমেন্ট সার্ভিস

আমাদের পরিকল্পনার একজন সদস্য হিসেবে, আপনি কেয়ার ম্যানেজমেন্ট সার্ভিসগুলো পাবেন। আমাদের পরিকল্পনা আপনাকে একজন কেয়ার ম্যানেজার সরবরাহ করবে যিনি একজন স্বাস্থ্যসেবা পেশাদার – সাধারণত একজন নার্স বা একজন সোশ্যাল ওয়ার্কার। আপনার কেয়ার ম্যানেজার আপনার প্রয়োজনীয় সেবাগুলো নির্ধারণ করতে এবং একটি কেয়ার প্ল্যান বিকাশ করতে আপনার ও আপনার ডাক্তারের সাথে কাজ করবেন। আপনার কেয়ার ম্যানেজার আপনার প্রয়োজনীয় যেকোনো সেবার জন্য অ্যাপয়েন্টমেন্টের ব্যবস্থা করবেন এবং সেই সেবাগুলোতে পরিবহনের ব্যবস্থা করবেন।

তালিকাভুক্তির পরে, আপনার জন্য একজন কেয়ার ম্যানেজার নিয়োগ করা হবে যিনি একজন নিবন্ধিত নার্স বা সোশ্যাল ওয়ার্কার। কেয়ার ম্যানেজার আপনার যত্নের সমন্বয় করতে সহায়তা করবেন এবং আপনার স্বাস্থ্য পরিচর্যার অবস্থা পরীক্ষা করার জন্য নিয়মিত আপনাকে ফলো-আপ করবেন। আপনি সমস্ত প্রয়োজনীয় এবং অর্ডারকৃত সেবাগুলো পাচ্ছেন কিনা তা নিশ্চিত করতে তিনি আপনার চিকিৎসক এবং অন্যান্য হেলথ কেয়ার প্রোভাইডারের সাথে কাজ করবেন। কেয়ার ম্যানেজার আপনার সাথে কাজ করবেন যাতে কেয়ার প্ল্যান প্রক্রিয়াটি আপনার চাহিদা ও পছন্দ অনুযায়ী হয়।

আপনার অংশগ্রহণের মাধ্যমে কেয়ার ম্যানেজারের নেতৃত্বে একটি কেয়ার টিমের সাথে আপনার কেয়ার প্ল্যান তৈরি করা হবে। কেয়ার টিমে আপনার ডাক্তার, আপনার কেয়ারগিভার এবং অন্যান্য

স্বাস্থ্যসেবা সরবরাহকারীও অন্তর্ভুক্ত রয়েছে যারা আপনার চাহিদা পূরণ করে এমন কেয়ার প্ল্যান বিকাশের জন্য একসাথে কাজ করবে। কেয়ার প্ল্যান হলো আপনার চাহিদা, সেবা এবং লক্ষ্যগুলোর একটি লিখিত বিবরণ। এটি আপনার স্বাস্থ্যসেবার চাহিদা, আপনার ডাক্তারদের সুপারিশ এবং আপনার ব্যক্তিগত পছন্দগুলোর মূল্যায়নের ভিত্তিতে তৈরি। আপনাকে আপনার রেকর্ডগুলোর কেয়ার প্ল্যানের একটি অনুলিপি দেওয়া হবে।

আপনি আফটার আওয়ার কেয়ারের জন্য 1-800-469-6292 (TTY: 711) নম্বরে আমাদের সদস্য সেবা নম্বরে কল করতে পারেন। স্বাভাবিক কর্মঘণ্টার বাইরে, আমাদের উত্তর প্রদানকারী সেবা আপনার বার্তা গ্রহণ করতে পেরে খুশি হবে এবং আপনাকে সহায়তা করার জন্য অন-কল কর্মীদের সাথে যোগাযোগ করবে। অন-কল ব্যক্তি যত তাড়াতাড়ি সম্ভব আপনার সাথে যোগাযোগ করবে। দ্রষ্টব্য: আপনার যদি জরুরি অবস্থা থাকে, অনুগ্রহ করে 911 নম্বরে কল করুন।

অতিরিক্ত আওতাধীন সেবাসমূহ

যেহেতু আপনার মেডিকেড আছে এবং MLTC এর জন্য যোগ্যতা অর্জন করেছেন, তাই আমাদের পরিকল্পনা নীচে বর্ণিত অতিরিক্ত স্বাস্থ্য ও সামাজিক সেবাগুলোর ব্যবস্থা করবে এবং অর্থ প্রদান করবে। আপনি এই সেবাগুলো পেতে পারেন যতক্ষণ না সেগুলো চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয়, অর্থাৎ আপনার অসুস্থতা বা অক্ষমতা প্রতিরোধ বা চিকিৎসার জন্য এগুলো প্রয়োজন। আপনার কেয়ার ম্যানেজার আপনার প্রয়োজনীয় সেবা এবং প্রোভাইডারদের শনাক্ত করতে সহায়তা করবে। কিছু কিছু ক্ষেত্রে, এই সেবাগুলো পেতে আপনার ডাক্তারের কাছ থেকে রেফারেল বা অর্ডারের প্রয়োজন হতে পারে। আপনাকে অবশ্যই VillageCareMAX নেটওয়ার্কে থাকা প্রোভাইডারদের কাছ থেকে এই সেবাগুলো গ্রহণ করতে হবে। আপনি যদি আমাদের পরিকল্পনায় কোনো প্রোভাইডার খুঁজে না পান, তাহলে এই ক্ষেত্রে যেসকল প্রোভাইডার পরিকল্পনার নেটওয়ার্কের অংশ <u>নন</u> তাদের কাছ থেকে আপনি যে সেবাগুলো পাবেন তা VillageCareMAX কভার করবে:

1. আপনার যদি মেডিক্যাল কেয়ারের প্রয়োজন হয় যা মেডিকেড এর জন্য আমাদের পরিকল্পনার কভার করা প্রয়োজন এবং আমাদের নেটওয়ার্কের প্রোভাইডাররা এই সেবা প্রদান করতে পারে না। নেটওয়ার্কের বাইরের প্রোভাইডারের কাছ থেকে সেবা নেওয়ার আগে আপনাকে অবশ্যই VillageCareMAX থেকে পূর্ব অনুমোদন নিতে হবে।
2. আপনি যদি একজন নতুন সদস্য হন এবং আপনি মেডিকেড সেবার ফি থেকে দীর্ঘমেয়াদী কেয়ার সেবা গ্রহণ করেন, যেমন ব্যক্তিগত কেয়ার, অ্যাডাল্ট ডে হেলথ কেয়ার, নার্সিং হোমে কেয়ার এবং অন্যান্য। আপনি পরিকল্পনায় যোগদানের পর অন্তত 90 দিনের জন্য আমাদের অবশ্যই নেটওয়ার্কের বাইরের প্রোভাইডারের কাছ থেকে এই সেবাগুলো কভার করতে হবে।

নীচের বিভাগটি মেডিকেড-আওতাধীন সুবিধা এবং কভারেজের নিয়মগুলো ব্যাখ্যা করে।

সেবা	কভারেজের নিয়ম
অ্যাডাল্ট ডে হেলথ কেয়ার আবাসিক স্বাস্থ্যসেবা ফ্যাসিলিটি বা অনুমোদিত সম্প্রসারণ সাইটে কেয়ার এবং সেবাগুলো সরবরাহ করে। অ্যাডাল্ট ডে হেলথ কেয়ারে নিম্নলিখিত সেবাগুলো অন্তর্ভুক্ত রয়েছে: চিকিৎসা, নার্সিং, খাদ্য ও পুষ্টি, সামাজিক সেবাসমূহ, পুনর্বাসন থেরাপি এবং ডেন্টাল ফার্মাসিউটিক্যাল এবং অন্যান্য আনুষঙ্গিক সেবা, সেইসাথে অবসর সময়ের ক্রিয়াকলাপ যা বিভিন্ন এবং অর্থপূর্ণ ক্রিয়াকলাপের একটি	আপনাকে অবশ্যই VillageCareMAX প্রোভাইডার নেটওয়ার্ক থেকে অ্যাডাল্ট ডে হেলথ কেয়ার পেতে হবে এবং পরিকল্পনা থেকে অনুমোদন পেতে হবে।

সেবা	কভারেজের নিয়ম
পরিকল্পিত কর্মসূচি। অ্যাডাল্ট ডে হেলথ কেয়ার সেন্টারগুলো একজন চিকিৎসকের চিকিৎসা নির্দেশনার অধীনে রয়েছে এবং যারা কার্যত প্রতিবন্ধী কিন্তু গৃহবন্দী নন তাদের জন্য স্থাপন করা হয়েছে। যোগ্য হতে হলে, আপনার অবশ্যই কিছু প্রতিরোধমূলক, ডায়াগনস্টিক, থেরাপিউটিক এবং পুনর্বাসনমূলক বা উপশমকারী আইটেম বা সেবার প্রয়োজন হবে।	আপনার ডাক্তারকে অ্যাডাল্ট ডে হেলথ কেয়ার প্রোভাইডারকে স্বাক্ষরিত লিখিত আদেশ প্রদান করতে হবে। VillageCareMAX প্রয়োজনে আপনার প্রোভাইডারকে ডাক্তারের আদেশ পেতে সহায়তা করবে।
অডিওলজি / শ্রবণযন্ত্র অডিওলজি সেবাগুলোর মধ্যে রয়েছে অডিওমেট্রিক পরীক্ষা বা টেস্টিং, শ্রবণযন্ত্রের মূল্যায়ন, সামঞ্জস্যপূর্ণ মূল্যায়ন এবং শ্রবণযন্ত্রের প্রেসক্রিপশন বা নির্দেশিত সুপারিশ। শ্রবণযন্ত্রের সেবাগুলোর মধ্যে শ্রবণযন্ত্রগুলো নির্বাচন করা, ফিটিং এবং পরিবেশন করা, পরিবেশন এবং মেরামত করার পরে শ্রবণযন্ত্রের পরীক্ষা করা অন্তর্ভুক্ত। পণ্যের মধ্যে রয়েছে শ্রবণযন্ত্র, ইয়ার মোল্ড, ব্যাটারি, বিশেষ ফিটিংস এবং প্রতিস্থাপনের যন্ত্রাংশ।	আপনাকে অবশ্যই VillageCareMAX প্রোভাইডার নেটওয়ার্ক থেকে অডিওলজি/শ্রবণযন্ত্র নিতে হবে। কিছু সেবার জন্য পূর্ব অনুমোদনের প্রয়োজন হতে পারে।
ভোক্তা নির্দেশিত ব্যক্তিগত সহায়তা সেবা (CDPAS) এটি একটি স্ব-নির্দেশিত কর্মসূচি যেখানে কোনো সদস্য বা ব্যক্তি যিনি কোনো সদস্যের পক্ষে কাজ করছেন, মনোনীত প্রতিনিধি হিসেবে পরিচিত, সদস্যের ব্যক্তিগত কেয়ার সেবা, হোম হেলথ সহায়ক সেবা বা দক্ষ নার্সিং কাজগুলো পরিচালনা ও ব্যবস্থাপনা করে। সেবাগুলোর মধ্যে রয়েছে ব্যক্তিগত স্বাস্থ্যবিধি, ড্রেসিং ও খাওয়ানো, খাবার প্রস্তুত এবং গৃহস্থালিতে কিছু বা সম্পূর্ণ সহায়তা। এটি সদস্য বা মনোনীত প্রতিনিধি কর্তৃক নির্বাচিত এবং নির্দেশিত একজন সহযোগীর মাধ্যমে সরবরাহ করা হয়।	VillageCareMAX এর সাথে কাজ করে এমন আর্থিক মধ্যস্থতাকারীর সাথে আপনাকে আপনার ভোক্তা নির্দেশিত ব্যক্তিগত সহায়তা সেবাগুলোর সমন্বয় করতে হবে। VillageCareMAX থেকে পূর্ব অনুমোদন প্রয়োজন।
ডেন্টাল প্রতিরোধমূলক, প্রতিষেধক এবং অন্যান্য ডেন্টাল কেয়ার, সেবা এবং সরবরাহ, রুটিন পরীক্ষা, প্রফিল্যাক্সিস, ওরাল সার্জারি এবং ডেন্টাল প্রস্থেটিক এবং অর্থোটিক সরঞ্জাম একটি গুরুতর স্বাস্থ্যের অবস্থা উপশম করার জন্য প্রয়োজনীয় যা কর্মসংস্থানকে প্রভাবিত করে।	আপনাকে অবশ্যই VillageCareMAX ডেন্টাল প্রোভাইডার নেটওয়ার্ক থেকে ডেন্টাল সেবাগুলো নিতে হবে। কিছু সেবার জন্য পূর্ব অনুমোদন প্রয়োজন।
টেকসই চিকিৎসা সরঞ্জাম (DME) টেকসই চিকিৎসা সরঞ্জামগুলো কৃত্রিম বা অর্থোটিক সরঞ্জাম এবং ডিভাইস ব্যতীত অন্যান্য ডিভাইস ও সরঞ্জাম দিয়ে তৈরি, যেগুলো কোনো নির্দিষ্ট রোগের চিকিৎসার জন্য একজন পেশাদার কর্তৃক আদেশ করা হয়েছে। মেডিকেড এর আওতাধীন টেকসই চিকিৎসা সরঞ্জামের মধ্যে রয়েছে টব স্টুল, গ্র্যাব বার, মেডিক্যাল/সার্জিক্যাল সাপ্লাই এবং এন্টারাল ফর্মুলার মতো আইটেম যা অন্যথায় মেডিকেয়ার এর আওতাধীন নয়।	আপনাকে অবশ্যই VillageCareMAX প্রোভাইডার নেটওয়ার্ক থেকে আইটেমগুলো নিতে হবে এবং নির্দিষ্ট আইটেমগুলোর জন্য পরিকল্পনা থেকে পূর্ব অনুমোদন পেতে হবে। প্রোভাইডারকে আপনার ডাক্তার স্বাক্ষরিত লিখিত আদেশ প্রদান করবে। VillageCareMAX প্রয়োজনে আপনার প্রোভাইডারকে ডাক্তারের আদেশ পেতে সহায়তা করবে।

সেবা	কভারেজের নিয়ম
হোম-ডেলিভারি খাবার এবং/অথবা একটি গ্রুপ সেটিংয়ে খাবার যেমন ডে কেয়ার সেবাগুলোর মধ্যে এমন খাবার অন্তর্ভুক্ত রয়েছে যা বাড়িতে বা একটি গ্রুপ সেটিংয়ে এমন ব্যক্তিদের জন্য সরবরাহ করা হয় যারা খাবার তৈরি করতে বা খাবার তৈরিতে সহায়তা পেতে অক্ষম।	আপনাকে অবশ্যই VillageCareMAX প্রোভাইডার নেটওয়ার্ক থেকে হোম ডেলিভারি বা গ্রুপ সেটিংয়ের খাবার গ্রহণ করতে হবে। VillageCareMAX থেকে পূর্ব অনুমোদন প্রয়োজন।
হোম হেলথ কেয়ার সেবাগুলো মেডিকেয়ার এর আওতাধীন নয় (নার্সিং, হোম হেলথ সহায়ক, পেশাগত, শারীরিক এবং স্পিচ থেরাপি সহ) মেডিকেড আওতাধীন হোম হেলথ সেবাগুলোর মধ্যে মেডিকেয়ার এর আওতাধীন নয় এমন দক্ষ সেবাগুলোর বিধান অন্তর্ভুক্ত। VillageCareMAX মেডিকেয়ার টোটাল অ্যাডভান্টেজ নার্স, সোশ্যাল ওয়ার্কার, শারীরিক থেরাপিস্ট, পেশাগত থেরাপিস্ট এবং স্পিচ থেরাপিস্টদের কেয়ার সহ হোম কেয়ার সেবাগুলোর বিধানের সমন্বয় করে। এই সেবাগুলো আপনার স্বাস্থ্য রক্ষা, পূর্বাবস্থায় ফিরে আনা, নির্দেশিকা এবং/অথবা সহায়তার জন্য প্রদান করা হয়।	আপনাকে অবশ্যই VillageCareMAX প্রোভাইডার নেটওয়ার্ক থেকে হোম হেলথ কেয়ার সেবা গ্রহণ করতে হবে। সেবাগুলো কেয়ার প্ল্যানের উপর নির্ভরশীল যা আপনার চিকিৎসক অনুমোদন করেন এবং সমস্ত সেবা আপনার বাড়িতে সরবরাহ করা হয়। VillageCareMAX থেকে পূর্ব অনুমোদন প্রয়োজন।
চিকিৎসা সম্পর্কিত সামাজিক সেবা এই সেবাগুলোর মধ্যে বাড়িতে আপনার চাহিদাগুলো রক্ষণাবেক্ষণ সম্পর্কিত সামাজিক সমস্যাগুলোর প্রয়োজনীয়তা মূল্যায়ন করা, ব্যবস্থা করা এবং সহায়তা প্রদান করা অন্তর্ভুক্ত রয়েছে যখন এই ধরনের সেবাগুলো কোনো যোগ্য সোশ্যাল ওয়ার্কার কর্তৃক সম্পাদিত হয়। চিকিৎসা সম্পর্কিত সামাজিক সেবাগুলো আপনাকে আপনার অসুস্থতা, আর্থিক, আবাসন বা পরিবেশ সম্পর্কিত উদ্বেগের বিষয়ে সহায়তা করবে।	আপনাকে অবশ্যই VillageCareMAX প্রোভাইডার নেটওয়ার্ক থেকে চিকিৎসা সম্পর্কিত সামাজিক সেবা গ্রহণ করতে হবে। VillageCareMAX থেকে পূর্ব অনুমোদন প্রয়োজন।
মেডিক্যাল সার্জিক্যাল সাপ্লাই/এন্টারাল ফিডিং অ্যান্ড সাপ্লাই/প্যারেন্টেরাল নিউট্রিশন অ্যান্ড সাপ্লাই মেডিক্যাল/সার্জিক্যাল সাপ্লাই হলো ওষুধ, কৃত্রিম বা অর্থোটিক সরঞ্জাম এবং ডিভাইস ও টেকসই চিকিৎসা সরঞ্জাম বা অর্থোপেডিক জুতা ব্যতীত অন্যান্য চিকিৎসায় ব্যবহারের জন্য আইটেম যা একটি নির্দিষ্ট রোগের চিকিৎসা করে, যা সাধারণত ব্যবহারযোগ্য, পুনঃব্যবহারযোগ্য, নিষ্পত্তিযোগ্য এবং একটি নির্দিষ্ট উদ্দেশ্যে পরিচালিত হয়।	এই আইটেমগুলো মেডিকেয়ার এর আওতাধীন হতে পারে। প্রোভাইডারকে আপনার ডাক্তার স্বাক্ষরিত লিখিত আদেশ প্রদান করবে। VillageCareMAX আপনার প্রোভাইডারকে ডাক্তারের আদেশ পেতে সহায়তা করবে।
নন-ইমার্জেন্সি পরিবহন নন-ইমার্জেন্সি পরিবহন হলো অ্যাম্বুলেন্স, অ্যাম্বুলেট, ট্যাক্সি বা লিভারি সেবা বা মেডিকেড বা মেডিকেয়ার প্রোগ্রামের অধীনে পরিশোধিত প্রয়োজনীয় চিকিৎসা সেবা এবং সেবা পাওয়ার জন্য সদস্যের অবস্থার জন্য উপযুক্ত লেভেলে পাবলিক গণপরিবহন।	আপনাকে অবশ্যই VillageCareMAX প্রোভাইডার নেটওয়ার্ক থেকে নন-ইমার্জেন্সি পরিবহন গ্রহণ করতে হবে এবং সম্ভব হলে সময়সূচি নির্ধারণ করতে দুই দিন আগে কল করুন।
নার্সিং হোম কেয়ার মেডিকেয়ার এর আওতাধীন নয় (যদি আপনি প্রাতিষ্ঠানিক মেডিকেড এর জন্য যোগ্য হন) একটি দক্ষ নার্সিং ফ্যাসিলিটিতে মেডিকেড-আওতাধীন কেয়ার প্রদান	আপনাকে অবশ্যই VillageCareMAX প্রোভাইডার নেটওয়ার্ক থেকে নার্সিং হোম

সেবা	কভারেজের নিয়ম
করা হয়।	কেয়ার গ্রহণ করতে হবে এবং পরিকল্পনা থেকে অনুমোদন পেতে হবে। আপনার ডাক্তার নার্সিং হোমে স্বাক্ষরিত লিখিত আদেশ প্রদান করবে। VillageCareMAX প্রয়োজনে আপনার প্রোভাইডারকে ডাক্তারের আদেশ পেতে সহায়তা করবে।
পুষ্টি বিষয়ক সেবা/ কাউন্সেলিং সেবাগুলোর মধ্যে আপনার শারীরিক ও চিকিৎসাগত চাহিদা এবং পরিবেশগত অবস্থার জন্য পুষ্টির চাহিদাগুলোর মূল্যায়ন অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। এর মধ্যে রয়েছে আপনার থেরাপিউটিক চাহিদা পূরণে পুষ্টি বিষয়ক শিক্ষা ও কাউন্সেলিং এবং একটি পুষ্টি বিষয়ক চিকিৎসা পরিকল্পনার বিকাশ।	আপনাকে অবশ্যই VillageCareMAX প্রোভাইডার নেটওয়ার্ক থেকে পুষ্টি বিষয়ক সেবা/ কাউন্সেলিং গ্রহণ করতে হবে এবং পরিকল্পনা থেকে অনুমোদন পেতে হবে।
বহিরাগত রোগীদের পুনর্বাসন ***বাড়ির বাইরের সেটিংয়ে শারীরিক থেরাপি (PT), অকুপেশনাল থেরাপি (OT), স্পিচ থেরাপি (ST)*** শারীরিক থেরাপি হলো একজন লাইসেন্সপ্রাপ্ত এবং নিবন্ধিত শারীরিক থেরাপিস্ট কর্তৃক প্রদত্ত পুনর্বাসন সেবা যা শারীরিক বা মানসিক অক্ষমতার সর্বাধিক হ্রাসপ্রাপ্ত এবং সদস্যকে তার সর্বোত্তম কার্যকরী স্তরে পুনরুদ্ধারের উদ্দেশ্যে প্রদান করা হয়। অকুপেশনাল থেরাপি হলো একজন লাইসেন্সপ্রাপ্ত এবং নিবন্ধিত অকুপেশনাল থেরাপিস্ট কর্তৃক প্রদত্ত পুনর্বাসন সেবা যা শারীরিক বা মানসিক অক্ষমতার সর্বাধিক হ্রাসপ্রাপ্ত এবং সদস্যকে তার সর্বোত্তম কার্যকরী স্তরে পুনরুদ্ধারের উদ্দেশ্যে প্রদান করা হয়। স্পিচ-ল্যাঙ্গুয়েজ থেরাপি হলো শারীরিক বা মানসিক অক্ষমতার সর্বাধিক হ্রাসপ্রাপ্ত এবং সদস্যকে তার সর্বোত্তম কার্যকরী স্তরে পুনরুদ্ধারের উদ্দেশ্যে পুনর্বাসন সেবা প্রদান।	VillageCareMAX চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় PT, OT এবং ST ভিজিটগুলো কভার করে যা কোনো ডাক্তার বা অন্যান্য লাইসেন্সপ্রাপ্ত পেশাদার কর্তৃক আদেশ করা হয়। VillageCareMAX থেকে পূর্ব অনুমোদন প্রয়োজন। আপনার ডাক্তার পুনর্বাসন (রিহ্যাবিলিটেশন) থেরাপিস্টকে স্বাক্ষরিত লিখিত আদেশ প্রদান করবে। VillageCareMAX প্রয়োজনে আপনার প্রোভাইডারকে ডাক্তারের আদেশ পেতে সহায়তা করবে।
অপটোমেট্রি/চশমা অপটোমেট্রিতে একজন চক্ষুরোগ বিশেষজ্ঞ এবং একজন চক্ষু সংক্রান্ত ওষুধাদি বিতরণকারীর সেবা অন্তর্ভুক্ত রয়েছে এবং এতে চশমা, চিকিৎসার জন্য প্রয়োজনীয় কন্টাক্ট লেন্স ও পলিকার্বোনেট লেন্স, কৃত্রিম চোখ (স্টক বা কাস্টম মেড) এবং লো-ভিশন সহায়ক উপকরণগুলো অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।	আপনাকে অবশ্যই VillageCareMAX প্রোভাইডার নেটওয়ার্ক থেকে অপটোমেট্রি সেবা এবং চশমা গ্রহণ করতে হবে। কিছু সেবার জন্য পূর্ব অনুমোদনের প্রয়োজন হতে পারে।

সেবা	কভারেজের নিয়ম
ব্যক্তিগত কেয়ার (যেমন- স্নান করা, খাওয়া, পোশাক পরিধান, টয়লেট করা এবং হাঁটার ক্ষেত্রে সহায়তা) ব্যক্তিগত কেয়ার হলো ব্যক্তিগত স্বাস্থ্যবিধি, পোশাক পরিধান এবং খাওয়ানো এবং পুষ্টি ও পরিবেশগত কাজগুলোর মতো কাজে কিছু বা সম্পূর্ণ সহায়তা।	আপনাকে অবশ্যই VillageCareMAX প্রোভাইডার নেটওয়ার্ক থেকে ব্যক্তিগত কেয়ার গ্রহণ করতে হবে এবং পরিকল্পনা থেকে অনুমোদন পেতে হবে। আপনার ডাক্তার স্বাক্ষরিত লিখিত আদেশ প্রদান করবে। VillageCareMAX প্রয়োজনে আপনার প্রোভাইডারকে ডাক্তারের আদেশ পেতে সহায়তা করবে।
ব্যক্তিগত ইমার্জেন্সি রেসপন্স সিস্টেম (PERS) PERS হলো একটি ইলেকট্রনিক ডিভাইস যা নির্দিষ্ট উচ্চ-ঝুঁকিপূর্ণ রোগীদের শারীরিক, মানসিক বা পরিবেশগত জরুরি পরিস্থিতিতে সহায়তা নিশ্চিত করতে সক্ষম করে। জরুরি পরিস্থিতিতে, সংকেত পায় এবং একটি প্রতিক্রিয়া কেন্দ্রের মাধ্যমে যথাযথভাবে কাজ করে।	আপনাকে অবশ্যই VillageCareMAX প্রোভাইডার নেটওয়ার্ক থেকে PERS গ্রহণ করতে হবে এবং পরিকল্পনা থেকে অনুমোদন পেতে হবে।
পডিয়াট্রি পডিয়াট্রি বলতে একজন পডিয়াট্রিস্টের সেবাকে বোঝায়, যার মধ্যে অবশ্যই নিয়মিত পায়ের যত্ন অন্তর্ভুক্ত থাকতে হবে যখন সদস্যের শারীরিক অবস্থা বাহ্যিক অসুস্থতা, আঘাত বা পায়ের সাথে সম্পর্কিত লক্ষণগুলোর কারণে ঝুঁকি তৈরি করে অথবা যখন সেগুলো ডায়াবেটিস, আলসার এবং সংক্রমণের নির্ণয় ও চিকিৎসার মতো চিকিৎসা সেবার প্রয়োজনীয় এবং অবিচ্ছেদ্য অংশ হিসেবে সম্পাদিত হয়। পায়ের নিয়মিত স্বাস্থ্যকর যত্ন, কর্ন এবং ক্যালাসের চিকিৎসা, নখ কাটা এবং অন্যান্য স্বাস্থ্যকর যত্ন যেমন- পা পরিষ্কার করা বা ভিজিয়ে রাখা, প্যাথলজিক্যাল অবস্থার অনুপস্থিতিতে আওতাভুক্ত হয় না।	VillageCareMAX ডেন্টাল প্রোভাইডার নেটওয়ার্ক থেকে আপনি পডিয়াট্রি সেবা গ্রহণ করতে পারবেন। পূর্ব অনুমোদনের প্রয়োজন নেই।
ব্যক্তিগত ডিউটি নার্সিং প্রাইভেট ডিউটি নার্সিং হলো চিকিৎসকের আদেশ অনুসারে, যথাযথভাবে লাইসেন্সপ্রাপ্ত নিবন্ধিত পেশাদার বা লাইসেন্সপ্রাপ্ত প্রাকটিক্যাল নার্স (RNs বা LPNs) কর্তৃক নথিভুক্ত ব্যক্তির স্থায়ী বা অস্থায়ী বাসস্থানে চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় সেবা সরবরাহ করা। এই ধরনের সেবাগুলো অবিচ্ছিন্ন হতে পারে এবং প্রত্যয়িত হোম হেলথ কেয়ার এজেন্সি (CHHAs) থেকে উপলভ্য কেয়ারের পরিধি ছাড়িয়ে যেতে পারে।	আপনাকে অবশ্যই VillageCareMAX প্রোভাইডার নেটওয়ার্ক থেকে প্রাইভেট ডিউটি নার্সিং সেবা গ্রহণ করতে হবে এবং একজন ডাক্তারের আদেশ প্রয়োজন। VillageCareMAX থেকে পূর্ব অনুমোদন প্রয়োজন।
কৃত্রিম, অর্থোটিকস এবং অর্থোপেডিক ফুটওয়্যার কৃত্রিম সরঞ্জাম ও ডিভাইসগুলো এমন সরঞ্জাম ও ডিভাইস যা শরীরের যেকোনো অনুপস্থিত অংশকে প্রতিস্থাপন করে। অর্থোটিক সরঞ্জাম ও ডিভাইসগুলো এমন সরঞ্জাম ও ডিভাইস যা শরীরের দুর্বল বা বিকৃত অংশকে সহায়তা করতে বা শরীরের কোনো অসুস্থ বা আহত অংশে গতি সীমাবদ্ধ বা এড়াতে ব্যবহৃত হয়।	আপনাকে অবশ্যই VillageCareMAX প্রোভাইডার নেটওয়ার্ক থেকে আইটেমগুলো গ্রহণ করতে হবে এবং পরিকল্পনা থেকে পূর্ব অনুমোদন পেতে হবে। প্রোভাইডারকে আপনার ডাক্তার স্বাক্ষরিত লিখিত আদেশ প্রদান

সেবা	কভারেজের নিয়ম
অর্থোপেডিক ফুটওয়্যারের মধ্যে রয়েছে জুতা, জুতার পরিবর্তন বা জুতা সংযোজন যা গোড়ালি বা পায়ের রোগাক্রান্ত বা আহত অংশে শারীরিক বিকৃতি বা গতির ত্রুটি সংশোধন, সংযোজন বা প্রতিরোধ করতে ব্যবহৃত হয়। এছাড়াও অর্থোপেডিক ফুটওয়্যার গোড়ালি বা পায়ের দুর্বল বা বিকৃত কাঠামোকে সহায়তা করতে বা ব্রেসের অবিচ্ছেদ্য অংশ গঠন করতে ব্যবহৃত হয়।	করবে। VillageCareMAX প্রয়োজনে আপনার প্রোভাইডারকে ডাক্তারের আদেশ পেতে সহায়তা করবে।
শ্বাসযন্ত্রের থেরাপি চিকিৎসা গ্যাস, আর্দ্রতা, অ্যারোসোল, থেমে-থেমে ইতিবাচক চাপ প্রয়োগ, ক্রমাগত কৃত্রিম বায়ু-চলাচলের ব্যবস্থা, ইনহেলেশন এবং সংশ্লিষ্ট শ্বাসনালী ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে ওষুধ প্রয়োগ, রোগীর কেয়ার, রোগীদের নির্দেশনা এবং অন্যান্য স্বাস্থ্যকর্মীদের পরামর্শের বিধান সহ প্রতিরোধমূলক, রক্ষণাবেক্ষণ এবং পুনর্বাসনমূলক শ্বাসনালী সম্পর্কিত কৌশল এবং পদ্ধতিগুলোর কার্যসম্পাদন।	আপনাকে অবশ্যই VillageCareMAX প্রোভাইডার নেটওয়ার্ক থেকে শ্বাসযন্ত্রের থেরাপি গ্রহণ করতে হবে এবং পরিকল্পনা থেকে অনুমোদন পেতে হবে। আপনার ডাক্তার কেয়ার প্রদানকারী থেরাপিস্টকে স্বাক্ষরিত লিখিত আদেশ প্রদান করবে। VillageCareMAX প্রয়োজনে আপনার প্রোভাইডারকে ডাক্তারের আদেশ পেতে সহায়তা করবে।
সামাজিক এবং পরিবেশগত সহায়তা (যেমন- টুকিটাকি কাজের সেবা, বাড়ির পরিবর্তন বা অবকাশ) সামাজিক এবং পরিবেশগত সহায়তা হলো এমন সেবা ও আইটেম যা সদস্যের চিকিৎসা চাহিদা বজায় রাখে এবং নিম্নলিখিত বিষয়গুলো অন্তর্ভুক্ত করে: বাড়ির রক্ষণাবেক্ষণের কাজ, গৃহকর্মী/কাজের সেবা, আবাসনের উন্নতি এবং অবকাশ কেয়ার।	আপনাকে অবশ্যই VillageCareMAX প্রোভাইডার নেটওয়ার্ক থেকে সামাজিক এবং পরিবেশগত সহায়তা গ্রহণ করতে হবে এবং পরিকল্পনা থেকে অনুমোদন পেতে হবে।
সোশ্যাল ডে কেয়ার সোশ্যাল ডে কেয়ার হলো একটি কাঠামোগত প্রোগ্রাম যা কার্যত প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের দিনের যেকোনো অংশে একটি প্রতিরক্ষামূলক পরিবেশে সামাজিকীকরণ, তত্ত্বাবধান, পর্যবেক্ষণ এবং পুষ্টি সরবরাহ করে। অতিরিক্ত সেবাগুলোর মধ্যে ব্যক্তিগত কেয়ার রক্ষণাবেক্ষণ এবং দৈনন্দিন জীবনযাত্রার দক্ষতা বৃদ্ধি, পরিবহন, কেয়ারগিভার সহায়তা এবং কেস সমন্বয় ও সহায়তা অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে।	আপনাকে অবশ্যই VillageCareMAX প্রোভাইডার নেটওয়ার্ক থেকে সোশ্যাল ডে কেয়ার গ্রহণ করতে হবে এবং পরিকল্পনা থেকে অনুমোদন পেতে হবে।
টেলিহেলথ টেলিহেলথ হলো অফিস যাওয়ার প্রয়োজনীয়তা কমাতে দূর থেকে আওতাভুক্ত সেবাগুলোর জন্য ক্লিনিক্যাল স্বাস্থ্যসেবা প্রদান বা সহায়তা করার জন্য প্রযুক্তির ব্যবহার। সেবাগুলোর মধ্যে সদস্য এবং প্রোভাইডারের মধ্যে লাইভ ভিডিও; একটি সুরক্ষিত ইলেকট্রনিক যোগাযোগ ব্যবস্থার মাধ্যমে নথিভুক্ত স্বাস্থ্য বিষয়ক ইতিহাস প্রেরণ; এবং সহায়ক সেবা প্রদানের জন্য মোবাইল ডিভাইসের ব্যবহার অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।	টেলিহেলথ শুধুমাত্র আওতাভুক্ত সেবাগুলোকে সহায়তা করার জন্য গ্রহণ করা যেতে পারে। প্রয়োজন অনুসারে আপনাকে অবশ্যই পরিকল্পনা থেকে অনুমোদন পেতে হবে।
প্রবীণদের (ভেটেরান) হোম সার্ভিস আপনি যদি একজন প্রবীণ, প্রবীণের স্বামী বা স্ত্রী অথবা গোল্ড স্টারের পিতামাতা হন যার দীর্ঘমেয়াদী নার্সিং হোম সেবার প্রয়োজন, তাহলে	যদি VillageCareMAX এর কোনো অ্যাক্সেসযোগ্য ইন-নেটওয়ার্ক প্রবীণদের বাড়ি না থাকে, তাহলে

সেবা	কভারেজের নিয়ম
আপনি প্রবীণদের হোম সার্ভিস অ্যাক্সেস করতে পারবেন।	পরিকল্পনাটি নেটওয়ার্কের বাইরের সেবাগুলোকে অনুমোদন করবে যতক্ষণ না সদস্য কোনো ইন-নেটওয়ার্ক প্রবীণদের বাড়ির সাথে অন্য পরিকল্পনায় স্থানান্তরিত হয়। আপনাকে অবশ্যই পরিকল্পনা থেকে অনুমোদন পেতে হবে।

সীমাবদ্ধতা

এন্টারাল ফর্মুলা এবং পুষ্টির সম্পূরকগুলো এমন ব্যক্তিদের মধ্যে সীমাবদ্ধ যারা অন্য কোনো উপায়ে এবং নিম্নলিখিত শর্তগুলোর কারণে পুষ্টি পায় না:

1. টিউব দিয়ে খাওয়ানো ব্যক্তি যারা খাবার চিবাতে বা গিলতে পারে না এবং তাদের অবশ্যই টিউবের মাধ্যমে ফর্মুলার মাধ্যমে পুষ্টি গ্রহণ করতে হবে; ***এবং***
2. বিরল জন্মগত বিপাকীয় ব্যাধিযুক্ত ব্যক্তিদের জন্য প্রয়োজনীয় পুষ্টি সরবরাহের জন্য নির্দিষ্ট চিকিৎসা ফর্মুলা প্রয়োজন যা অন্য কোনো উপায়ে পাওয়া যায় না।

অ্যামিনো অ্যাসিড এবং জৈব অ্যাসিড বিপাকের কিছু উত্তরাধিকারসূত্রে প্রাপ্ত রোগের কভারেজের মধ্যে পরিবর্তিত শক্ত খাদ্য পণ্যগুলো অন্তর্ভুক্ত থাকবে যা কম প্রোটিনযুক্ত বা যাতে পরিবর্তিত প্রোটিন রয়েছে।

কমপক্ষে তিন মাস অবস্থান করবেন এমন ব্যক্তিদের জন্য নার্সিং হোম কেয়ার সেবা প্রদান করা হয়। এই সময়ের পরে, আপনাকে নিয়মিত মেডিকেড এর মাধ্যমে নার্সিং হোম কেয়ার সেবা প্রদান করা হতে পারে এবং VillageCareMAX থেকে আপনার ভর্তি বাতিল করা হবে।

সেবা প্রদানের এলাকার বাইরে সেবা নেওয়া

আপনি আপনার আওতাভুক্ত এলাকার বাইরে ভ্রমণ করলে অবশ্যই তা আপনার কেয়ার ম্যানেজারকে জানাতে হবে। আপনার আওতাভুক্ত এলাকার বাইরে সেবার প্রয়োজন হলে সেবাগুলোর ব্যবস্থা করতে আপনাকে সহায়তা করার জন্য আপনার কেয়ার ম্যানেজারের সাথে যোগাযোগ করা উচিত।

জরুরি সেবা

এখানে জরুরি সেবা বলতে আকস্মিক স্বাস্থ্য সমস্যাকে বোঝায় যা খুবই গুরুতর। চিকিৎসা সংক্রান্ত জরুরি সেবার জন্য অনুগ্রহ করে 911 ডায়াল করুন। যেমনটি উপরে উল্লেখ করা হয়েছে, জরুরি সেবার জন্য আগে থেকে অনুমোদন নেওয়ার প্রয়োজন নেই। যদিও, জরুরি অবস্থার 24 ঘণ্টার মধ্যে VillageCareMAX-কে অবহিত করা উচিত। আপনার এমন দীর্ঘমেয়াদী সেবার প্রয়োজন হতে পারে যা শুধুমাত্র VillageCareMAX এর মাধ্যমে প্রদান করা যেতে পারে।

আপনি হাসপাতালে ভর্তি হয়ে থাকলে, ভর্তির 24 ঘণ্টার মধ্যে পরিবারের কোনো সদস্য বা অন্য কোনো কেয়ারগিভারকে VillageCareMAX এর সাথে যোগাযোগ করা উচিত। কেয়ার ম্যানেজার

আপনার হোম কেয়ার সেবাগুলো স্থগিত করবেন এবং প্রয়োজনে অন্যান্য অ্যাপয়েন্টমেন্ট বাতিল করবেন। আপনি যখন হাসপাতাল ছেড়ে যাবেন, VillageCareMAX এর সাথে যোগাযোগ করার জন্য অনুগ্রহ করে আপনার প্রাইমারি কেয়ার ফিজিশিয়ান বা হাসপাতালের ডিসচার্জ পরিকল্পনাকারীকে অবহিত করতে ভুলবেন না যাতে আমরা তাদের সাথে আপনার সেবার পরিকল্পনা করতে পারি।

সংক্রমণগত (ট্রানজিশনাল) অবস্থায় পরিচর্যা সংক্রান্ত প্রক্রিয়াসমূহ

যদি প্রোভাইডার প্ল্যানের রেট অনুসারে অর্থ গ্রহণ করে তবে VillageCareMAX এর নতুন সদস্যরা কোনো নন-নেটওয়ার্ক স্বাস্থ্য সেবা প্রোভাইডারের সাথে ভর্তির 60 দিন পর্যন্ত সংক্রমণগত সময়ের জন্য চিকিৎসার একটি চলমান কোর্স চালিয়ে যেতে পারে, VillageCareMAX এর গুণমান নিশ্চিত করে ও অন্যান্য নীতি মেনে চলে এবং আপনার প্ল্যানের সেবা সম্পর্কে চিকিৎসা সংক্রান্ত তথ্য প্রদান করে।

আপনার প্রোভাইডার নেটওয়ার্ক ছেড়ে চলে গেলে 90 দিন পর্যন্ত সংক্রমণগত সময়ের জন্য চিকিৎসার একটি চলমান কোর্স অব্যাহত থাকতে পারে, যদি প্রোভাইডার প্ল্যানের রেট অনুসারে অর্থ গ্রহণ করে, প্ল্যানের গুণমান নিশ্চিত করে ও অন্যান্য নীতি মেনে চলে এবং প্ল্যানের সেবা সম্পর্কে চিকিৎসা সংক্রান্ত তথ্য প্রদান করে।

মানি ফলোস দ্য পারসন (MFP)/ওপেন ডোরস

মানি ফলোস দ্য পারসন (MFP)/ওপেন ডোরস এর মাধ্যমে যে সকল সেবা এবং সহায়তা পাওয়া যাবে তা এই বিভাগে ব্যাখ্যা করা হবে। MFP/ওপেন ডোরস 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 কোনো নার্সিং হোমে বসবাস করেন
- আপনার চিকিৎসার প্রয়োজন হয় যা কমিউনিটির সেবাগুলোর মাধ্যমে পূরণ করা যেতে পারে

MFP/ওপেন ডোরস এ এমন লোকজন রয়েছে যাদের ট্রানজিশন স্পেশালিস্ট এবং পিয়ার বলা হয়, যারা নার্সিং হোমে আপনার সাথে দেখা করতে পারে এবং কমিউনিটিতে ফিরে যাওয়ার বিষয়ে আপনার সাথে কথা বলতে পারে। কেয়ার ম্যানেজার এবং ডিসচার্জ প্ল্যানার থেকে ট্রানজিশন স্পেশালিস্ট এবং পিয়ার ভিন্ন। তারা আপনাকে যেভাবে সাহায্য করতে পারে:

- কমিউনিটির সেবা এবং সহায়তা সম্পর্কে আপনাকে তথ্য প্রদান করা
- আপনাকে স্বাধীন হতে সহায়তা করার জন্য কমিউনিটির সেবাগুলো খুঁজে দেওয়া
- আপনি চলে যাওয়ার পরে আপনার বাড়িতে যা যা প্রয়োজন তা আছে কিনা নিশ্চিত করার জন্য আপনার সাথে দেখা করা বা কল করা

MFP/ওপেন ডোরস সম্পর্কে আরো তথ্যের জন্য অথবা কোনো ট্রানজিশন স্পেশালিস্ট বা পিয়ারের পরিদর্শনের আয়োজন করতে, অনুগ্রহ করে 1-844-545-7108 নম্বরে ইন্ডিপেন্ডেন্ট লিভিং সম্পর্কিত নিউ ইয়র্ক অ্যাসোসিয়েশনে কল করুন অথবা mfp@health.ny.gov ঠিকানায় ইমেল করুন। আপনি ওয়েবে MFP/ওপেন ডোরস পরিদর্শন করতে পারেন www.health.ny.gov/mfp অথবা www.ilny.org ঠিকানায়।

যে মেডিকেড সেবাগুলো আমাদের প্ল্যানের আওতাভুক্ত নয়

কিছু মেডিকেড সেবা আছে যা VillageCareMAX প্রদান করে না কিন্তু নিয়মিত মেডিকেড এর আওতায় প্রদান করা হতে পারে। আপনি আপনার মেডিকেড বেনিফিট কার্ড ব্যবহার করে মেডিকেড গ্রহণকারী যেকোনো প্রোভাইডারের কাছ থেকে এই সেবাগুলো নিতে পারবেন। সদস্য সেবার জন্য এই নম্বরে কল করুন 1-800-469-6292 (TTY: 711) VillageCareMAX অথবা মেডিকেড এর মাধ্যমে কোনো সুবিধা প্রদান করা হয়েছে কিনা সে সম্পর্কে আপনার প্রশ্ন থাকলে কল করুন। আপনার মেডিকেড বেনিফিট কার্ড ব্যবহার করে মেডিকেড এর মাধ্যমে প্রদান করা কিছু সেবার মধ্যে রয়েছে:

ফার্মেসি
আপনার মেডিকেয়ার থাকলে বেশিরভাগ প্রেসক্রিপশন এবং নন-প্রেসক্রিপশন ঔষধের পাশাপাশি সংমিশ্রিত প্রেসক্রিপশনগুলো নিয়মিত মেডিকেড অথবা মেডিকেয়ার পার্ট ডি এর আওতায় প্রদান করা হয়।

কিছু মানসিক স্বাস্থ্য সেবা, যার মধ্যে রয়েছে:
- নিবিড় মানসিক পুনর্বাসন চিকিৎসা
- ডে ট্রিটমেন্ট
- গুরুতর এবং ক্রমাগত মানসিকভাবে অসুস্থদের জন্য কেস ম্যানেজমেন্ট ।।। (স্টেট বা স্থানীয় মানসিক স্বাস্থ্য ইউনিটের পৃষ্ঠপোষকতায়)
- হাসপাতালের আংশিক সেবা যা মেডিকেয়ার এর আওতায় প্রদান করা হয় না
- কমিউনিটি হোমে বা পরিবার-ভিত্তিক চিকিৎসা গ্রহণকারীদের পুনর্বাসন সেবা
- অব্যাহত ডে ট্রিটমেন্ট
- অ্যাসারটিভ কমিউনিটি ট্রিটমেন্ট
- ব্যক্তিগতকৃত রোগ নিরাময় ভিত্তিক সেবা

কিছু বুদ্ধিবৃত্তিক ও বিকাশগত প্রতিবন্ধীতার সেবা, যার মধ্যে রয়েছে:
- দীর্ঘমেয়াদী থেরাপি
- ডে ট্রিটমেন্ট
- মেডিকেড সেবা সমন্বয়
- হোম এবং কমিউনিটি ভিত্তিক সেবা ছাড়ের অধীনে প্রাপ্ত সেবাগুলো

অন্যান্য মেডিকেড সেবা, যার মধ্যে রয়েছে:
- মেথাডোন ট্রিটমেন্ট
- টিবির (যক্ষ্মা) জন্য ডিরেক্টলি অবজার্ভ থেরাপি
- এইচআইভি কোবরা (HIV COBRA) কেস ম্যানেজমেন্ট
- পরিবার পরিকল্পনা
  মানদণ্ড পূরণ হলে কিছু চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় ডিম্বস্ফোটন-বর্ধক ঔষধ।

যে সেবাগুলো VillageCareMAX বা মেডিকেড এর আওতাভুক্ত নয়

যদি আপনার প্রোভাইডার আপনাকে আগে থেকেই বলে যে উদাহরণে থাকা সেবাগুলো VillageCareMAX

বা মেডিকেড এর আওতাভুক্ত নয় এবং আপনি সেগুলোর জন্য অর্থ প্রদান করতে সম্মত হন তাহলে যে সেবাগুলো VillageCareMAX বা মেডিকেড এর আওতাভুক্ত নয় সেগুলোর জন্য আপনাকে অবশ্যই অর্থ প্রদান করতে হবে। উদাহরণে থাকা যে সেবাগুলো VillageCareMAX বা মেডিকেড এর আওতাভুক্ত নয় সেগুলো হলো:

- কসমেটিক সার্জারি যদি চিকিৎসা সংক্রান্ত প্রয়োজন না হয়
- ব্যক্তিগত এবং আরামদায়ক জিনিসপত্র
- প্রোভাইডারের এমন সেবা যা প্ল্যানের অংশ নয় (যদি না VillageCareMAX আপনাকে সেই প্রোভাইডারের কাছে প্রেরণ করে)

আপনার যদি কোনো প্রশ্ন থাকে তাহলে সদস্য সেবার জন্য এই নম্বরে কল করুন 1-800-469-6292 (TTY: 711)।

সেবা অনুমোদন, পদক্ষেপ এবং পদক্ষেপ আপীল

আপনি যখন কোনো চিকিৎসা বা সেবার অনুমোদনের জন্য আবেদন করেন, তখন এটিকে **সেবা অনুমোদনের অনুরোধ** বলা হয়। কোনো সেবা অনুমোদনের অনুরোধ জমা দেওয়ার জন্য আপনাকে অবশ্যই:

আপনি, আপনার অনুমোদিত প্রতিনিধি বা আপনার প্রোভাইডার আমাদের টোল-ফ্রি সদস্য সেবার এই নম্বরে কল করতে পারেন 1-800-469-6292 (TTY: 711) অথবা VillageCareMAX 112 Charles St, New York, NY 10014 এই ঠিকানায় লিখিতভাবে আপনার অনুরোধ পাঠাতে পারেন।

আমরা নির্দিষ্ট পরিমাণে এবং একটি নির্দিষ্ট সময়ের জন্য সেবাগুলো অনুমোদন করব। একে বলা হয় **অনুমোদনের সময়কাল।**

পূর্ব অনুমোদন

কিছু আওতাভুক্ত সেবাগুলো পেতে বা সেগুলো পাওয়া অব্যাহত রাখতে VillageCareMAX ইউটিলাইজেশন ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট বা চুক্তিবদ্ধ ভেন্ডরের কাছ থেকে **পূর্ব অনুমোদন** (অগ্রিম অনুমোদন) প্রয়োজন। আপনি বা আপনার বিশ্বস্ত কেউ এটি চাইতে পারেন। নিম্নলিখিত চিকিৎসা এবং সেবাগুলো পাওয়ার আগে অবশ্যই অনুমোদিত হতে হবে:

- **অ্যাডাল্ট ডে হেলথ কেয়ার**
- **অডিওলজি/হিয়ারিং এইড***
- **ভোক্তা নির্দেশিত ব্যক্তিগত সহায়তা সেবা (CDPAS)**
- **ডেন্টাল***
- **ডিউরেবল মেডিক্যাল ইকুইপমেন্ট (DME)***
- **হোম ডেলিভারি করা খাবার এবং/অথবা দলগত পরিবেশে খাবার, যেমন ডে কেয়ার**
- নার্সিং, হোম হেলথ অ্যাসিস্ট্যান্ট, অকুপেশনাল, ফিজিকাল ও স্পিচ থেরাপি সহ **হোম হেলথ কেয়ার সেবাগুলো মেডিকেয়ার এর আওতায় প্রদান করা হয় না**

- **চিকিৎসা সম্পর্কিত সামাজিক সেবা**
- **চিকিৎসা সামগ্রী**
- **নন-ইমার্জেন্সি পরিবহন**
- **নার্সিং হোম কেয়ার মেডিকেয়ার এর আওতাধীন নয়** ***(প্রাতিষ্ঠানিক মেডিকেড এর জন্য যোগ্য হলে আপনাকে প্রদান করা হবে)***
- **পুষ্টি**
- **অপটোমেট্রি/চশমা***
- **বহির্বিভাগের রোগীদের পুনর্বাসন – বাড়ির বাইরের পরিবেশে** ***ফিজিকাল থেরাপি (PT), অকুপেশনাল থেরাপি (OT), স্পিচ থেরাপি (ST)***
- **ব্যক্তিগত যত্ন**
- **পারসোনাল ইমার্জেন্সি রেসপন্স সিস্টেম (PERS)**
- **ব্যক্তিগত ডিউটি নার্সিং**
- **কৃত্রিম, অর্থোটিকস এবং অর্থোপেডিক ফুটওয়্যার**
- **শ্বাসযন্ত্রের থেরাপি**
- **সামাজিক এবং পরিবেশগত সহায়তা**
- **সোশ্যাল ডে কেয়ার**
- **টেলিহেলথ***
- **প্রবীণদের (ভেটেরান) হোম সার্ভিস**

তারকাচিহ্ন (*) মানে নির্দিষ্ট সেবার জন্য পূর্ব অনুমোদন প্রয়োজন। আরো তথ্যের জন্য পরিকল্পনায় (plan) কল করুন।

আপনি এই সেবাগুলো পাওয়ার আগে, আপনাকে বা আপনার প্রোভাইডারকে পূর্বের অনুমোদনের জন্য VillageCareMAX-এ অনুরোধ অবশ্যই জমা দিতে হবে। VillageCareMAX মেম্বার সার্ভিসে কল করে বা লিখিতভাবে আপনার অনুরোধ পাঠানোর মাধ্যমে এটি করা যেতে পারে। ইউটিলাইজেশন ম্যানেজমেন্ট টিম আপনার অনুরোধ পর্যালোচনা করবে, যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত আছে সমস্ত প্রয়োজনীয় মেডিক্যাল নথি পাওয়ার জন্য প্রোভাইডারদের সাথে কাজ করা। আপনার অবস্থার জন্য যত দ্রুত প্রয়োজন তত দ্রুত একটি সিদ্ধান্ত নেওয়া হবে, তবে প্রয়োজনীয় সময়সীমার পরে নয়। সেবার বিবরণ এবং কভারেজ নিয়মগুলো সম্পর্কে আরো তথ্যের জন্য পৃষ্ঠা 5-9-এ সুবিধা চার্ট দেখুন।

সমসাময়িক পর্যালোচনা

এছাড়াও আপনি VillageCareMAX ইউটিলাইজেশন ম্যানেজমেন্ট ডিপার্টমেন্ট বা চুক্তিবদ্ধ বিক্রেতাকে এখন যে সেবা পাচ্ছেন তার থেকে বেশি কিছু দিতে বলতে পারেন। একে বলা হয় **সমসাময়িক পর্যালোচনা**।

পূর্ববর্তী পর্যালোচনা

কখনও কখনও আমরা আপনি যে কেয়ার পাচ্ছেন তা দেখতে আপনার এখনও কেয়ারের প্রয়োজন আছে কিনা তা পর্যালোচনা করব। আপনি ইতোমধ্যেই পেয়েছেন এমন অন্যান্য চিকিৎসা এবং সেবাগুলোও আমরা পর্যালোচনা করতে পারি। একে বলা হয় **পূর্ববর্তী পর্যালোচনা**। এই পর্যালোচনাগুলো করলে আমরা আপনাকে বলব।

আমরা আপনার সেবা অনুমোদনের অনুরোধ পাওয়ার পরে কী হবে?

আমরা যে সেবাগুলোর প্রতিশ্রুতি দিয়েছি আপনি তা পাচ্ছেন এটা নিশ্চিত করার জন্য পরিকল্পনাটির একটি পর্যালোচনা টিম রয়েছে৷ পর্যালোচনা টিমে রয়েছেন চিকিৎসক ও নার্সরা। তাদের কাজ হলো নিশ্চিত হওয়া যে আপনি যে চিকিৎসা বা সেবার জন্য বলেছেন তা চিকিৎসা সংক্রান্ত প্রয়োজন এবং আপনার জন্য ঠিক আছে কিনা। তারা গ্রহণযোগ্য চিকিৎসা মানের বিপরীতে আপনার চিকিৎসা পরিকল্পনা যাচাই করে এটি করে।

আমরা কোনো সেবা অনুমোদনের অনুরোধ অস্বীকার করার বা অনুরোধের চেয়ে কম পরিমাণের জন্য এটি অনুমোদন করার সিদ্ধান্ত নিতে পারি। এই সিদ্ধান্তগুলো একজন যোগ্য স্বাস্থ্যসেবা পেশাদার দ্বারা নেওয়া হবে। যদি আমরা সিদ্ধান্ত নিই যে অনুরোধ করা সেবাটি চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় নয়, তাহলে সিদ্ধান্তটি একজন চিকিৎসা সংক্রান্ত সুষ্ঠু পর্যালোচক দ্বারা নেওয়া হবে, যিনি একজন ডাক্তার, একজন নার্স বা একজন স্বাস্থ্যসেবা পেশাদার হতে পারেন যিনি সাধারণত আপনার অনুরোধ করা কেয়ার প্রদান করেন। আপনি **চিকিৎসা সংক্রান্ত পর্যালোচনা মানদণ্ড** নামে নির্দিষ্ট মেডিক্যাল স্ট্যান্ডার্ড এর জন্য অনুরোধ করতে পারেন, যা চিকিৎসার প্রয়োজনীয়তার সাথে সম্পর্কিত পদক্ষেপের সিদ্ধান্ত নিতে ব্যবহৃত হয়।

আপনার অনুরোধ পাওয়ার পরে, আমরা একটি **স্ট্যান্ডার্ড** বা ***ফাস্ট ট্র্যাক*** প্রক্রিয়ার অধীনে এটি পর্যালোচনা করব৷ আপনি বা আপনার ডাক্তার *ফাস্ট ট্র্যাক* পর্যালোচনার জন্য বলতে পারেন, যদি এটি বিশ্বাস করা হয় যে বিলম্ব আপনার স্বাস্থ্যের জন্য গুরুতর ক্ষতির কারণ হবে। যদি একটি *ফাস্ট ট্র্যাক* পর্যালোচনার জন্য আপনার অনুরোধ প্রত্যাখ্যান করা হয়, আমরা আপনাকে বলব এবং আপনার অনুরোধটি স্ট্যান্ডার্ড পর্যালোচনা প্রক্রিয়ার অধীনে পরিচালনা করা হবে৷ সমস্ত ক্ষেত্রে, আমরা আপনার অনুরোধটি আপনার চিকিৎসার জন্য আমাদের যত দ্রুত করতে হবে তত দ্রুত পর্যালোচনা করব, তবে নীচে নির্দেশিত সময়ের পরে নয়।

পূর্বে অনুমোদনের অনুরোধের জন্য সময়সীমা

- **স্ট্যান্ডার্ড পর্যালোচনা**: আমাদের প্রয়োজনীয় সমস্ত তথ্য পাওয়ার পর আমরা আপনার অনুরোধের বিষয়ে 3 কার্যদিবসের মধ্যে সিদ্ধান্ত নেব, কিন্তু আমরা আপনার অনুরোধ পাওয়ার 14 দিনের মধ্যে আপনি আমাদের কাছ থেকে তা শুনতে পাবেন না। আমাদের আরো তথ্যের প্রয়োজন হলে আমরা আপনাকে 14 তম দিনের মধ্যে জানাব৷

- **ফাস্ট ট্র্যাক পর্যালোচনা**: আমরা একটি সিদ্ধান্ত নেব এবং আপনি 72 ঘণ্টার মধ্যে আমাদের কাছ থেকে তা শুনতে পাবেন। আমাদের আরো তথ্যের প্রয়োজন হলে আমরা আপনাকে 72 ঘণ্টার মধ্যে জানাব।

সমসাময়িক পর্যালোচনা অনুরোধের জন্য সময়সীমা

- **স্ট্যান্ডার্ড পর্যালোচনা**: আমাদের প্রয়োজনীয় সমস্ত তথ্য থাকাকালীন আমরা 1 কার্যদিবসের মধ্যে একটি সিদ্ধান্ত নেব, কিন্তু আমরা আপনার অনুরোধ পাওয়ার 14 দিনের মধ্যে আপনি আমাদের কাছ থেকে তা শুনতে পাবেন না।

- **ফাস্ট ট্র্যাক পর্যালোচনা**: আমাদের প্রয়োজনীয় সমস্ত তথ্য থাকলে আমরা 1 কার্যদিবসের মধ্যে একটি সিদ্ধান্ত নেব। আমরা আপনার অনুরোধ পাওয়ার 72 ঘণ্টার মধ্যে আপনি আমাদের কাছ থেকে তা শুনতে পাবেন। আমাদের আরো তথ্যের প্রয়োজন হলে আমরা আপনাকে তা 1 কার্যদিবসের মধ্যে জানাব।

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

- কি তথ্য প্রয়োজন তা লিখব এবং বলব। যদি আপনার অনুরোধ *ফাস্ট ট্র্যাকে* হয় তবে পর্যালোচনা করুন, আমরা এখনই আপনাকে কল করব এবং পরে একটি লিখিত নোটিশ পাঠাব।
- কেন বিলম্ব আপনার সর্বোত্তম স্বার্থে তা আপনাকে বলব।
- আমরা যখন প্রয়োজনীয় তথ্য পাই তখন যত তাড়াতাড়ি সম্ভব সিদ্ধান্ত নিই, কিন্তু যেদিন আমরা আরো তথ্য চেয়েছি তার 14 দিনের পরে নয়।

আপনি, আপনার প্রোভাইডার বা আপনার বিশ্বাসযোগ্য কেউ আমাদেরকে সিদ্ধান্ত নিতে আরো সময় নিতে বলতে পারেন। আপনার ব্যাপারে সিদ্ধান্ত নিতে পরিকল্পনাটি দেওয়ার জন্য আপনার কাছে আরো তথ্য থাকার কারণে এটি হতে পারে। এটি 1-800-469-6292 (TTY: 711) নম্বরে কল করে বা লিখে করা যেতে পারে।

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

আপনি যা চেয়েছেন তার অংশ বা সমস্ত কিছুর জন্য যদি আমাদের উত্তর হ্যাঁ হয়, তাহলে আমরা সেবাটি অনুমোদন করব বা আপনি যে আইটেমটি চেয়েছেন তা আপনাকে দিব।
যদি আমাদের উত্তর অংশ বিশেষ বা আপনি যা চেয়েছেন তার সমস্ত কিছুর জন্য না হয়, আমরা আপনাকে একটি লিখিত নোটিশ পাঠাব যা ব্যাখ্যা করবে কেন আমরা না বলেছি। দেখুন ***আমি কিভাবে একটি পদক্ষেপের আপীল দাখিল করব?*** যা কিভাবে আপীল করবেন তা ব্যাখ্যা করে যদি আপনি আমাদের সিদ্ধান্তের সাথে একমত না হন।

পদক্ষেপ কী?

যখন VillageCareMAX আপনার বা আপনার প্রোভাইডারের দ্বারা অনুরোধ করা সেবাগুলোকে অস্বীকার বা সীমাবদ্ধ করে; কোনো সুপারিশের জন্য অনুরোধ অস্বীকার করে; সিদ্ধান্ত নেয় যে কোনো অনুরোধ করা সেবার সুবিধা কভার না করার; আমরা ইতোমধ্যে অনুমোদিত করেছি এরকম সেবাগুলোকে সীমাবদ্ধ, হ্রাস, স্থগিত বা সমাপ্ত করে; সেবার জন্য অর্থ প্রদান অস্বীকার করে; সময়মত সেবা প্রদান না করে; অথবা প্রয়োজনীয় সময়সীমার মধ্যে অভিযোগ বা আপীলের সিদ্ধান্ত না নেয় , সেগুলোকে পরিকল্পনা "পদক্ষেপ" হিসাবে বিবেচনা করা হয়। একটি পদক্ষেপ আপীল সাপেক্ষে। (আরো তথ্যের জন্য নীচে দেখুন *আমি কিভাবে পদক্ষেপের আপীল দাখিল করি?*)

পদক্ষেপের নোটিশের সময়
আমরা যদি আপনার অনুরোধ করা সেবাগুলোকে অস্বীকার বা সীমিত করার সিদ্ধান্ত নিয়ে থাকি বা কোনো কভার করা সেবার সমস্ত বা অংশ বিশেষের জন্য অর্থ প্রদান না করার সিদ্ধান্ত নিয়ে থাকি, আমরা যখন আমাদের সিদ্ধান্ত নেব তখন আমরা আপনাকে নোটিশ পাঠাব৷ আমরা যদি অনুমোদিত কোনো সেবাকে সীমাবদ্ধ, হ্রাস, স্থগিত বা বন্ধ করার প্রস্তাব করি, তাহলে আমরা সেবাটি পরিবর্তন করতে চাওয়ার অন্তত 10 দিন আগে আমাদের চিঠি পাঠানো হবে।

পদক্ষেপের নোটিশের বিষয়বস্তু
আমরা আপনাকে পদক্ষেপ সম্পর্কে পাঠানো যেকোনো নোটিশ:

- আমরা যে পদক্ষেপ নিয়েছি বা নিতে চাই তা ব্যাখ্যা করবে;
- চিকিৎসা সংক্রান্ত যৌক্তিকতা সহ পদক্ষেপের কারণগুলো উল্লেখ করবে, যদি থাকে;
- আমাদের কাছে আপীল দাখিল করতে আপনার অধিকার বর্ণনা করবে (স্টেটের বাহ্যিক আপীল প্রক্রিয়ায় আপনার অধিকার থাকতে পারে কিনা তা সহ);
- কিভাবে অভ্যন্তরীণ আপীল দাখিল করতে হয় এবং যে পরিস্থিতিতে আপনি অনুরোধ করতে পারেন যে আমরা আপনার অভ্যন্তরীণ আপীলের পর্যালোচনার গতি বাড়াই (ত্বরান্বিত করা) তা বর্ণনা করবে;
- সিদ্ধান্ত নেওয়ার ক্ষেত্রে নির্ভরশীল চিকিৎসা সংক্রান্ত পর্যালোচনার মানদণ্ডের প্রাপ্যতা বর্ণনা করবে, যদি চিকিৎসার প্রয়োজনীয়তার সাথে সংশ্লিষ্ট সমস্যা বা চিকিৎসা বা সেবাটি পরীক্ষামূলক বা তদন্তমূলক না থাকে; ***এবং***
- তথ্য বর্ণনা করবে, যদি থাকে, যা আপনাকে এবং/অথবা আপনার প্রোভাইডার দ্বারা অবশ্যই প্রদান করা উচিত যাতে আমরা আপীলের বিষয়ে সিদ্ধান্ত দিতে পারি।

নোটিশটি আপনাকে আপীল এবং স্টেটের সুষ্ঠু শুনানির অধিকার সম্পর্কেও বলবে:

- এটি একটি আপীল এবং একটি সুষ্ঠু শুনানির মধ্যে পার্থক্য ব্যাখ্যা করবে;
- এটি বলবে যে একটি সুষ্ঠু শুনানির চাইবার আগে আপনাকে অবশ্যই একটি আপীল দাখিল করতে হবে; ***এবং***
- এটি ব্যাখ্যা করবে কিভাবে একটি আপীল চাইতে হবে।

যদি আমরা কোনো অনুমোদিত সেবা হ্রাস করি, স্থগিত করি বা বন্ধ করি তাহলে নোটিশটি আপনাকে আপনার আপীলের সিদ্ধান্ত নেওয়ার সময় আপনার সেবাগুলো চালিয়ে যাওয়ার অধিকার সম্পর্কেও বলবে৷ আপনার সেবাগুলো চালিয়ে যাওয়ার জন্য আপনাকে অবশ্যই নোটিশের তারিখের 10 দিনের মধ্যে বা প্রস্তাবিত পদক্ষেপের উদ্দেশ্য কার্যকর তারিখের মধ্যে যেটি পরে, একটি আপীল চাইতে হবে।

আমি কিভাবে পদক্ষেপের আপীল দাখিল করব?
আপনি যদি আমাদের নেওয়া কোনো পদক্ষেপের সাথে একমত না হন তবে আপনি আপীল করতে পারেন। আপনি যখন কোনো আপীল দাখিল করেন, তখন এর অর্থ হলো আমরা সঠিক কিনা তা সিদ্ধান্ত নিতে আমাদের পদক্ষেপের কারণটি আবার দেখতে হবে। আপনি মৌখিকভাবে বা লিখিতভাবে পরিকল্পনা নিয়ে কোনো পদক্ষেপের আপীল করতে পারেন। যখন পরিকল্পনা আপনাকে একটি গৃহীত পদক্ষেপ সম্পর্কে চিঠি পাঠায় (যেমন সেবাগুলোকে অস্বীকার করা বা সীমিত করা, বা সেবার জন্য অর্থ প্রদান না করা), তখন আপনাকে নোটিশের তারিখের 60 দিনের মধ্যে আপনার আপীল অনুরোধ দাখিল করতে হবে। আমরা যদি সেবা হ্রাস করি, স্থগিত করি বা বন্ধ করি এবং অনুমোদিত সেবা প্রদান করি এবং আপনি

আপনার আপীলের সিদ্ধান্ত নেওয়ার সময় আপনার সেবাগুলো চালিয়ে যেতে চান, তাহলে আপনাকে অবশ্যই নোটিশের তারিখের 10 দিনের মধ্যে বা প্রস্তাবিত পদক্ষেপের উদ্দেশ্য কার্যকর তারিখের মধ্যে যেটি পরে হয়, একটি আপীল চাইতে হবে।

আপীল করার জন্য আমি কিভাবে আমার পরিকল্পনা নিয়ে যোগাযোগ করব?

আমাদের সাথে 1-800-469-6292 (TTY: 711) নম্বরে কল করে অথবা 112 Charles St, New York, NY 10014 ঠিকানায় লিখে যোগাযোগ করা যেতে পারে। যে ব্যক্তি আপনার আপীল পাবেন তিনি তা রেকর্ড করবেন এবং উপযুক্ত কর্মীরা আপীলের পর্যালোচনা তত্ত্বাবধান করবেন। আমরা আপনাকে নোটিশ পাঠাব যে আমরা আপনার আপীল পেয়েছি এবং আমরা কিভাবে এটি পরিচালনা করব তা জানাব। আপনার আপীলটি অভিজ্ঞ চিকিৎসা সংক্রান্ত কর্মীদের দ্বারা পর্যালোচনা করা হবে, যারা পরিকল্পনার প্রাথমিক সিদ্ধান্তের সাথে সংশ্লিষ্ট ছিল না যেটি আপনি আপীল করছেন।

কিছু পদক্ষেপের জন্য আপনি আপীল প্রক্রিয়া চলাকালীন সেবা চালিয়ে যাওয়ার জন্য অনুরোধ করতে পারেন

আপনি যদি সীমাবদ্ধতা, হ্রাস, স্থগিতাদেশ বা সেবার সমাপ্তির আপীল করেন যা আপনি বর্তমানে পাওয়ার জন্য অনুমোদিত, আপনার আপীলের সিদ্ধান্ত নেওয়ার সময় এই সেবাগুলো অবিরত পেতে আপনাকে অবশ্যই একটি পরিকল্পনা আপীলের অনুরোধ করতে হবে। সেবার সীমাবদ্ধতা, হ্রাস, স্থগিতাদেশ বা পরিসমাপ্তি বা প্রস্তাবিত পদক্ষেপের উদ্দিষ্ট কার্যকর তারিখ বা নোটিশের তারিখ থেকে 10 দিনের মধ্যে যেটি পরে পরিকল্পনা আপীল চাইলে আমাদের অবশ্যই আপনার সেবা চালিয়ে যেতে হবে। কিভাবে একটি পরিকল্পনা আপীল চাইতে হবে তা খুঁজে বের করতে এবং চালিয়ে নিতে সাহায্য চাইতে, দেখুন "***আমি কিভাবে একটি পদক্ষেপের আপীল দাখিল করব?"***

যদিও আপনি সেবাগুলো অব্যাহত রাখার জন্য অনুরোধ করতে পারেন, যদি পরিকল্পনা আপীলে আপনার পক্ষে সিদ্ধান্ত না হয়, তবে আমরা আপনাকে এই সেবাগুলোর জন্য অর্থ প্রদান করতে বলতে পারি যদি সেগুলো প্রদান করা হয় শুধুমাত্র এই জন্য যে আপনি আপনার মামলা পর্যালোচনা করার সময় সেগুলো গ্রহণ চালিয়ে যেতে বলেছিলেন৷

পদক্ষেপের জন্য আমার আপীলের সিদ্ধান্ত নিতে কতক্ষণ সময় লাগবে?

আপনার আপীলটি ফাস্ট ট্র্যাক করা না হলে, আমরা একটি স্ট্যান্ডার্ড আপীল হিসাবে আমাদের দ্বারা গৃহীত পদক্ষেপে আপনার আবেদনটি পর্যালোচনা করব। আপনার স্বাস্থ্যের অবস্থা অনুযায়ী যতটা দ্রুত সম্ভব আমরা আপনাকে একটি লিখিত সিদ্ধান্ত পাঠাব তবে এটি আমরা আপীলটি পাবার 30 দিনের পরে নয়। (আপনি একটি এক্সটেনশনের জন্য অনুরোধ জানালে বা আমাদের আরো তথ্যের প্রয়োজন হলে পর্যালোচনার সময়সীমা 14 দিন পর্যন্ত বাড়ানো যেতে পারে এবং বিলম্বটি আপনার স্বার্থেই।) আমাদের পর্যালোচনার সময় আপনি ব্যক্তিগতভাবে এবং লিখিতভাবে আপনার মামলা উপস্থাপন করার সুযোগ পাবেন। আমরা আপনাকে আপনার রেকর্ডগুলোও পাঠাব যা আপীল পর্যালোচনার অংশ৷

আপনার আপীলের বিষয়ে আমরা যে সিদ্ধান্ত নিয়েছি সে সম্পর্কে আমরা আপনাকে একটি নোটিশ পাঠাব, সেটি আমরা যে সিদ্ধান্ত নিয়েছি এবং সেই সিদ্ধান্তে পৌঁছানোর তারিখটিকে শনাক্ত করবে।

যদি আমরা অনুরোধকৃত সেবাগুলোকে অস্বীকার বা সীমিত করার, বা সেবাগুলোকে সীমাবদ্ধ, হ্রাস, স্থগিত

বা বন্ধ করার আমাদের সিদ্ধান্তকে ফিরিয়ে দেই এবং আপনার আপীল মুলতবি থাকাকালীন সেবাগুলো সরবরাহ করা না হয় তাহলে আমরা আপনার স্বাস্থ্যের অবস্থার প্রয়োজন অনুসারে আপনাকে বিতর্কিত সেবাগুলো সরবরাহ করব। কিছু ক্ষেত্রে, আপনি একটি " *ফাস্ট ট্র্যাক*" আপীলের অনুরোধ করতে পারেন৷ (নীচে **"ফাস্ট ট্র্যাক আপীল প্রক্রিয়া"** বিভাগটি দেখুন।)

ফাস্ট ট্র্যাক আপীল প্রক্রিয়া

আমরা সবসময় আমাদের পর্যালোচনা ত্বরান্বিত করব যদি আপীলটি আপনি ইতোমধ্যেই পাচ্ছেন এমন আরো সেবার জন্য আপনার অনুরোধের বিষয়ে হয়ে থাকে। যদি আপনি বা আপনার প্রোভাইডার মনে করেন যে, একটি স্ট্যান্ডার্ড আপীলের জন্য সময় নেওয়ার ফলে আপনার স্বাস্থ্য বা জীবনের জন্য গুরুতর সমস্যা হতে পারে, তাহলে আপনি আপনার আবেদনের *ফাস্ট ট্র্যাক* করা পর্যালোচনা চাইতে পারেন। আমরা সমস্ত প্রয়োজনীয় তথ্য পাওয়ার পরে 2 কার্যদিবসের মধ্যে আমাদের সিদ্ধান্তের মাধ্যমে আপনাকে প্রতিক্রিয়া জানাব। আপনার আপীল পাওয়ার পর কোনো ঘটনাতেই আমাদের সিদ্ধান্ত জারি করার সময় 72 ঘণ্টার বেশি হবে না। (আপনি একটি এক্সটেনশনের জন্য অনুরোধ জানালে বা আমাদের আরো তথ্যের প্রয়োজন হলে পর্যালোচনার সময়সীমা 14 দিন পর্যন্ত বাড়ানো যেতে পারে এবং বিলম্বটি আপনার স্বার্থেই।)

যদি আমরা আপনার আপীল ত্বরান্বিত করার জন্য আপনার অনুরোধের সাথে একমত না হই, তাহলে আমরা আপনাকে জানাতে ব্যক্তিগতভাবে আপনার সাথে যোগাযোগ করার জন্য আমাদের যথাসাধ্য চেষ্টা করব যে আমরা একটি *ফাস্ট ট্র্যাক* আপীলের জন্য আপনার অনুরোধ প্রত্যাখ্যান করেছি এবং এটি একটি স্ট্যান্ডার্ড আপীল হিসাবে পরিচালনা করব৷ এছাড়াও, আমরা আপনার অনুরোধ পাওয়ার 2 দিনের মধ্যে *ফাস্ট ট্র্যাক* আপীলের আপনার অনুরোধ প্রত্যাখ্যান করার জন্য আমাদের সিদ্ধান্তের একটি লিখিত নোটিশ পাঠাব।

যদি সিদ্ধান্তটি আমার আপীলকে প্রত্যাখান করে তবে আমি কী করতে পারি?

যদি আপনার আপীল সম্পর্কে আমাদের সিদ্ধান্ত সম্পূর্ণরূপে আপনার পক্ষে না হয়, তাহলে আপনি যে নোটিশটি পেয়েছেন তা নিউ ইয়র্ক স্টেট থেকে মেডিকেড ফেয়ার হিয়ারিং এর জন্য অনুরোধ করার আপনার অধিকার এবং কিভাবে একটি ন্যায্য শুনানি পেতে হবে তা ব্যাখ্যা করবে, যারা আপনার পক্ষে ফেয়ার হিয়ারিংয়ে কিছু আপীলের জন্য, শুনানি মুলতবি থাকাকালীন সেবাগুলো পাওয়ার অনুরোধ করার ক্ষেত্রে আপনার অধিকার এবং কিভাবে অনুরোধ করবেন তার জন্য আপনার পক্ষে উপস্থিত হতে পারেন।

নোট: **চূড়ান্ত প্রতিকূল নির্ণয়ের নোটিশের তারিখের 120 ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে আপনাকে অবশ্যই একটি ন্যায্য শুনানির অনুরোধ করতে হবে।** যদি আমরা চিকিৎসার প্রয়োজনীয়তার কারণে আপনার আবেদন প্রত্যাখ্যান করি বা মুলতবি থাকা সেবাটি পরীক্ষামূলক বা তদন্তমূলক ছিল, তাহলে নোটিশটি আমাদের সিদ্ধান্তের একটি "বাহ্যিক আপীল" করার জন্য নিউ ইয়র্ক স্টেটকে কিভাবে জিজ্ঞাসা করতে হবে তাও ব্যাখ্যা করবে।

স্টেট ফেয়ার শুনানি

যদি আমরা আপনার পরিকল্পনার আবেদন প্রত্যাখ্যান করি বা ***"আমার একটি পদক্ষেপের আবেদনের সিদ্ধান্ত নিতে পরিকল্পনাটি কতক্ষণ লাগবে?"*** এর উপরে নির্দিষ্ট সময়ে চূড়ান্ত প্রতিকূল নির্ধারণ নোটিশ প্রদান করতে না পারি, আপনি নিউ ইয়র্ক স্টেট থেকে একটি ন্যায্য শুনানির অনুরোধ করতে

পারেন। ফেয়ার হিয়ারিং সিদ্ধান্ত আমাদের সিদ্ধান্তকে বাতিল করতে পারে। আমরা আপনাকে চূড়ান্ত প্রতিকূল নির্ধারণের নোটিশ পাঠানোর তারিখের 120 ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে আপনাকে অবশ্যই একটি ন্যায্য শুনানির অনুরোধ করতে হবে।
যদি আমরা একটি অনুমোদিত সেবা হ্রাস, স্থগিত বা সমাপ্ত করি এবং আপনি নিশ্চিত করতে চান যে আপনার সেবাগুলো সুষ্ঠু শুনানির মুলতবি থাকা অব্যাহত রয়েছে, চূড়ান্ত প্রতিকূল নির্ণয়ের নোটিশের তারিখের 10 দিনের মধ্যে আপনাকে আপনার ন্যায্য শুনানির অনুরোধ করতে হবে।

যতক্ষণ না আপনি ফেয়ার হিয়ারিং প্রত্যাহার না করেন বা স্টেট ফেয়ার হিয়ারিং অফিসার শুনানির সিদ্ধান্ত জারি না করেন যা আপনার পক্ষে নয় এবং যেটি প্রথমে ঘটবে ততক্ষণ পর্যন্ত আপনার সুবিধাগুলো অব্যাহত থাকবে।

যদি স্টেট ফেয়ার হিয়ারিং অফিসার আমাদের সিদ্ধান্তকে ফিরিয়ে দেন, তাহলে আমাদের অবশ্যই নিশ্চিত করতে হবে যে আপনি অবিলম্বে যত দ্রুত সম্ভব আপনার স্বাস্থ্যের অবস্থার জন্য প্রয়োজনীয় বিতর্কিত সেবাগুলো পেয়েছেন। আপনার আপীল মুলতবি থাকাকালীন আপনি যদি বিতর্কিত সেবাগুলো পেয়ে থাকেন, তাহলে আমরা ফেয়ার হিয়ারিং অফিসার কর্তৃক আদেশকৃত আওতাধীন সেবাগুলোর জন্য অর্থ প্রদানের জন্য দায়ী থাকব।

যদিও আপনি আপনার ন্যায্য শুনানির সিদ্ধান্তের জন্য অপেক্ষা করার সময় সেবাগুলো চালিয়ে যাওয়ার জন্য অনুরোধ করতে পারেন, তারপরও যদি আপনার ন্যায্য শুনানির সিদ্ধান্ত আপনার পক্ষে না হয়, তবে আপনি সেই সেবাগুলোর জন্য অর্থ প্রদানের জন্য দায়ী হতে পারেন যা ফেয়ার হিয়ারিংয়ের বিষয় ছিল।

আপনি অফিস অভ টেম্পোরারি অ্যান্ড ডিস্যাবিলিটি অ্যাসিসট্যান্স (OTDA) এর সাথে যোগাযোগ করে একটি স্টেট ফেয়ার হিয়ারিং অনুরোধ দাখিল করতে পারেন:

- অনলাইনে অনুরোধ ফরম: Request Hearing | Fair Hearings | OTDA (ny.gov)
- একটি প্রিন্টযোগ্য অনুরোধ ফরম মেইল করুন:
  NYS Office of Temporary and Disability Assistance Office
  of Administrative Hearings (প্রশাসনিক শুনানির অস্থায়ী এবং
  প্রতিবন্ধী সহায়তা অফিসের NYS অফিস)
  Managed Care Hearing Unit
  P.O. Box 22023
  Albany, New York 12201-2023
- একটি প্রিন্টযোগ্য অনুরোধ ফরম ফ্যাক্স করুন: (518) 473-6735
- টেলিফোনে অনুরোধ করুন:
  স্ট্যান্ডার্ড ফেয়ার হিয়ারিং লাইন – 1 (800) 342-3334
  ইমাজেন্সি ফেয়ার হিয়ারিং লাইন – 1 (800) 205-0110
  TTY লাইন – 711 (অপারেটরকে 1 (877) 502-6155 নম্বরে কল করার অনুরোধ করুন
- সাক্ষাতে অনুরোধ জানান:
  নিউ ইয়র্ক সিটি
  14 Boerum Place, 1st Floor

Brooklyn, New York 11201

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

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

স্টেট এক্সটার্নাল আপীল
আমরা আপনার আবেদন প্রত্যাখ্যান করতে পারি কারণ আমরা নির্ধারণ করি যে সেবাটি চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় নয় বা পরীক্ষামূলক বা তদন্তমূলক, তাই আপনি নিউ ইয়র্ক স্টেটের কাছ থেকে একটি এক্সটার্নাল আপীল চাইতে পারেন। এক্সটার্নাল আপীলের সিদ্ধান্ত নেওয়া হয় পর্যালোচকদের দ্বারা যারা আমাদের বা নিউ ইয়র্ক স্টেটের জন্য কাজ করে না। এই পর্যালোচকরা নিউ ইয়র্ক স্টেট দ্বারা অনুমোদিত যোগ্য ব্যক্তি। আপনাকে এক্সটার্নাল আপীলের জন্য অর্থ প্রদান করতে হবে না।

যখন আমরা চিকিৎসার প্রয়োজনীয়তার অভাবের জন্য বা সেবাটি পরীক্ষামূলক বা তদন্তের ভিত্তিতে কোনো আপীল প্রত্যাখ্যান করার সিদ্ধান্ত নিই, তখন আমরা আপনাকে একটি এক্সটার্নাল আপীল কিভাবে দাখিল করতে হয় সে সম্পর্কে তথ্য প্রদান করব, যার মধ্যে একটি ফরম সহ এক্সটার্নাল আপীল দায়ের করতে হবে এবং আপীল প্রত্যাখ্যান করার সিদ্ধান্ত সহ থাকবে। আপনি যদি এক্সটার্নাল আপীল চান, তাহলে আমরা আপনার আবেদন প্রত্যাখ্যান করার তারিখ থেকে চার মাসের মধ্যে আপনাকে অবশ্যই নিউ ইয়র্ক স্টেট ডিপার্টমেন্ট অভ ফাইন্যান্সিয়াল সার্ভিসে ফরমটি দাখিল করতে হবে।

আপনার এক্সটার্নাল আপীল 30 দিনের মধ্যে সিদ্ধান্ত নেওয়া হবে। এক্সটার্নাল আপীল পর্যালোচক আরো তথ্য চাইলে আরো সময় (5 কর্মদিবস পর্যন্ত) প্রয়োজন হতে পারে। সিদ্ধান্ত নেওয়ার পর পর্যালোচক 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। এটাকে ফাস্ট ট্র্যাক এক্সটার্নাল আপীল বলা হয়। এক্সটার্নাল আপীল পর্যালোচক 72 ঘণ্টা বা তার কম সময়ের মধ্যে একটি ফাস্ট ট্র্যাক আপীলের সিদ্ধান্ত নেবেন৷ পর্যালোচক সরাসরি ফোন বা ফ্যাক্সের মাধ্যমে আপনাকে এবং আমাদেরকে সিদ্ধান্তটি জানাবেন। পরে, একটি চিঠি পাঠানো হবে যার মাধ্যমে আপনাকে সিদ্ধান্ত জানানো হবে।

আপনি ফেয়ার হিয়ারিং এবং এক্সটার্নাল আপীল উভয়ই চাইতে পারেন। আপনি যদি ফেয়ার হিয়ারিং এবং এক্সটার্নাল আপীল চেয়ে থাকেন তাহলে ফেয়ার হিয়ারিং অফিসারের সিদ্ধান্ত "গণনা করা হয়"।

অভিযোগ এবং অভিযোগের আপীল

VillageCareMAX আপনার উদ্বেগ বা সমস্যাগুলো যত তাড়াতাড়ি সম্ভব এবং আপনার সন্তুষ্টির বিষয়ে যথাসাধ্য চেষ্টা করবে। আপনার কি ধরনের সমস্যা আছে তার উপর নির্ভর করে, আপনি আমাদের অভিযোগ প্রক্রিয়া অথবা আমাদের আপীল প্রক্রিয়া ব্যবহার করতে পারেন।

আপনার সেবাগুলোতে বা VillageCareMAX কর্মীরা বা হেলথ কেয়ার প্রোভাইডারের মাধ্যমে আপনার সাথে যেভাবে আচরণ করা হয় তাতে কোনো পরিবর্তন হবে না কারণ আপনি একটি অভিযোগ বা একটি আপীল করেছেন৷ আমরা আপনার গোপনীয়তা বজায় রাখব। অভিযোগ বা আপীল করার জন্য আপনার প্রয়োজন হতে পারে এমন যেকোনো সহায়তা আমরা আপনাকে দিব। এর মধ্যে রয়েছে আপনাকে দোভাষী সেবা প্রদান করা বা আপনার দৃষ্টি অথবা শ্রবণ সমস্যা থাকলে সাহায্য করা। আপনার জন্য কাজ করার জন্য আপনি কাউকে বেছে নিতে পারেন (যেমন একজন আত্মীয় বা বন্ধু বা একজন প্রোভাইডার)।

অভিযোগ দায়ের করতে, অনুগ্রহ করে কল করুন: 1-800-469-6292 (TTY: 711) অথবা লিখুন: 112 Charles St, New York, NY 10014। আপনি যখন আমাদের সাথে যোগাযোগ করবেন, তখন আপনাকে আপনার নাম, ঠিকানা, টেলিফোন নম্বর এবং সমস্যার বিশদ বিবরণ দিতে হবে।

অভিযোগ বলতে কী বোঝায়?

অভিযোগ হলো আপনার দ্বারা আমাদের কর্মীদের বা আওতাধীন সেবা যা প্রোভাইডারদের কাছ থেকে আপনি যে যত্ন এবং চিকিৎসা পান সে সম্পর্কে অসন্তুষ্টির জন্য আমাদের সাথে যোগাযোগ করা। উদাহরণস্বরূপ, যদি কেউ আপনার প্রতি অভদ্র আচরণ করে, দেখা না করে অথবা আপনি আমাদের কাছ থেকে প্রাপ্ত যত্ন বা সেবার মান পছন্দ না করেন, তাহলে আপনি আমাদের কাছে অভিযোগ জানাতে পারেন।

অভিযোগ প্রক্রিয়া

আপনি আমাদের কাছে মৌখিকভাবে বা লিখিতভাবে অভিযোগ করতে পারেন। যে ব্যক্তি আপনার অভিযোগ পাবেন তিনি তা রেকর্ড করবেন এবং উপযুক্ত পরিকল্পনা কর্মীরা অভিযোগের পর্যালোচনার তত্ত্বাবধান করবেন। আমরা আপনাকে চিঠি পাঠাব যাতে জানাব যে আমরা আপনার অভিযোগ এবং আমাদের পর্যালোচনা প্রক্রিয়ার বিবরণ পেয়েছি। আমরা আপনার অভিযোগ পর্যালোচনা করব এবং আপনাকে দুটি সময়সীমার একটির মধ্যে একটি লিখিত উত্তর দিব।

1. যদি বিলম্ব আপনার স্বাস্থ্যের ঝুঁকি উল্লেখযোগ্যভাবে বাড়িয়ে দেয়, তাহলে আমরা প্রয়োজনীয় তথ্য প্রাপ্তির
   48 ঘণ্টার মধ্যেই সিদ্ধান্ত নেব কিন্তু অভিযোগ প্রাপ্তির 7 দিনের মধ্যে প্রক্রিয়াটি শেষ করতে হবে।
2. অন্যান্য সমস্ত ধরনের অভিযোগের জন্য, প্রয়োজনীয় তথ্য পাওয়ার 45 দিনের মধ্যে আমরা আপনাকে আমাদের সিদ্ধান্তের বিষয়ে অবহিত করব, তবে অভিযোগ প্রাপ্তির 60 দিনের মধ্যে প্রক্রিয়াটি শেষ করতে হবে। আপনি এটির অনুরোধ জানালে বা আমাদের আরো তথ্যের প্রয়োজন হলে পর্যালোচনার সময়সীমা 14 দিন পর্যন্ত বাড়ানো যেতে পারে এবং বিলম্বটি আপনার স্বার্থেই।

আপনার অভিযোগ এবং আপনার অভিযোগ সম্পর্কে আমাদের সিদ্ধান্ত পর্যালোচনা করার সময় আমরা কী পেয়েছি তা আমাদের উত্তর বর্ণনা করবে।

আমি কিভাবে অভিযোগের সিদ্ধান্তের জন্য আপীল করব?

আপনি যদি সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে আমরা আপনার অভিযোগের বিষয়ে উদ্বেগ প্রকাশ করি এবং আপনি অভিযোগের আপীল দায়ের করে আপনার সমস্যাটির দ্বিতীয়বার পর্যালোচনার অনুরোধ করতে পারেন। আপনাকে অবশ্যই মৌখিক বা লিখিতভাবে অভিযোগের আবেদন দাখিল করতে হবে। এটি অবশ্যই আপনার অভিযোগের ব্যাপারে আমাদের প্রাথমিক সিদ্ধান্ত প্রাপ্তির 60 কার্যদিবসের মধ্যে দাখিল করতে হবে। আমরা আপনার আবেদনটি একবার গ্রহণ করার পর, 15 কার্যদিবসের মধ্যে আমরা আপনাকে একটি লিখিত স্বীকৃতি প্রেরণ করবো যাতে আমরা আপনার আপীলের প্রতিক্রিয়া জানানোর ব্যাপারে মনোনীত ব্যক্তির নাম, ঠিকানা এবং টেলিফোন নম্বর আপনাকে জানিয়ে দেবো। সকল অভিযোগজনিত আপীল উপযুক্ত পেশাদারদের দ্বারা পরিচালিত হবে, যার মধ্যে স্বাস্থ্যসেবা পেশাদাররা অন্তর্ভুক্ত যারা ক্লিনিক্যাল বিষয়গুলোর সাথে জড়িত অভিযোগ নিয়ে কাজ করবেন, যারা প্রাথমিক সম্মতিমূলক সিদ্ধান্তের সাথে জড়িত ছিলেন না।

স্ট্যান্ডার্ড অভিযোজনিত আপীলের ক্ষেত্রে, সকল প্রয়োজনীয় তথ্য পাওয়ার পরে আমরা আমাদের সিদ্ধান্ত নেওয়ার জন্য 30 কার্যদিবসের মধ্যে আপীলের সিদ্ধান্ত নেবো। আমাদের সিদ্ধান্ত গ্রহণজনিত বিলম্বের কারণে যদি আপনার স্বাস্থ্যের ঝুঁকি উল্লেখযোগ্যভাবে বৃদ্ধি পায়, সেক্ষেত্রে আমরা *ফাস্ট ট্র্যাক* অভিযোজনিত আবেদন প্রক্রিয়া কাজে লাগাবো। *ফাস্ট ট্র্যাক* অভিযোগজনিত আপীলের প্রয়োজনে আমরা জরুরি তথ্য প্রাপ্তির 2 কার্যদিবসের মধ্যে আমাদের আপীলের সিদ্ধান্ত গ্রহণ করবো। স্ট্যান্ডার্ড এবং ফাস্ট ট্র্যাক উভয় প্রকার অভিযোগজনিত আপীলের জন্য, আমরা আপনাকে আপনার অভিযোগজনিত আপীলের সিদ্ধান্তের লিখিত নোটিশ প্রদান করবো। নোটিশে আমাদের সিদ্ধান্তের বিশদ কারণ এবং ক্লিনিক্যাল বিষয় জড়িত আছে এমন ক্ষেত্রে, আমাদের সিদ্ধান্তের ক্লিনিক্যাল যৌক্তিকতা অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

অংশগ্রহণকারী ন্যায়পাল

অংশগ্রহণকারী ন্যায়পাল, যাকে বলা হয় ইন্ডিপেন্ডেন্ট কনজিউমার অ্যাডভোকেসি নেটওয়ার্ক (ICAN), একটি স্বাধীন সংস্থা যা নিউ ইয়র্ক স্টেটে দীর্ঘমেয়াদী যত্ন সেবা গ্রাহকদের বিনামূল্যে ন্যায়পাল সেবা প্রদান করে। আপনি আপনার কভারেজ, অভিযোগ এবং আপীলের অপশনসমূহ সম্পর্কে বিনামূল্যে স্বতন্ত্র পরামর্শ নিতে পারবেন। আপীল প্রক্রিয়া পরিচালনা করার ক্ষেত্রে তারা আপনাকে সহায়তা করতে পারে। আপনি VillageCareMAX এর মতো MLTC প্ল্যানে নিবন্ধিত হওয়ার পূর্বে তারা আপনাকে সহায়তাও দিতে পারে। এসকল সহায়তার মধ্যে নিরপেক্ষ স্বাস্থ্য পরিকল্পনাজনিত বিকল্প কাউন্সেলিং এবং সাধারণ পরিকল্পনা সম্পর্কিত তথ্য অন্তর্ভুক্ত। তাদের সেবাসমূহ সম্পর্কে আরো জানতে ICAN এর সাথে যোগাযোগ করুন:

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

VillageCareMAX MLTC প্ল্যান থেকে নিবন্ধন বাতিলকরণ

নিম্নলিখিত কোনো কারণে আপনাকে MLTC প্ল্যান থেকে বাতিল করা হবে না:

- অন্তর্ভুক্ত চিকিৎসা সেবার উচ্চ ব্যবহার

- পূর্ব থেকে বিদ্যমান কোনো অবস্থা বা আপনার স্বাস্থ্যের পরিবর্তন
- মানসিক ক্ষমতা হ্রাস বা আপনার বিশেষ চাহিদার ফলে অসহযোগীতামূলক বা বিঘ্নিত আচরণ, যদি না এরুপ আচরণের ফলে আপনি MLTC এর জন্য অযোগ্য হয়ে পড়েন।

স্বেচ্ছায় নিবন্ধন বাতিলকরণ

আপনি যেকোনো কারণে যেকোনো সময় VillageCareMAX ছেড়ে যাওয়ার অনুরোধ করতে পারেন।

নিবন্ধন বাতিলের অনুরোধ করতে কল করুন এই নম্বরে 1-800-469-6292 (TTY: 711) অথবা আপনি আমাদের বরাবর লিখতে পারেন। এই পরিকল্পনা আপনাকে আপনার আবেদনের লিখিত নিশ্চিতকরণ প্রদান করবে। আপনার স্বাক্ষর করার জন্য এবং আমাদের নিকট ফেরত পাঠানোর জন্য আমরা একটি স্বেচ্ছা নিবন্ধন বাতিলকরণ ফরম অন্তর্ভুক্ত করবো। আপনার অনুরোধ কখন গৃহীত হয়েছে তার উপর ভিত্তি করে একে প্রক্রিয়াকরণ করতে ছয় সপ্তাহ পর্যন্ত সময় লাগতে পারে। আপনি যোগ্যতা অর্জন করতে পারলে নিবন্ধন বাতিল করে নিয়মিত মেডিকেড বা অন্য স্বাস্থ্য পরিকল্পনায় যোগ দিতে পারেন। আপনার ব্যক্তিগত যত্নের মতো লাগাতার CBLTSS এর প্রয়োজন হলে, সেক্ষেত্রে CBLTSS পাওয়ার জন্য আপনাকে অবশ্যই অন্য MLTC প্ল্যান, মেডিক্যাল ম্যানেজড কেয়ার প্ল্যান অথবা হোম অ্যান্ড কমিউনিটি বেসড ওয়েইবার প্রোগ্রামে যোগ দিতে হবে।

স্থানান্তর

আপনি আমাদের 90 দিনব্যাপী পরিকল্পনাটি যাচাই করতে পারেন। আপনি চাইলে VillageCareMAX ছেড়ে যেতে পারেন এবং সেই সময়ের মধ্যে যেকোনো সময় অন্য কোনো প্ল্যানে যোগদান করতে পারেন। আপনি যদি প্রথম 90 দিনের মধ্যে অন্য কোথাও স্থানান্তর না করেন, সেক্ষেত্রে আপনার যথাযথ কারণ না থাকলে (উপযুক্ত কারণ) আপনাকে অবশ্যই VillageCareMAX-এ আরো নয় মাস থাকতে হবে।

- আপনি যদি আমাদের সেবাধীন এলাকা থেকে বের হয়ে যান।
- আপনি, এই পরিকল্পনা এবং আপনার কাউন্টির ডিপার্টমেন্ট অভ সোশ্যাল সার্ভিসেস বা নিউ ইয়র্ক স্টেট ডিপার্টমেন্ট অভ হেলথ সবাই যদি এ ব্যাপারে একমত হয় যে VillageCareMAX ছেড়ে যাওয়া আপনার জন্য সর্বোত্তম।
- আপনার বর্তমান হোম কেয়ার প্রোভাইডার যদি আমাদের পরিকল্পনার সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ না হয়।
- স্টেটের সাথে আমাদের চুক্তির অধীনে আমরা যদি আপনাকে সেবা প্রদান করতে সক্ষম না হই।

উপযুক্ততা অর্জন করতে পারলে আপনি অন্য ধরনের পরিচালিত দীর্ঘমেয়াদী কেয়ার প্ল্যান যেমন মেডিকেড অ্যাডভান্টেজ প্লাস (MAP) অথবা প্রোগ্রামস ফর অল ইনক্লুসিভ কেয়ার ফর ইল্ডারলি (PACE)-এ যেকোনো সময় যথাযথ কোনো কারণ ছাড়াই পরিবর্তন করতে পারেন।

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

একটি নতুন পরিকল্পনায় সক্রিয় হয়ে আপনার তালিকাভুক্তির জন্য দুই থেকে ছয় সপ্তাহ সময় লাগতে পারে। নিউ ইয়র্ক মেডিকেড চয়েস থেকে আপনি একটি নোটিশ পাবেন যেখানে আপনার নতুন প্ল্যানে নিবন্ধিত হওয়ার তারিখটি জানিয়ে দেওয়া হবে। ততক্ষণ পর্যন্ত VillageCareMAX আপনাকে আপনার প্রয়োজনীয় যত্ন প্রদান করবে।

আপনার দ্রুত পদক্ষেপ নেওয়ার প্রয়োজন হলে নিউ ইয়র্ক মেডিকেড চয়েসকে কল করুন কেননা এক পরিকল্পনা থেকে অন্যটিতে স্থানান্তর হতে যে সময় লাগে তা আপনার স্বাস্থ্যের জন্য ক্ষতিকর হবে। আপনি ইতোমধ্যে নিউ ইয়র্ক মেডিকেড চয়েসকে যদি জানিয়ে থাকেন যে আপনি VillageCareMAX-এ নিবন্ধিত হতে রাজি নন, তাহলে দ্রুত পদক্ষেপ নেওয়ার জন্য আপনি তাদেরকে বলতে পারেন।

অনিচ্ছাকৃত নিবন্ধন বাতিলকরণ

একটি অনিচ্ছাকৃত নিবন্ধন বাতিলকরণ হলো VillageCareMAX দ্বারা প্রবর্তিত একটি বাতিলকরণ। আপনি স্বেচ্ছায় নিবন্ধন বাতিলের অনুরোধ না করে থাকলে আমাদের জানামতে যে তারিখ থেকে আপনি যেকোনো স্বেচ্ছায় নিবন্ধন বাতিলের শর্ত পূরণ করেছেন সেই তারিখ থেকে পাঁচ (5) কার্যদিবসের মধ্যে আমাদের অবশ্যই স্বেচ্ছায় নিবন্ধন বাতিলকরণ শুরু করতে হবে।

আপনাকে VillageCareMAX ছাড়তে হবে যদি আপনি:

- মেডিকেড এর জন্য আর যোগ্য না হন।
- আপনি যদি স্থায়ীভাবে VillageCareMAX এলাকা থেকে বের হয়ে যান।
- টানা 30 দিনের অধিক প্ল্যানের সেবা এলাকার বাইরে অবস্থান করেন।
- নার্সিং হোম কেয়ার প্রয়োজন থাকে কিন্তু প্রাতিষ্ঠানিক মেডিকেডের জন্য যোগ্য না হন।
- হাসপাতালে ভর্তি হন বা অফিস অভ মেন্টাল হেলথে ভর্তি হন, অফিস ফর পিপল উইথ ডেভেলপমেন্টাল ডিজ্যাবিলিটি অথবা অফিস অভ অ্যালকোহলিজম অ্যান্ড সাবস্টেন্স এবিউজ সার্ভিসেস এর আবাসিক প্রোগ্রামের অফিসে লাগাতার পঁয়তাল্লিশ (45) দিন বা তার বেশি দিন অবস্থান করেন।
- মাসিক ভিত্তিতে (CBLTSS) এর জন্য আর কার্যকরী বা ক্লিনিক্যাল প্রয়োজন নেই বলে মূল্যায়িত হয়ে থাকেন।
- যদি শুধুমাত্র মেডিকেড প্রয়োজন হয় এবং নার্সিং হোম স্তরের যত্ন বিষয়ক শর্ত আর পূরণ না করেন যা মনোনীত মূল্যায়নকারী টুল ব্যবহার করে নির্ধারিত হয়।
- আপনার জন্য একমাত্র সেবা হিসাবে সোশ্যাল ডে কেয়ার গ্রহণ করছেন।
- প্রতি মাসে অন্তত একটি CBLTSS এর আর প্রয়োজন নেই এবং গ্রহণ করছেন না।
- কমিউনিটিতে বসবাকালীন, যেকোনো পুনঃমূল্যায়নের সময়ে আপনি যদি CBLTSS এর জন্য কার্যকরী বা ক্লিনিক্যাল প্রয়োজনীয়তা আর প্রদর্শন না করতে বদ্ধপরিকর হন।
- কারারুদ্ধ।
- পরিকল্পনায় মিথ্যা তথ্য প্রদান করা, অন্যথায় প্রতারণা করা অথবা আপনার পরিকল্পনা মেম্বারশিপের যেকোনো মূল দিক নিয়ে প্রতারণামূলক আচরণে জড়িত থাকা।

আমরা আপনাকে VillageCareMAX ছাড়তে বলতে পারি যদি আপনি:

- অথবা পরিবারের কোনো সদস্য বা অনানুষ্ঠানিক পরিচর্যাকারী (কেয়ারগিভার) বা পরিবারের অন্য কোনো ব্যক্তি এমন আচরণ করেন বা কার্যে নিযুক্ত হন যা সেবা প্রদানের পরিকল্পনার ক্ষমতাকে

মারাত্মকভাবে ক্ষতিগ্রস্ত করে

- প্রথমবার বকেয়া হওয়ার 30 দিনের মধ্যে খরচ/অতিরিক্ত হিসাবে পরিকল্পনার জন্য লোকাল ডিপার্টমেন্ট অভ সোশ্যাল সার্ভিসেস দ্বারা নির্ধারিত পরিমাণ অর্থ প্রদান করতে বা পরিশোধ করতে ব্যর্থ হন। এটা সংগ্রহ করার জন্য আমরা যথেষ্ট চেষ্টা করতাম।

অনিচ্ছাকৃতভাবে নাম নিবন্ধন বাতিল করার পূর্বে, VillageCareMAX নিউ ইয়র্ক মেডিকেড চয়েস (NYMC) বা স্টেট দ্বারা মনোনীত কোনো প্রতিষ্ঠানের অনুমোদন পাবেন। যে মাসে আপনি নিবন্ধনের জন্য অনুপযোগী হয়ে উঠবেন সেই মাসের পরের মাসের প্রথম দিন নিবন্ধন বাতিলের কার্যকর তারিখ হবে। আপনার লাগাতার CBLTSS এর প্রয়োজন হলে আপনাকে অন্য একটি প্ল্যান বেছে নিতে হবে অথবা আপনাকে স্বয়ংক্রিয়ভাবে অন্য প্ল্যানে বরাদ্দ করা হবে (স্বয়ংক্রিয়ভাবে নির্ধারিত)।

সাংস্কৃতিক এবং ভাষাগত পারদর্শিতা

আপনার বিশ্বাসকে VillageCareMAX সম্মান করে এবং আপনার সাংস্কৃতিক বৈচিত্র্যের প্রতি এটি সংবেদনশীল। আপনার সংস্কৃতি এবং সাংস্কৃতিক পরিচয়কে আমরা সমীহ করি এবং সাংস্কৃতিক বৈষম্য দূর করার জন্য কাজ করি। আমরা একটি অন্তর্ভুক্তিমূলক সাংস্কৃতিকভাবে সক্ষম প্রোভাইডার নেটওয়ার্ক বজায় রাখি এবং সকল সদস্যের নিকট সাংস্কৃতিকভাবে যথাযথ পদ্ধতিতে সেবার প্রচার ও সরবরাহ নিশ্চিত করি। সীমিত ইংরেজি দক্ষতা, বৈচিত্র্যময় সাংস্কৃতিক ও জাতিগত পটভূমি এবং বৈচিত্র্যময় বিশ্বাসী কমিউনিটির লোকেরা এতে অন্তর্ভুক্ত কিন্তু কেবলমাত্র এগুলোতেই সীমাবদ্ধ নয়।

সদস্যের অধিকার এবং দায়িত্বসমূহ

VillageCareMAX এটি নিশ্চিত করার জন্য যথাসাধ্য চেষ্টা করবে যাতে সকল সদস্যের সাথে মর্যাদা ও সম্মানের সাথে ব্যবহার করা হয়। নিবন্ধনের সময় আপনার কেয়ার ম্যানেজার আপনাকে আপনার অধিকার এবং দায়িত্বসমূহ ব্যাখ্যা করবেন। আপনার যদি দোভাষী সেবার প্রয়োজন হয়, তবে আপনার কেয়ার ম্যানেজার সেগুলোর ব্যবস্থা করবেন। আপনার অধিকার প্রয়োগে আপনাকে সহায়তা করার ক্ষেত্রে কর্মীরা সর্বাত্মক চেষ্টা করবে।

সদস্যের অধিকারসমূহ

- প্রয়োজনীয় চিকিৎসা সেবা পাওয়ার অধিকার আপনার রয়েছে।
- যত্ন এবং সেবাগুলো সময়মতো পাওয়ার অধিকার আপনার রয়েছে।
- আপনার মেডিক্যাল রেকর্ড এবং আপনি কখন চিকিৎসা নেবেন সে সম্পর্কে গোপনীয়তার অধিকার আপনার রয়েছে।
- যে পদ্ধতিতে এবং ভাষায় আপনি অনুধাবন করেন তাতে উপলভ্য চিকিৎসার বিকল্প এবং বিকল্পগুলোর বিষয়ে তথ্য পাওয়ার অধিকার আপনার রয়েছে।

- আপনি অনুধাবন করেন এমন ভাষায় তথ্য পাওয়ার অধিকার আপনার রয়েছে; বিনামূল্যে মৌখিক অনুবাদ সেবা আপনি পেতে পারেন।

- চিকিৎসা শুরু করার পূর্বে অবহিত সম্মতি দেওয়ার প্রয়োজনে জরুরি তথ্য পাওয়ার অধিকার আপনার রয়েছে।

- সম্মান এবং মর্যাদার সাথে আচরণ পাওয়ার অধিকার আপনার রয়েছে।

- আপনার মেডিক্যাল রেকর্ডের একটি অনুলিপি পাওয়ার এবং রেকর্ডগুলো শুধরানোর বা সংশোধন করতে বলার অধিকার আপনার রয়েছে।

- চিকিৎসা প্রত্যাখ্যান করার অধিকার সহ আপনার স্বাস্থ্যসেবা সংক্রান্ত সিদ্ধান্তে অংশ নেওয়ার অধিকার আপনার রয়েছে।

- জবরদস্তি, শৃঙ্খলা, বৈষয়িক সুবিধা বা প্রতিশোধের উপায় হিসাবে ব্যবহৃত যেকোনো প্রকারের আটকে রাখা বা নি:সঙ্গতা থেকে মুক্ত হওয়ার অধিকার আপনার রয়েছে।

- লিঙ্গ, জাতি, স্বাস্থ্যগত অবস্থা, বর্ণ, বয়স, জাতীয়তা, যৌন অভিযোজন, বৈবাহিক অবস্থা বা ধর্ম বিবেচনা ব্যতিরেকে আপনার যত্ন পাওয়ার অধিকার রয়েছে।

- আপনার জন্য পরিচালিত দীর্ঘমেয়াদী কেয়ার প্ল্যান হতে আপনার প্রয়োজনীয় সেবাগুলো কোথায়, কখন এবং কিভাবে পাবেন তা জানার অধিকার আপনার রয়েছে, আপনি পরিকল্পনার নেটওয়ার্কে উপলভ্য না থাকলে নেটওয়ার্কের বাইরের সরবরাহকারীদের কাছ থেকে কিভাবে এসকল সুবিধা পেতে পারেন তাও এতে অন্তর্ভুক্ত।

- নিউ ইয়র্ক স্টেট ডিপার্টমেন্ট অভ হেলথ বা আপনার লোকাল ডিপার্টমেন্ট অভ সোশ্যাল সার্ভিসেস অফিসে অভিযোগ করার অধিকার আপনার রয়েছে।

- উপযুক্ত ক্ষেত্রে নিউ ইয়র্ক স্টেট ফেয়ার হিয়ারিং সিস্টেম এবং/অথবা নিউ ইয়র্ক স্টেট এক্সটার্নাল আপীল ব্যবহার করার অধিকার আপনার রয়েছে।

- আপনার যত্ন এবং চিকিৎসা সম্পর্কে আপনার পক্ষে কথা বলার জন্য কাউকে নিয়োগ করার অধিকার আপনার রয়েছে।

- অংশগ্রহণকারী ন্যায়পাল প্রোগ্রাম থেকে সহায়তা চাওয়ার অধিকার আপনার রয়েছে।

সদস্যের দায়িত্বসমূহ

- VillageCareMAX-এ অন্তর্ভুক্ত সেবাসমূহ গ্রহণ করা।

- নেটওয়ার্ক প্রোভাইডারের উপলভ্য পরিমাণে অন্তর্ভুক্ত সেবাসমূহের জন্য VillageCareMAX নেটওয়ার্ক প্রোভাইডার কাজে লাগানো।
- পূর্ব-অনুমোদিত অন্তর্ভুক্ত সেবাসমূহ বা জরুরি অবস্থা ব্যতীত, অন্তর্ভুক্ত সেবাসমূহের জন্য পূর্ব অনুমোদন নেওয়া; আপনার স্বাস্থ্যের অবস্থার পরিবর্তন ঘটলে তা আপনার চিকিৎসকের দ্বারা যাচাই করা।
- আপনার হেলথ কেয়ার প্রোভাইডারদের সাথে সম্পূর্ণ এবং সঠিক স্বাস্থ্যগত তথ্য শেয়ার করা।
- VillageCareMAX কর্মীদের আপনার স্বাস্থ্যের যেকোনো পরিবর্তন সম্পর্কে অবহিত করা এবং আপনি যদি অনুধাবন করতে না পারেন বা নির্দেশাবলী অনুসরণ করতে সক্ষম না হন তবে তা জানানো।
- VillageCareMAX কর্মীদের দ্বারা সুপারিশকৃত কেয়ার প্ল্যান অনুসরণ করা (আপনার ইনপুট সহ)।
- VillageCareMAX কর্মীদের সহযোগিতা করা ও শ্রদ্ধাশীল হওয়া এবং জাতি, বর্ণ, জাতীয়তা, ধর্ম, লিঙ্গ, বয়স, মানসিক বা শারীরিক ক্ষমতা, যৌন অভিযোজন বা বৈবাহিক অবস্থার ভিত্তিতে VillageCareMAX কর্মীদের প্রতি বৈষম্য না করা।
- অন্তর্ভুক্ত নয় বা পূর্ব অনুমোদনবিহীন সেবা প্রাপ্তির দুই কর্মদিবসের মধ্যে VillageCareMAX-কে অবহিত করা।
- যখনই আপনি আপনার জন্য আয়োজন করা সেবা বা যত্ন নেওয়ার জন্য যদি আপনি বাড়িতে না থাকেন তবে আপনার VillageCareMAX হেলথ কেয়ার টিমকে আগে থেকে অবহিত করা।
- স্থায়ীভাবে সেবা এলাকা থেকে সরে যাওয়ার পূর্বে বা সেবা এলাকা থেকে দীর্ঘ সময় অনুপস্থিতির বিষয়ে VillageCareMAX-কে অবহিত করা।
- আপনি চিকিৎসা প্রত্যাখ্যান করলে বা আপনার কেয়ারগিভারের নির্দেশাবলী অনুসরণ না করলে সেক্ষেত্রে আপনার পদক্ষেপ।
- আপনার আর্থিক দায় পূরণ করা।

অগ্রিম নির্দেশাবলী

অগ্রিম নির্দেশাবলী হলো এমন আইনী নথি যা নিশ্চিত করে যে আপনি নিজে থেকে সিদ্ধান্ত নিতে না পারলে আপনার আবেদনসমূহ সম্পন্ন করা হয়েছে। অগ্রিম নির্দেশাবলী একটি হেলথ কেয়ার প্রক্সি, একটি লিভিং উইল বা ডু নট রিসাসিটেট অর্ডার আকারে আসতে পারে। এই নথিসমূহ নির্দিষ্ট পরিস্থিতিতে আপনি কী যত্ন নিতে চান তা নির্দেশ দিতে পারে এবং/অথবা তারা আপনার পক্ষে সিদ্ধান্ত নেওয়ার জন্য পরিবারের কোনো নির্দিষ্ট সদস্য বা বন্ধুকে অনুমোদন দিতে পারে।

আপনার ইচ্ছামতো অগ্রিম নির্দেশাবলী প্রদান করা আপনার অধিকার। আপনার জন্য সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ হলো অসুস্থতা বা আঘাতের কারণে আপনি যদি আর কেয়ার প্রোভাইডারের সাথে যোগাযোগ করতে সক্ষম না হন তবে আপনি কিভাবে আপনার যত্ন অব্যাহত রাখতে চান তা নথিভুক্ত করা। এই নথিগুলো পূরণ করতে সহায়তার জন্য অনুগ্রহপূর্বক আপনার কেয়ার ম্যানেজারের সাথে যোগাযোগ করুন। আপনার যদি ইতোমধ্যেই একটি উন্নত নির্দেশনা থাকে, তাহলে অনুগ্রহপূর্বক একটি অনুলিপি আপনার কেয়ার ম্যানেজারের সাথে শেয়ার করুন।

অনুরোধের ভিত্তিতে তথ্য পাওয়া যায়

- VillageCareMAX এর গঠন ও পরিচালনা সংক্রান্ত তথ্য।
- একটি নির্দিষ্ট স্বাস্থ্যগত অবস্থার সাথে সম্পর্কিত নির্দিষ্ট চিকিৎসাগত পর্যালোচনামূলক মানদণ্ড এবং অন্যান্য তথ্য যা VillageCareMAX সেবাগুলো অনুমোদন করার সময় বিবেচনা করে থাকে।
- সুরক্ষিত স্বাস্থ্যগত তথ্য সম্পর্কিত নীতি এবং পদ্ধতি।
- সাংগঠনিক ব্যবস্থা ও মান নিশ্চিতকরণ এবং কর্মক্ষমতার উন্নয়ন কার্যক্রমের চলমান পদ্ধতির লিখিত বিবরণ।
- প্রোভাইডার প্রশংসাপত্র নীতি।
- VillageCareMAX প্রত্যয়িত আর্থিক বিবৃতির একটি সাম্প্রতিক অনুলিপি; একজন প্রোভাইডারের যোগ্যতা নির্ধারণ করতে VillageCareMAX দ্বারা ব্যবহৃত নীতি এবং পদ্ধতি।

বৈষম্যহীনতার বিজ্ঞপ্তি

VillageCareMAX ফেডারেল নাগরিক অধিকার আইন মেনে চলে। **VillageCareMAX** জাতি, বর্ণ, জাতীয়তা, বয়স, অক্ষমতা বা লিঙ্গের কারণে লোকেদের বাদ দেয় না বা তাদের সাথে ভিন্ন আচরণ করে না।

VillageCareMAX নিম্নলিখিত সেবা প্রদান করে:

- **প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের বিনামূল্যে সাহায্য এবং সেবার ব্যাপারে আমাদের সাথে যোগাযোগ করতে আপনাকে সাহায্য করা, যেমন:**
  - যোগ্য সাইন ল্যাঙ্গুয়েজে দক্ষ দোভাষী
  - অন্যান্য ফরম্যাটে লিখিত তথ্য (বড় হরফে মুদ্রণ, অডিও, প্রবেশযোগ্য ইলেকট্রনিক ফরম্যাট, অন্যান্য ফরম্যাট)
- যাদের মাতৃভাষা ইংরেজি নয় তাদের জন্য বিনামূল্যে ভাষা সেবা, যেমন:
  - উপযুক্ত দোভাষী
  - অন্যান্য ভাষায় লেখা তথ্যসমূহ

আপনার যদি এই সেবাসমূহের প্রয়োজন হয়, তাহলে 1-800-469-6292 নম্বরে **VillageCareMAX**-এ কল করুন। TTY/TDD সেবার জন্য 711 নম্বরে কল করুন।

আপনি যদি বিশ্বাস করেন যে **VillageCareMAX** আপনাকে এই সেবাসমূহ প্রদান করেনি বা জাতি, বর্ণ, জাতীয়তা, বয়স, অক্ষমতা বা লিঙ্গের কারণে আপনার সাথে ভিন্ন আচরণ করেছে, তাহলে আপনি এই মাধ্যমে **VillageCareMAX** এর কাছে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন:

ডাকযোগে যোগাযোগের ঠিকানা:	112 Charles Street, New York, NY 10014
ফোন:	1-800-469-6292 (TTY/TDD সেবার জন্য 711)
ফ্যাক্স:	1-347-226-5180
সশরীরে:	112 Charles Street, New York, NY 10014
ইমেইল:	Complaints@villagecare.org

এছাড়াও আপনি ইউএস ডিপার্টমেন্ট অভ হেলথ অ্যান্ড হিউম্যান সার্ভিসেস, অফিস ফর সিভিল রাইটস এর কাছে নাগরিক অধিকারের অভিযোগ দায়ের করতে পারেন:

ওয়েব:	সিভিল রাইটস কমপ্লেন্ট পোর্টালের অফিস এই ঠিকানায় *https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf*
ডাকযোগে যোগাযোগের ঠিকানা:	U.S. Department of Health and Human Services 200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building Washington, DC 20201 অভিযোগ ফরম পাওয়া যায় এখানে http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html
ফোন:	1-800-368-1019 (TTY/TDD 800-537-7697)

ATTENTION: Language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-469-6292; TTY/TDD: 711.	English
ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-469-6292; TTY/TDD 711.	Spanish
注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-469-6292; TTY/TDD 711.	Chinese
ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-469-6292 رقم هاتف الصم والبكم 711	Arabic
주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 번으로 전화해 주십시오 1-800-469-6292; TTY/TDD 711.	Korean
ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните1-800-469-6292 (телетайп: TTY/TDD 711).	Russian
ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 1-800-469-6292;TTY/TDD 711.	Italian
ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-800-469-6292; TTY/TDD 711.	French
ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-800-469-6292; TTY/TDD 711.	French Creole
אויפמערקזאם: אויב איר רעדט אידיש, זענען פארהאן פאר אייך שפראך הילף סערוויסעס פרי פון אפצאל. רופט 1-800-469-6292 ; TTY/TDD 711.	Yiddish
UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-800-469-6292; TTY/TDD 711.	Polish
PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-469-6292 /TTY/TDD 711.	Tagalog
লক্ষ্য করুনঃ যদি আপনি বাংলা, কথা বলতে পারেন, তাহলে নিঃখরচায় ভাষা সহায়তা পরিষেবা উপলব্ধ আছে। ফোন করুন ১1-800-469-6292 TTY/TDD 711.	Bengali
KUJDES: Nëse flitni shqip, për ju ka në dispozicion shërbime të asistencës gjuhësore, pa pagesë. Telefononi në 1-800-469-6292 TTY/TDD 711.	Albanian
ΠΡΟΣΟΧΗ: Αν μιλάτε ελληνικά, στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε 1-800-469-6292 TTY/TDD 711.	Greek
خبردار: اگر آپ اردو بولتے ہیں تو آپکو زبان کی مدد کی خدمات مفت میں دستیاب ہیں کال کریں 1-800-469-6292; TTY/TDD 711.	Urdu

villagecaremax.org

1-800-469-6292 (TTY 711)

সকাল ৪টা থেকে রাত ৪টা, সপ্তাহে 7 দিন