

# সদস্যদের হ্যান্ডবুক

পরিচালিত দীর্ঘময়াদী যত্ন সংক্রান্ত পরিষেবা  
(New York Managed Long-Term Care Program)  
পরে আগ্রাম





# সদস্যদের হ্যান্ডবুক

পরিচালিত দীর্ঘমেয়াদী যত্ন সংক্রান্ত পরিষেবা  
(Managed Long-Term Care) প্রোগ্রাম

855-661-0002 (TTY 711)

[anthembluecross.com/nymltc](https://anthembluecross.com/nymltc)

অ্যান্থেম ব্লু ক্রস এবং ব্লু শিল্ড এইচপি কর্তৃক প্রদত্ত পরিষেবা। Anthem Blue Cross and Blue Shield HP হল Anthem HP, LLC-এর ট্রেড নাম যেটি Blue Cross and Blue Shield Association-এর একটি স্বতন্ত্র লাইসেন্সপ্রাপ্ত সংস্থা। Anthem হল Anthem Insurance Company, Inc-এর একটি নিবন্ধিত ট্রেডমার্ক।



# সূচিপত্র

স্বাগত .....	4
এই হ্যান্ডবুকটি কীভাবে ব্যবহার করতে হয়.....	4
সদস্য পরিষেবা থেকে প্রাপ্ত সহায়তা.....	5
সদস্য যাদের প্রধান ভাষা ইংরেজি নয়.....	6
অক্ষমতা সহ সদস্যগণ .....	6
সম্ভাব্য সদস্যদের জন্য .....	7
নথিভুক্ত হবার যোগ্যতা .....	7
নথিভুক্তকরণ প্রক্রিয়া .....	8
আগ্রহ যাচাইকরণ কল .....	8
New York -এর স্বাধীন মূল্যায়নকারী – প্রাথমিক মূল্যায়ন প্রক্রিয়া.....	8
Anthem-এর প্রাক-নথিভুক্তকরণ মূল্যায়ন .....	10
নিবন্ধিত সদস্যদের জন্য.....	11
Anthem সম্পর্কে পরিচিতি .....	11
Anthem-এর সদস্য হওয়ার সুবিধাদ.....	12
ডেডিকেটেড টিম আপনার যত্নের জন্য নিযুক্ত .....	12
Anthem-এর প্রদানকারীদের নেটওয়ার্ক অ্যাক্সেস .....	12
আপনার স্বাস্থ্যসেবা প্রদানকারীদের সাথে সমন্বয় সাধন .....	13
স্বাস্থ্য শিক্ষা .....	13
আপনার স্বাগতম প্যাকেট এবং Anthem ID কার্ড .....	14
আমাদের ডেন্টাল ও ভিশন কেয়ার অংশীদারদের কাছ থেকে স্বাগতম পত্র .....	16
Anthem-এর সদস্য হিসেবে আপনার অধিকার.....	16
Anthem-এর সদস্য হিসেবে আপনার দায়িত্ব.....	18
স্থানান্তর .....	20
আপনি যদি অন্য MLTC পরিকল্পনায় স্থানান্তর করতে চান .....	20
কেয়ার পরিচালন পরিষেবা .....	21
আপনার কেয়ার ম্যানেজমেন্ট টিম .....	21
কেয়ার ম্যানেজার .....	22
সমাজকর্মী .....	23
পরিষেবা সমন্বায়ক.....	23
ব্যক্তি-কেন্দ্রিক পরিষেবা পরিকল্পনা (Person-Centered Service Plan - PCSP) ....	24
যত্ন নিরীক্ষণ, পুনর্মূল্যায়ন, এবং যত্ন পরিকল্পনার আপডেটগুলি .....	25
পরিচর্যার ধারাবাহিকতা .....	26

কমিউনিটি ভিত্তিক দীর্ঘমেয়াদী যত্ন পরিষেবা এবং সহায়তা (Community Based Long-Term Care Services and Supports - CBLTCS).....	26
আপনার পরিচালিত দীর্ঘমেয়াদী যত্ন নেওয়ার সুবিধা.....	27
"চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয়" মানে কি? .....	28
"আচ্ছাদিত সুবিধা" বলতে কী বোঝায়?.....	28
"সমন্বয়িত অনাচ্ছাদিত সুবিধাগুলির" অর্থ কি?.....	28
আচ্ছাদিত এবং সমন্বয়িত সেবা.....	29
আওতাভুক্ত পরিষেবাসমূহের বিবরণ .....	31
আচ্ছাদিত বেনিফিট নেভিগেশন সীমাবদ্ধতা.....	34
Medicaid সার্ভিস আমাদের পরিকল্পনার আওতায় পড়ে না.....	36
পরিষেবাসমূহ Anthem, Medicaid, বা Medicare-এর আওতাভুক্ত নয়.....	37
পরিষেবাসমূহ Anthem, Medicaid, বা Medicare-এর আওতাভুক্ত নয় এরকম পরিষেবাগুলির উদাহরণ হল:.....	37
আচ্ছাদিত সেবা প্রাপ্ত করা.....	37
পরিষেবা অনুমোদন অনুরোধ .....	38
আপনি পরিষেবা অনুমোদনের অনুরোধ করার পরে.....	39
পূর্ববর্তী অনুমোদন অনুরোধের জন্য সময়সীমা .....	40
স্ট্যান্ডার্ড পর্যালোচনা.....	40
দ্রুত পর্যালোচনা.....	40
সমকালীন পর্যালোচনার অনুরোধের জন্য সময়সীমা .....	40
স্ট্যান্ডার্ড পর্যালোচনা.....	41
দ্রুত পর্যালোচনা.....	41
বর্ধিত সময়ের জন্য সময়সীমা .....	41
পদক্ষেপ এবং আপিলের পদক্ষেপ.....	42
পদক্ষেপ বলতে কী বোঝায়?.....	42
পদক্ষেপের নোটিশের সময় .....	43
পদক্ষেপ নোটিশের বিষয়বস্তু .....	43
আমাদের একটি পদক্ষেপ সম্পর্কে আপনাকে পাঠানো কোন বিজ্ঞপ্তি:.....	43
আমি কিভাবে একটি পদক্ষেপ আপিল ফাইল করবো? .....	44
আপিল দাখিল করার জন্য কিভাবে আমি আমার প্ল্যানের সাথে যোগাযোগ করব? .....	45
আপিল প্রক্রিয়ার সময় আমি কীভাবে পরিষেবা অব্যাহত রাখার অনুরোধ করব?.....	45
আমার পদক্ষেপের বিষয়ে জানানো আবেদনের বিষয়ে সিদ্ধান্ত নিতে Anthem কতক্ষণ সময় নেবে? .....	46
দ্রুততর আপিল প্রক্রিয়া .....	47
যদি পরিকল্পনাটি আমার আপিল অস্বীকার করে, আমি কী করতে পারি?.....	48
স্টেটের ন্যায্য শুনানি .....	48
স্টেট বহিঃস্থ আপিল.....	50
আপনার সমস্যা এবং উদ্বেগগুলির নিরসন করুন .....	51

অভিযোগ বলতে কী বোঝায়? .....	52
অভিযোগ প্রক্রিয়া.....	52
আমি কীভাবে একটি অভিযোগ সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে আপিল করব? .....	53
ওম্বুডসম্যান প্রোগ্রাম .....	54
প্রদানকারীদের নিকট প্রবেশযোগ্যতা .....	<b>55</b>
স্থানান্তরকালীন পরিচর্যা .....	55
অন্তর্বর্তীকালীন পরিচর্যা.....	55
অর্থ ব্যক্তিকে অনুসরণ করেন (MFP) / দ্বার উন্মুক্ত রাখুন.....	56
Anthem নেটওয়ার্কে অংশগ্রহণকারী প্রদানকারী.....	57
প্রাক্তন সৈনিক গৃহ.....	58
দন্তচিকিৎসা প্রদানকারী .....	58
দৃষ্টি প্রদানকারী.....	58
পরিবহণ প্রদানকারী.....	59
নেটওয়ার্ক এর বাইরের পরিচর্যা.....	59
পরিষেবা এলাকার বাইরে থাকার সময় .....	60
জরুরি পরিচর্যা.....	60
হাসপাতালে ভর্তি হওয়া .....	61
Medicare এর আওতাভুক্ত পরিষেবাসমূহ .....	61
Anthem আপনাকে Medicare পরিষেবাগুলির সমন্বয়ে সহায়তা করতে পারে: .....	62
<b>ANTHEM MLTC</b> প্ল্যান থেকে বাতিল হওয়া.....	<b>63</b>
স্বেচ্ছায় অনথিভুক্তকরণ.....	63
অনিচ্ছাকৃত অনথিভুক্তকরণ .....	64
Anthem-এর পুনঃনথিভুক্তি.....	66
অতিরিক্ত তথ্য .....	<b>67</b>
Consumer Directed Personal Assistance Services (CDPAS).....	67
Anthem -এর CDPAS দায়িত্বসমূহ.....	68
আপনি বা আপনার মনোনীত প্রতিনিধির CDPAS দায়িত্ব.....	69
অগ্রিম নির্দেশাবলী.....	71
হেলথ কেয়ার প্রক্রিা .....	72
ডু নট রিসাসিটেট আদেশ .....	72
জীবদশার উইল .....	72
প্রতারণা এবং অপব্যবহার.....	73
কোম্পানির যে সকল তথ্যের জন্য আপনি অনুবোধ করতে পারেন .....	74
বৈষম্যহীনতার বিবৃতি .....	74
সাংস্কৃতিক পারদর্শিতা.....	76
বহুভাষিক দোভাষী পরিষেবা .....	78
গোপনীয়তার নীতির নোটিশ.....	79
জরুরি যোগাযোগের তথ্য.....	<b>88</b>

## স্বাগত

Anthem Blue Cross and Blue Shield HP Managed Long-Term Care (MLTC) প্ল্যানে স্বাগতম। আমরা আনন্দিত যে আপনি আপনার Managed Long-Term Care প্ল্যান হিসাবে Anthem-কে নির্বাচন করেছেন এবং এ বিষয়ে আত্মবিশ্বাসী যে আপনি আপনার পছন্দ নিয়ে খুবই সন্তুষ্ট হবেন। নিউ ইয়র্ক ডিপার্টমেন্ট অফ হেলথ (New York Department of Health)-এর 2019 Managed Long-Term Care -এর NYC-এর ভোক্তা নির্দেশিকা-এর মতে আমরা হলাম একটি 5-স্টার রেটিং পাওয়া MLTC প্ল্যান। আমাদের প্ল্যান বিশেষভাবে ডিজাইন করা হয়েছে তাদের জন্য যাদের Medicaid আছে এবং যাদের স্বাস্থ্য এবং কমিউনিটি ভিত্তিক দীর্ঘমেয়াদী যত্নভিত্তিক পরিষেবা প্রয়োজন, যেমন তাদের যতদিন সম্ভব তাদের বাড়ি এবং কমিউনিটিতে থাকার জন্য হোম কেয়ার এবং ব্যক্তিগত যত্ন পরিষেবা দেওয়া।

## এই হ্যান্ডবুকটি কীভাবে ব্যবহার করতে হয়

এই হ্যান্ডবুকটি আপনাকে Anthem-এ নথিভুক্ত হওয়ার ক্ষেত্রে সর্বাধিক সুবিধা পেতে প্রয়োজনীয় নির্দেশিকা প্রদান করে। এখানে আপনি খুঁজে পাবেন আপনার কাছে উপলব্ধ পরিষেবাগুলি, কীভাবে এই পরিষেবাগুলি অ্যাক্সেস করতে হবে, Anthem-এর সদস্য হিসেবে আপনার অধিকার এবং দায়িত্ব এবং অভিযোগ বা আপিল দায়ের করা অথবা বাতিলকরণ প্রক্রিয়া সহ আপনার প্রাপ্ত যত্নভিত্তিক পরিষেবায় কোনো সমস্যা হলে কী করবেন সে সম্পর্কে তথ্য পাবেন।

সদস্য হ্যান্ডবুকে আমরা যে আপডেটগুলি করি তা আপনাকে পাঠানো হবে এবং সদস্য পরিষেবার টোল-ফ্রি নম্বর 855-661-0002 (TTY 711) -এ ফোন করে সদস্য হ্যান্ডবুকের আরেকটি অনুলিপি পাওয়ার অনুরোধ করা যেতে পারে। সদস্য হ্যান্ডবুকের একটি ইলেকট্রনিক কপিও Anthem-এর ওয়েবসাইটে পোস্ট করা হবে।

এই হ্যান্ডবুকটির সাথে নিজেকে পরিচিত করতে সময় নিন এবং ভবিষ্যতের রেফারেন্সের জন্য এটি উপলব্ধ রাখুন। আমরা আশা করি এটি আপনার জন্য একটি সহায়ক সম্পদ হবে।



---

## সদস্য পরিষেবা থেকে প্রাপ্ত সহায়তা

---

আমাদের সদস্য এবং তাদের যত্ন সর্বদাই Anthem MLTC পরিকল্পনার কেন্দ্রবিন্দু হয়ে থাকে এবং সদস্য পরিষেবাগুলি হল এটির একটি বড় অংশ। Anthem-এর সাথে আপনার যুক্ত হওয়ার জন্য সর্বাধিক সুবিধা পাওয়ার ক্ষেত্র আপনাকে প্রয়োজনীয় সহায়তা প্রদান করতে আমরা সর্বদা খুশি।

আপনি যদি এই হ্যান্ডবুকে যে তথ্য জানতে চাইছেন তা খুঁজে না পান বা অন্য কাউকে সাহায্যের জন্যে তথ্য জ্ঞাপনের প্রয়োজন হলে, তাহলে তা আমরা আপনাকে জানাতে পারি, তার জন্য অনুগ্রহ করে সদস্য পরিষেবা বিভাগে ফোন করুন। তাঁরা সুবিধা এবং পরিষেবাগুলি ব্যাখ্যা করতে, আপনাকে একটি প্রদানকারী খুঁজে পেতে সাহায্য করতে, একটি মেডিকেল অ্যাপয়েন্টমেন্টের সময়সূচী নির্ধারণ করতে, হারানো ID কার্ড প্রতিস্থাপন করতে, অথবা সদস্য পুস্তিকা এবং/অথবা আপনাকে প্রোভাইডার ডাইরেক্টরির কপিগুলি পাঠাতে পারেন। মেম্বার সার্ভিসেস আপনার যত্ন সম্পর্কে আপনার কোনও উদ্বেগ সম্পর্কে আলোচনা করতে পেরে আনন্দিত, এবং তারা আপনার যত্ন বা পরিষেবা প্রদানকারীর সম্পর্কে অভিযোগ করার জন্য আপনাকে সাহায্য করতে পারেন। উপরন্তু, সদস্য পরিষেবাগুলি আপনার অধিকার এবং দায়িত্বগুলি ব্যাখ্যা করতে পারে এবং আপনাকে Anthem-এর নীতিগুলি বুঝতে সাহায্য করতে পারে। আপনি যখন ফোন করবেন তখন আপনি ভাষা অনুবাদ বা অন্য যোগাযোগ সহায়তা অনুরোধ করতে পারেন।

মেম্বার সার্ভিসেস উপলব্ধ:

### সোম থেকে শুক্রবার

সকাল 8:00 টা থেকে বিকাল 5:00 টা।

টোল ফ্রি: 855-661-0002

TTY 711

### 24/7 নার্সলাইন/জরুরি সহায়তা

আপনার যদি চিকিৎসা সংক্রান্ত কোনো প্রশ্ন থাকে এবং আপনি যদি আপনার প্রাথমিক যত্ন প্রদানকারী (PCP) বা কেয়ার ম্যানেজারের সাথে যোগাযোগ করতে না পারেন, অথবা যদি এটি যদি স্বাভাবিক কর্ম সময় (8:00 am থেকে 5:00 p.m.)-এর পরে হয়, তাহলে আপনি সর্বদা Anthem-এ ফোন করতে পারেন এবং একজন নার্সের সাথে

সরাসরি কথা বলতে পারেন। সদস্য পরিষেবার নম্বরটাই 24/7 নার্সলাইনের নম্বর, আপনাকে স্বাস্থ্যসেবা সংক্রান্ত সমস্যা, বাড়িতে ব্যক্তিগত সংকট হলে কীভাবে মোকাবেলা করতে হবে, বা আপনার জরুরি কক্ষে যাওয়া উচিত কিনা সে বিষয়ে নির্দেশনা দিতে পারে। 24/7 নার্সলাইনের মাধ্যমে, আপনি নীচে বর্ণিত সমস্ত দোভাষী পরিষেবাগুলি ব্যবহারের অনুমতি পাবেন।

### **24/7 নার্সলাইন:**

855-661-0002

TTY 711

### **কাজের সময়:**

দিনের 24 ঘন্টা, সপ্তাহের সাত দিন

### **সদস্য যাদের প্রধান ভাষা ইংরেজি নয়**

Anthem আপনার পছন্দসই ভাষাতে আপনার সাথে যোগাযোগ করার জন্য প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। আমাদের কর্মচারীরা বিভিন্ন ভাষায় সাবলীল এবং প্রয়োজনে বাইরে থেকেও দোভাষী পরিষেবাগুলি বিনামূল্যে অ্যাক্সেস করতে পারেন। Anthem নিশ্চিত করে যে আপনার প্রয়োজনীয় তথ্যগুলি আপনি অবশ্যই পাবেন এবং আপনার প্রশ্নগুলি এবং উদ্বেগগুলির যথাযথভাবে সমাধান করা হয়। আপনার যদি অন্য ভাষায় সদস্যদের প্রয়োজনীয় উপাদান এবং যোগাযোগ সংক্রান্ত পরিষেবা প্রয়োজন হয়, আমরা সেগুলি আপনার জন্য উপলব্ধ করবো। আমরা আপনাকে এমন প্রদানকারী পেতে সাহায্য করতে পারি যারা আপনার ভাষায় কথা বলে।

### **অক্ষমতা সহ সদস্যগণ**

Anthem নিশ্চিত করে যে তাদের প্রতিবন্ধী সদস্যগণ তাদের সদস্যপদের সুবিধাদি লাভ করার জন্য সর্বাধিক প্রয়োজনীয় সহায়তা পাবেন।

### **শারীরিকভাবে অক্ষম সদস্যবৃন্দ**

সদস্য পরিষেবাগুলি আপনাকে তথ্য সরবরাহ করতে পারে যে একটি সরবরাহকারী অফিস হুইলচেয়ার অ্যাক্সেসযোগ্য কিনা এবং আপনাকে এমন একজন সরবরাহকারী খুঁজে দিতে পারে যে অন্যথায় আপনার চাহিদা মেটাতে পারে। সদস্য

পরিষেবাগুলি কোনও বিশেষ পরিবহন ব্যবস্থার জন্য ব্যবস্থাও করতে পারে।

### দৃষ্টিশক্তিহীন সদস্য

আমাদের সাহিত্যের বড় হরফের সংস্করণ (এই পুস্তিকা সহ) দৃষ্টিশক্তিহীন সদস্যদের জন্য উপলব্ধ, এবং আমাদের কিছু উপাদান অডিওটেপ বা CD তে উপলব্ধ। উপরন্তু, আমাদের মেম্বার সার্ভিসেস প্রতিনিধি আপনাকে যে কোনও উপাদান বা নথিপত্রের বিষয়বস্তু আপনাকে পড়ে শোনাতে সাহায্য করতে পেরে আনন্দিত হবে।

### শ্রবণশক্তিহীন সদস্য

শুনতে অসুবিধা আছে এমন সদস্যরা আমাদের TTY 711 -নম্বর ব্যবহার করে সদস্য পরিষেবা বিভাগের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।

## সম্ভাব্য সদস্যদের জন্য

### নথিভুক্ত হবার যোগ্যতা

আপনি নিম্নলিখিত প্রয়োজনীয়তাগুলি পূরণ করলে Anthem MLTC প্রোগ্রামে যোগদানের যোগ্য হবেন:

- 18 বা তার বেশী বয়সের;
- Anthem-এর পরিষেবা উপলব্ধকারী এলাকা যেমন (Bronx, Manhattan, Brooklyn, Queens, Staten Island, Nassau, Suffolk বা Westchester)-এর বসবাসকারী হলে।
- Medicaid থাকলে;
- শুধুমাত্র Medicaid আছে অথবা Medicaid এবং Medicare উভয়ই আছে সাথে 18-20 বছর বয়সী এবং তারা নার্সিং হোম লেভেল অফ কেয়ার পাওয়ার যোগ্য;
- নথিভুক্ত হওয়া কালীন সময় আপনার স্বাস্থ্যের ও নিরাপত্তার কোনো ঝুঁকি না নিয়ে আপনি বাড়িতে বা সম্প্রদায়ে ফিরতে পারেন বা থাকতে পারেন;
- নথিভুক্ত হওয়ার তারিখ থেকে 120 দিনের বেশি একটানা সময়ের জন্য আমাদের প্ল্যান দ্বারা আচ্ছাদিত নিম্নলিখিত সম্প্রদায় ভিত্তিক দীর্ঘ-মেয়াদী

যত্ন পরিষেবাগুলির (Community Based Long-Term Care Services - CBLTCS) অন্তত একটির প্রয়োজন হবে বলে আশা করা হচ্ছে:

- বাড়িতে নার্সিং পরিষেবাসমূহ
- বাড়িতে থেরাপিসমূহ
- গৃহ স্বাস্থ্য সহকারী পরিষেবা
- গৃহে ব্যক্তিগত পরিচর্যা সংক্রান্ত পরিষেবা
- প্রাপ্তবয়স্কদের দৈনিক স্বাস্থ্যসেবা
- ব্যক্তিগত পরিষেবাদায়ক নার্সিং
- কনজিউমার ডাইরেক্ট পার্সোনাল অ্যাসিস্টেন্স সার্ভিস (CDPAS)

এই হ্যান্ডবুকটিতে যে কভারেজ দেওয়া আছে তা Anthem-এ আপনার নথিভুক্তকরণ কার্যকর হবার তারিখ থেকে শুরু হবে।

---

## নথিভুক্তকরণ প্রক্রিয়া

---

নথিভুক্তকরণ প্রক্রিয়া MLTC প্ল্যানের জন্য আপনার যোগ্যতা নির্ধারণ করবে এবং নিশ্চিত করবে যে আপনি একটি সুনির্দিষ্ট সিদ্ধান্ত গ্রহণ করছেন। আমরা এই প্রক্রিয়াটিকে সম্ভাব্য সদস্যদের জন্য যতটা সম্ভব সুবিধাজনক পদ্ধতিতে পরিচালিত করি তা গর্বের সাথে নিশ্চিত করি।

### আগ্রহ যাচাইকরণ কল

Anthem-তে যোগদানের আগ্রহ নিশ্চিত করতে এবং আপনার ইন-হোম মূল্যায়নের সময়সূচীর সাথে সম্পর্কিত তথ্য সংগ্রহ করতে আমরা আপনার সাথে ফোনে যোগাযোগ করব। এই সময়ে মূল্যায়ন এবং Anthem MLTC প্ল্যান সম্পর্কে আপনার কোনো প্রশ্ন থাকলে আমরা তারও উত্তর দেব।

যদি প্রয়োজন হয়, আমরা আপনাকে নিউ ইয়র্ক ইন্ডিপেন্ডেন্ট অ্যাসেসর প্রোগ্রামে (NYIAP) স্থানান্তর করব। আপনি যদি প্রথমবার কোনো MLTC-এ যোগ দেন, আর আপনি পঁয়তাল্লিশ (45) দিন বা তার বেশি সময় ধরে কোনো MLTC প্ল্যানে না থাকেন অথবা আগের CFEEC-এর পর থেকে অনেক বেশি সময় অতিবাহিত হয়ে থাকে তাহলে আপনার NYIAP-এর মূল্যায়নের প্রয়োজন হবে। আপনার NYIAP

মূল্যায়নের প্রয়োজন নেই যদি আপনি আগেই থেকে একটি পরিচালিত পরিচর্যা পরিকল্পনার বাইরে Medicaid হোম কেয়ার গ্রহণ করেন বা আপনি যদি ইতিমধ্যেই একটি MLTC প্লানে নথিভুক্ত হয়ে থাকেন এবং অ্যান্থেম-এ যেতে চান।

### **নিউ ইয়র্ক স্বাধীন মূল্যায়নকারী প্রোগ্রাম - প্রাথমিক মূল্যায়ন প্রক্রিয়া**

16ই মে, 2022 থেকে, কনফ্লিক্ট ফ্রি ইভ্যালুয়েশন অ্যান্ড এনরোলমেন্ট সেন্টার (CFEEC) নিউ ইয়র্ক ইন্ডিপেন্ডেন্ট অ্যাসেসসর (NYIA) নামে পরিবর্তিত হবে। NYIAP প্রাথমিক মূল্যায়ন প্রক্রিয়া পরিচালনা করবে, যা 1 জুলাই, 2022 থেকে ত্বরান্বিত প্রাথমিক মূল্যায়ন ছাড়াই, শুরু হবে। প্রাথমিক মূল্যায়ন প্রক্রিয়ার মধ্যে রয়েছে নিম্নলিখিতগুলি সম্পন্ন করা:

- *কমিউনিটিভিক স্বাস্থ্য মূল্যায়ন (CHA):* আপনার ব্যক্তিগত যত্ন এবং/অথবা উপভোক্তা নির্দেশিত ব্যক্তিগত সহায়তা পরিষেবা (PCS/CDPAS) প্রয়োজন এবং একটি Managed Long-Term Care প্লানে নথিভুক্ত হওয়ার 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 কাজকর্মে সাহায্যের প্রয়োজন আছে এবং:
  - আপনার চিকিৎসার অবস্থা স্থিতিশীল, যাতে আপনি আপনার বাড়িতে PCS এবং/অথবা CDPAS পেতে পারেন

NYIAP CHA এবং ক্লিনিক্যাল অ্যাপয়েন্টমেন্ট উভয়ের সময়সূচী নির্ধারণ করবে। CHA একজন প্রশিক্ষিত রেজিস্টার করা নার্স (RN) সম্পন্ন করবেন। CHA-এর পরে, NYIAP-এর একজন চিকিত্সক কয়েকদিন পরে একটি ক্লিনিক্যাল অ্যাপয়েন্টমেন্ট এবং PO সম্পন্ন করবেন।

আপনার প্রয়োজনীয় যত্ন এবং পরিষেবার স্তর নির্ধারণ করতে এবং যত্নের ব্যক্তিগত পরিকল্পনা তৈরি করতে আপনার সাথে কাজ করতে অ্যান্থেম CHA এবং PO ফলাফলগুলি ব্যবহার করবে। যদি আপনার পরিচর্যার পরিকল্পনা PCS এবং/অথবা CDPAS গড়ে প্রতিদিন 12 ঘন্টার বেশি সময়ের জন্য প্রস্তাব করে, তাহলে NYIAP স্বাধীন পর্যালোচনা প্যানেল (IRP) দ্বারা একটি পৃথক পর্যালোচনার প্রয়োজন হবে। IRP হল চিকিৎসা পেশাদারদের একটি প্যানেল যা আপনার CHA, PO, পরিচর্যার পরিকল্পনা এবং অন্য যেকোন মেডিকেল ডকুমেন্টেশন পর্যালোচনা করবে। যদি আরও তথ্যের প্রয়োজন হয়, প্যানেলের কেউ আপনাকে পরীক্ষা করতে পারে বা আপনার সাথে আপনার প্রয়োজনীয়তা নিয়ে আলোচনা করতে পারে। যত্নের পরিকল্পনা আপনার চাহিদা পূরণ করে কিনা সে সম্পর্কে IRP অ্যান্থেমকে একটি সুপারিশ করবে।

### **Anthem-এর প্রাক-নথিভুক্তকরণ মূল্যায়ন**

একবার এটি নির্ধারিত হয়ে গেলে আপনি দীর্ঘমেয়াদী পরিচর্যা পরিকল্পনায় যোগদানের যোগ্য, Anthem আপনার জন্য সবচেয়ে উপযুক্ত এবং কার্যকরী যত্নের পরিকল্পনা স্থাপনের জন্য আপনার মূল্যায়নের সময় নির্ধারণ করবে। এটি আমাদের নিবন্ধিত নার্সদের মধ্যে একজনের দ্বারা পরিচালিত হবে এবং Anthem-এর সাথে আপনার প্রাথমিক যোগাযোগের ত্রিশ (30) দিনের মধ্যে সঞ্চালিত হবে।

মূল্যায়নের সময়, মূল্যায়নকারী নার্স আপনাকে বা আপনার কেয়ারগিভারের প্রশ্নের উত্তর দেবে এবং নিশ্চিত করবে যে Anthem-তে আপনার নথিভুক্ত হওয়ার সিদ্ধান্তটি যেন আপনার একটি জ্ঞাত সিদ্ধান্ত হয়। যদি আপনি নথিভুক্ত হওয়ার সিদ্ধান্ত নেন, তাহলে আপনি নিবন্ধীকরণ চুক্তি এবং সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র সম্পূর্ণ করবেন, এবং আমরা আপনাকে জানানো Anthem-এর সাথে আপনার নিবন্ধীকরণ কবে থেকে শুরু হবে বলে আপনি আশা করতে পারেন। মূল্যায়ন নার্স আপনাকে যত্নের একটি প্রাথমিক পরিকল্পনা প্রদান করবে যেখানে আপনি বাড়িতে এবং কমিউনিটিতে নিরাপদে থাকবেন। এই সময়ে, আপনি সরবরাহকারী নির্দেশিকার একটি অনুলিপি

পাবেন, যা Anthem নেটওয়ার্কে উপলভ্য সকল সরবরাহকারীদের তালিকা প্রদান করে।

আপনার Managed Long-Term Care প্ল্যান হিসেবে Anthem-এর পছন্দ আপনার পক্ষ থেকে সম্পূর্ণ স্বৈচ্ছাধীন। আবেদন প্রক্রিয়া সম্পন্ন করার পরেও আপনি আপনার মন পরিবর্তন করতে পারেন এবং আপনার আবেদন প্রত্যাহার করতে পারেন। আপনি আপনার নথিভুক্তির শুরুর তারিখের আগে মাসের 20তম দিনের দুপুর পর্যন্ত মৌখিকভাবে অথবা লিখিতভাবে এই পরিকল্পনা থেকে সরে আসতে পারেন। (উদাহরণস্বরূপ, যদি 1লা মার্চ থেকে আপনার সদস্যপদ শুরু করার কথা থাকে, তাহলে আপনি 20শে ফেব্রুয়ারি দুপুর পর্যন্ত টাকা তুলে নিতে সক্ষম থাকবেন।) এই সময়ের পরেও, আপনি অ-নথিভুক্তির অনুরোধ দ্বারা পরিকল্পনা ছেড়ে দিতে সক্ষম হবেন।

আপনার Anthem-এর সুবিধাদি সম্পর্কে তথ্য এবং আপনার নথিভুক্তকরণের সর্বাধিক সুবিধা পেতে আপনার যা জানা দরকার তা এই হ্যান্ডবুকে দেওয়া আছে। আমরা আপনাকে এটি পর্যালোচনা করতে এবং ভবিষ্যতের রেফারেন্সের জন্য এটি রাখতে উৎসাহিত করি।

## নিবন্ধিত সদস্যদের জন্য

### Anthem সম্পর্কে পরিচিতি

Anthem Blue Cross and Blue Shield HP -এ স্বাগতম। আমরা আনন্দিত যে আপনি আমাদের কে আপনার Managed Long-Term Care Plan (MLTC) হিসেবে বেছে নিয়েছেন এবং আমাদের সাথে আপনার একটি লাভজনক অভিজ্ঞতা হবে তা নিশ্চিত করতে চাই। Anthem আমাদের সদস্যদের পরিষেবা দেওয়ার জন্য এমনভাবে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ যা বিশ্বাস এবং আনুগত্য লাভ করে।

Anthem Blue Cross and Blue Shield HP (“Anthem”) হল New York স্টেট অনুমোদিত Medicaid Managed Long-Term Care Plan যা New York শহরের পাঁচটি প্রদেশ Nassau, Suffolk এবং Westchester -এ পরিচালিত হয়। আমাদের প্রোগ্রাম বিশেষভাবে আপনার মত ব্যক্তিদের জন্য ডিজাইন করা হয়েছে যারা Medicaid-এর

জন্য যোগ্য এবং যাদের স্বাস্থ্য এবং দীর্ঘমেয়াদী যত্ন পরিষেবা, যেমন বাড়ির যত্ন এবং ব্যক্তিগত যত্নভিত্তিক পরিষেবার প্রয়োজন আছে। আমরা আপনাকে সুস্থ, নিরাপদে থাকতে এবং কমিউনিটিতে এবং আপনার নিজের বাড়িতে আরামদায়কভাবে ও স্বাধীনভাবে বসবাস করতে সাহায্য করার জন্য প্রতিশ্রুতিবদ্ধ।

---

## **Anthem-এর সদস্য হওয়ার সুবিধাদ**

---

### **ডেডিকেটেড টিম আপনার যত্নের জন্য নিযুক্ত**

একজন Anthem সদস্য হিসেবে, আপনার একটি নিবেদিত যত্ন ব্যবস্থাপনা দল থাকবে যার মধ্যে একজন রেজিস্টার্ড নার্স, সমাজকর্মী এবং সমন্বয়কারী অন্তর্ভুক্ত থাকবেন যিনি আপনার, আপনার স্বাস্থ্য পরিষেবা প্রদানকারী এবং আপনার প্রিয়জনদের সাথে কাজ করবেন যাতে আপনার দীর্ঘমেয়াদী যত্নের চাহিদা পূরণ হয়। আপনার প্রয়োজনগুলি নির্ধারণের জন্য এবং সেগুলি সমাধান করার জন্য একজন ব্যক্তি-কেন্দ্রিক পরিষেবা প্ল্যান (Person-Centered Service Plan - PCSP) ডিজাইন করার জন্য টিম আপনার সাথে কাজ করবে। আমরা এটাও নিশ্চিত করি যে আপনার এবং আপনার প্রিয়জনরা আপনার যত্ন এবং পরিষেবাগুলির জন্য যে পরিকল্পনা তা বোঝেন এবং তার সাথে সম্মত। উপরন্তু, টিম নিয়মিতভাবে আপনার পরিষেবাগুলি নিরীক্ষণ করে নিশ্চিত করতে যে তারা আপনার প্রয়োজনগুলি পূরণ করছে, এবং আমরা আপনার এবং আপনার প্রিয়জনদের কথা শুনি কোন প্রতিক্রিয়ার জন্য। আপনার প্রয়োজনগুলি পরিবর্তন হলে, কেয়ার পরিচালন টিম সেখানে আপনার পরিষেবার জন্য উপযুক্ত থাকবে যথাযথ সমন্বয় করতে। এইভাবে, সুস্থ, নিরাপদ এবং স্বাধীন থাকার জন্য আপনার কেয়ার ম্যানেজমেন্ট টিম হল আপনার সঙ্গী।

### **Anthem-এর প্রদানকারীদের নেটওয়ার্ক অ্যাক্সেস**

Anthem-এর মাধ্যমে, আপনি বিভিন্ন ধরনের পরিষেবা পাবেন যা আপনার চাহিদা পূরণের জন্য প্রয়োগ করা যেতে পারে: আমরা আপনাকে দীর্ঘমেয়াদী যত্ন পরিষেবা দেওয়ার জন্য আপনার ওয়ান-স্টপ শপ। আপনাকে উচ্চ মানের যত্ন প্রদান করতে, আমরা বিস্তৃত বিভিন্ন প্রদানকারীর সাথে ঘনিষ্ঠভাবে কাজ করি যারা আমাদের নেটওয়ার্কের সাথে যোগদান করতে Anthem-তে কাজ করার জন্য নিজেদের বেছে নিয়েছে। এই সরবরাহকারীরা আমাদের নেটওয়ার্কে অংশগ্রহণের জন্য বিশেষ প্রশিক্ষণ এবং ওরিয়েন্টেশনের মধ্য দিয়ে গেছে, এবং আমাদের সদস্যদের পর্যাপ্ত



পছন্দ আছে তা নিশ্চিত করতে আমরা ক্রমাগত আমাদের নেটওয়ার্কে সরবরাহকারী যুক্ত করি।

একবার নথিভুক্ত হয়ে গেলে, আপনি Anthem-এর প্রদানকারীদের পঞ্জির একটি কপি পাবেন, যা সমস্ত ইন-নেটওয়ার্ক প্রদানকারীদের তালিকাবদ্ধ করে। যদি আপনার একটিও না থাকে বা অতিরিক্ত কপি চান, তাহলে সদস্য পরিষেবা বিভাগের টোল ফ্রি নম্বর 855-661-0002 (TTY 711)-এ ফোন করুন, অথবা আমাদের ওয়েবসাইটটি, [anthembluecross.com/nymltc](http://anthembluecross.com/nymltc)-এ দেখুন।

### **আপনার স্বাস্থ্যসেবা প্রদানকারীদের সাথে সমন্বয় সাধন**

হাসপাতাল এবং চিকিৎসক পরিষেবা সহ আপনার দীর্ঘমেয়াদী যত্নভিত্তিক পরিষেবায় সমন্বয় করতে সহায়তা করার জন্য Anthem আপনার স্বাস্থ্য পরিষেবা প্রদানকারীদের সাথে কাজ করবে। আপনি নিয়মিত দেখান এমন চিকিৎসক(গুলি) যদি থাকে, আপনাকে কোন পরিবর্তন করতে হবে না; আপনি তাদের কাছ থেকে যত্ন পাওয়া অব্যাহত রাখতে পারেন। আমরা এখানে এসেছি যাতে আপনি আপনার প্রয়োজনীয় যত্ন গ্রহণ করতে পারেন, আপনার অ্যাপয়েন্টমেন্টে পৌঁছানোর জন্য প্রয়োজনীয় উপায় আছে কিনা তা নিশ্চিত করতে, আপনার স্বাস্থ্য পরিষেবা প্রদানকারীর (গুলি) সাথে কথা বলে জানতে যে আপনার বাড়িতে আপনার চিকিৎসা পরিস্থিতি পরিচালনার জন্য আমরা কীভাবে আপনাকে সাপোর্ট করতে পারি, এবং আপনার সমস্যা ও উদ্বেগগুলি যাতে সমন্বয়যোগ্যভাবে এবং যথাযথভাবে মোকাবেলা করা হয় তা নিশ্চিত করতে। আমরা আপনার এবং আপনার প্রিয়জনদের পরিচালনার জন্য আপনার যত্নকে কম কষ্টদায়ক কাজে রূপান্তরিত করার চেষ্টা করি।

### **স্বাস্থ্য শিক্ষা**

Anthem স্বাস্থ্যসেবা ব্যবস্থার এবং আপনার চিকিৎসার অবস্থা(গুলি) সম্পর্কে আপনার ধারণার বিকাশের জন্য প্রতিশ্রুতিবদ্ধ, এবং আপনাকে নিয়মিত মেল করার মাধ্যমে রোগীর শিক্ষামূলক সামগ্রী সরবরাহ করবে। গত মেলিং ডায়াবেটিস ব্যবস্থাপনা, অগ্রিম নির্দেশাবলী, উচ্চ রক্তচাপ, এবং টিকাকরণের বিষয়গুলি নিয়ে আলোচনা করেছে।


---

## আপনার স্বাগতম প্যাকেট এবং Anthem ID কার্ড

---

Anthem-এ আপনার নথিভুক্তকরণের 15 দিনের মধ্যে আপনি একটি স্বাগতম পত্র এবং একটি Anthem সদস্য ID কার্ড পাবেন। আপনার Anthem সদস্য ID কার্ডটি আপনার সদস্য ID নম্বর, Medicaid ক্লায়েন্ট আইডেন্টিফিকেশন নম্বর, এবং Anthem-এর টেলিফোন নম্বর দিয়ে মুদ্রাঙ্কিত করা হয়েছে। অনুগ্রহ করে যাচাই করুন যে আপনার কার্ডে সকল তথ্য সঠিক। সব সময় নিজের সাথে এই কার্ডটি অবশ্যই রাখবেন, কারণ Anthem নেটওয়ার্ক প্রদানকারীর কাছ থেকে যত্ন নেওয়ার আগে আপনার এটির প্রয়োজন হবে। যদি আপনি আপনার সদস্য ID কার্ড হারিয়ে ফেলেন, আপনি সদস্য পরিষেবা বিভাগের টোল ফ্রি নম্বর 855-661-0002 (TTY 711)-এ ফোন করতে পারেন।

## সদস্য ID কার্ড – সম্মুখ ভাগ



---

**Member Name**

**Member ID:**  
IT0XXXXXXXX


---

Program ID: XXXXXXXXXXXX  
Effective Date: MM/DD/YYYY  
DOB: MM/DD/YYYY

---

Managed Long-Term Care Plan (MLTC)

## সদস্য ID কার্ড – পশ্চাদ ভাগ



[anthembluecross.com/nymltc](http://anthembluecross.com/nymltc)

---

**Member Services:** **855-661-0002**  
TTY Hearing Impaired: 711  
24/7 NurseLine: 855-661-0002  
Dental: 833-276-0847  
Vision: 800-428-8789

**Provider Services:** **929-946-6500**

---

MLTC Claims Submission:  
For electronic claims, use Payer ID 45302

Paper Claims:  
Anthem Blue Cross and Blue Shield HP  
P.O. Box 211493  
Eagan, MN 55121

---

Services provided by Anthem Blue Cross and Blue Shield HP. Anthem Blue Cross and Blue Shield HP is the trade name of Anthem HP, LLC, independent licensee of the Blue Cross and Blue Shield Association. Anthem is a registered trademark of Anthem Insurance Companies, Inc.

---

**For Members:** Please carry this card at all times. Show this card before you receive any covered MLTC services. Prior Authorization is required for certain services.

**For Providers:** Covered managed long term care services include but are not limited to home care, non-emergency transportation, social day care, home-delivered meals, and some DME/supplies. Prior authorization is required for certain services. This plan does not cover physician, hospital, pharmacy, lab/x-ray, or emergency services; these services are billable to Medicaid-fee-for-service, Medicare, and/or private insurance. This ID Card does not guarantee member eligibility or payment.

---

This member has limited benefits outside of the New York service area.  
NY01 08/23

উল্লেখ্য যে যখন আপনি আপনার স্বাস্থ্যসেবা প্রদানকারীর কাছ থেকে যত্ন নেবেন বা Anthem-এর আওতাভুক্ত না এমন পরিষেবাগুলি পেতে চান তখনও আপনাকে আপনার স্বাস্থ্য বীমা ID কার্ড (Medicare অ্যাডভান্টেজ প্ল্যান ID, বা Medicare এবং Medicaid বেনিফিট কার্ডগুলি) প্রয়োজন হবে।

---

## আমাদের ডেন্টাল ও ভিশন কেয়ার অংশীদারদের কাছ থেকে স্বাগতম পত্র

---

Anthem-এ আপনার নথিভুক্ত হওয়ার প্রথম মাসে আপনি আমাদের Liberty Dental Plan, আওয়ার ডেন্টাল কেয়ার পার্টনার এবং Superior Vision, আওয়ার ভিশন কেয়ার পার্টনারের কাছ থেকে একটি স্বাগতম পত্র পাবেন। এগুলো আপনার ডেন্টাল এবং দৃষ্টির যত্নের সুবিধা সম্পর্কে পরিচয় করিয়ে দেবে এবং কিভাবে পরিষেবা অ্যাক্সেস করা হবে তা বিস্তারিতভাবে জানাবে।

আপনার যদি আপনার ভিশন ও ডেন্টাল সুবিধা সম্পর্কিত প্রশ্ন থাকে, আপনি এই পত্রগুলিতে দেওয়া নম্বরগুলোয় ফোন করতে পারেন, অথবা আপনি Anthem সদস্য পরিষেবাগুলিতে যোগাযোগ করতে পারেন।  
টোল ফ্রি নম্বর হল 855-661-0002 (TTY 711)।

---

### Anthem-এর সদস্য হিসেবে আপনার অধিকার

---

Anthem সকল সদস্যকে মর্যাদা এবং সম্মানের সাথে আচরণ করা নিশ্চিত করার জন্য সর্বাত্মক প্রচেষ্টা চালাবে। তালিকাভুক্তির সময়, আপনার কেয়ার ম্যানেজার আপনার অধিকার এবং দায়িত্ব ব্যাখ্যা করবেন। আপনার যদি ব্যাখ্যামূলক পরিষেবার প্রয়োজন হয়, তাহলে আপনার কেয়ার টিম তাদের ব্যবস্থা করবে। কর্মীরা আপনার অধিকার প্রয়োগ করতে আপনাকে সাহায্য করার জন্য সর্বাত্মক চেষ্টা করবে।

Anthem MLTC প্ল্যানের সদস্যদের নিম্নলিখিত অধিকার রয়েছে:

- আপনার চিকিৎসা প্রয়োজনীয় যত্ন পাওয়ার অধিকার আছে।
- আপনার যত্ন এবং পরিষেবাগুলি সময়মত প্রাপ্ত করার অধিকার আছে।
- আপনার চিকিৎসা রেকর্ড এবং আপনার চিকিৎসা পাওয়ার সময় আপনার গোপনীয়তার অধিকার আছে।
- আপনার বোধগম্য উপায়ে উপস্থাপিত চিকিৎসা বিকল্প এবং বিকল্প সম্পর্কে তথ্য পাওয়ার অধিকার আছে।

- আপনার বোধগম্য ভাষায় তথ্য পাওয়ার অধিকার আছে, এবং আপনি বিনামূল্যে মৌখিক অনুবাদ পরিষেবা পেতে পারেন।
- চিকিৎসা শুরু করার আগে অবহিত সম্মতি দেওয়ার জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য পাওয়ার অধিকার আপনার আছে।
- আপনার মর্যাদার প্রতি শ্রদ্ধা এবং যথাযথ বিবেচনার সাথে আচরণ করার অধিকার আছে।
- আপনার অনুরোধ এবং আপনার চিকিৎসা রেকর্ডের একটি অনুলিপি পাওয়ার অধিকার আছে এবং রেকর্ডগুলি সংশোধন বা সংশোধিত করতে বলুন।
- চিকিৎসা প্রত্যাখ্যান করার অধিকার সহ, আপনার স্বাস্থ্যসেবার বিষয়ে সিদ্ধান্ত নেওয়ার অধিকার আছে।
- জ্বরদস্তি, নিয়মানুবর্তিতা, বৈষয়িক সুবিধা বা প্রতিশোধ গ্রহণের উপায় হিসাবে ব্যবহার করা যে কোনো ধরনের দমন বা একঘরে করা থেকে মুক্ত হওয়ার অধিকার আপনার আছে।
- আপনার লিঙ্গ সম্পর্কে বিবেচনা না করে যত্ন নেওয়ার অধিকার আছে, যার মধ্যে লিঙ্গ পরিচয় এবং হিজড়া, জাতি, স্বাস্থ্যের স্থিতি, রঙ, বয়স, জাতীয় উৎস, যৌন দৃষ্টিভঙ্গি, বৈবাহিক অবস্থা বা ধর্মের অবস্থানের অন্তর্ভুক্ত।
- আপনার managed long-term care plan থেকে কোথায়, কখন এবং কীভাবে আপনার প্রয়োজনীয় পরিষেবাগুলি পাবেন তা বলার অধিকার আপনার আছে, যার মধ্যে রয়েছে কীভাবে আপনি নেটওয়ার্কের বাইরে রক্ষিত সরবরাহকারীদের কাছ থেকে কভার বেনিফিট পেতে পারেন যদি তারা পরিকল্পনা নেটওয়ার্কে না থাকে।
- আপনার নিউ ইয়র্ক স্টেট ডিপার্টমেন্ট অফ হেল্থ (New York State Department of Health) বা আপনার লোকাল ডিপার্টমেন্ট অফ সোস্যাল সার্ভিসেস (Local Department of Social Services)-এর কাছে অভিযোগ করার অধিকার আছে; এবং, নিউ ইয়র্ক স্টেট ফেয়ার হিয়ারিং সিস্টেম (Right to use the New York State Fair Hearing System) এবং/অথবা নিউ ইয়র্ক স্টেট এক্সটার্নাল আপিল (New York State External Appeal) ব্যবহারের অধিকার আছে, যথাযথ প্রয়োজন থাকলে।

- আপনার যত্ন এবং চিকিৎসা সম্পর্কে কথা বলার জন্য কাউকে নিযুক্ত করার অধিকার আপনার আছে।
- আপনার অংশগ্রহণকারী ওষুডসম্যান প্রোগ্রাম থেকে সাহায্য চাওয়ার অধিকার আছে (আরও তথ্যের জন্য ওষুডসম্যান প্রোগ্রাম বিভাগ দেখুন)।

---

## Anthem-এর সদস্য হিসেবে আপনার দায়িত্ব

---

এটি গুরুত্বপূর্ণ যে আপনি Anthem-এর সদস্য হিসাবে আপনার দায়িত্বগুলির সাথে পরিচিত হন, যেমনটি এই বিভাগে বর্ণিত হয়েছে। একজন Anthem সদস্য হিসেবে, আপনার দায়িত্ব:

- Medicaid যোগ্যতা বজায় রাখা;
- Anthem-এর মাধ্যমে আওতাধীন পরিষেবা গ্রহণ করা;
- আচ্ছাদিত পরিষেবাগুলির জন্য Anthem নেটওয়ার্ক প্রদানকারীদের ব্যবহার করা, যতটা নেটওয়ার্ক প্রদানকারী উপলব্ধ থাকে সেই থেকে।
- পআচ্ছাদিত পরিষেবার জন্য পূর্ব অনুমোদন প্রাপ্তি, নিম্নলিখিতগুলি ব্যতিত পূর্ব-অনুমোদিত আচ্ছাদিত পরিষেবা বা জরুরী পরিস্থিতিতে।
- আপনার চিকিৎসকের দ্বারা পর্যবেক্ষিত হওয়া, যদি আপনার স্বাস্থ্য অবস্থার কোনও পরিবর্তন ঘটে;
- আপনার স্বাস্থ্য পরিষেবা প্রদানকারীদের সাথে সম্পূর্ণ এবং সঠিক স্বাস্থ্য সম্পর্কিত তথ্য শেয়ার করা;
- নাম, ঠিকানা, ফোন নম্বর এবং অতিরিক্ত স্বাস্থ্য বীমা ক্যারিয়ারের পরিবর্তন সহ আপনার সম্পর্কে সঠিক ব্যক্তিগত তথ্য রাখতে Anthem-কে সহায়তা করা।
- আপনার স্বাস্থ্যের কোনও পরিবর্তন সম্পর্কে Anthem কর্মীদের অবহিত করা, এবং আপনি যদি বুঝতে না পারেন বা নির্দেশাবলী অনুসরণ করতে অক্ষম হন তাহলে তা জানানো;
- আপনার কেয়ার ম্যানেজমেন্ট টিমের সাথে চিকিৎসার বিকল্প নিয়ে আলোচনা করে এবং আপনার দীর্ঘমেয়াদী যত্ন সম্পর্কে অবহিত সিদ্ধান্ত

নেওয়ার মাধ্যমে তথ্য অনুসন্ধান এবং সংগ্রহের মাধ্যমে আপনার নিজের যত্ননেওয়ার সাথে সক্রিয়ভাবে জড়িত থাকা।

- আপনার যত্ন পরিকল্পনার উন্নয়ন এবং আধুনিকীকরণে অংশগ্রহণ করা।
- Anthem স্টাফ দ্বারা সুপারিশকৃত যত্নের পরিকল্পনা অনুসরণ করা (আপনার ইনপুট সহ);
- Anthem-এর সমস্ত কর্মী এবং যে কোনও সংস্থা বা দীর্ঘমেয়াদী যত্ন প্রদানকারীর কর্মীদের সাথে বিবেচনা এবং সৌজন্যের সাথে আচরণ করা যা আপনাকে রেফার করা হয়েছে। এর মধ্যে অন্তর্ভুক্ত রয়েছে জাতি, রঙ, জাতীয় উৎপত্তি, ধর্ম, লিঙ্গ, বয়স, মানসিক বা শারীরিক ক্ষমতা, যৌন অভিমুখিতা বা বৈবাহিক অবস্থার কারণে ব্যক্তির প্রতি বৈষম্যমূলক ব্যবহার না করা;
- অ-আওতাভুক্ত বা অ-প্রাক-অনুমোদিত পরিষেবা পাওয়ার দুই দিনের মধ্যে Anthem-কে অবহিত করা;
- যদি আপনি আপনার জন্য ব্যবস্থা করা পরিষেবা বা যত্ন গ্রহণ করতে বাড়াতে না থাকেন, তাহলে তা আপনার Anthem হেলথ কেয়ার টিমকে আগাম জানিয়ে দেওয়া;
- পরিষেবাদায়ক স্থান থেকে স্থায়ীভাবে চলে যাওয়ার আগে, অথবা পরিষেবাদায়ক স্থানে দীর্ঘদিন অনুপস্থিত থাকলে সে সম্পর্কে Anthem-কে অবহিত করা;
- আপনি যদি চিকিৎসা প্রত্যাখ্যান করেন অথবা আপনার তত্ত্বাবধায়কের নির্দেশাবলী অনুসরণ না করেন তবে আপনার ক্রিয়াকলাপ।
- আপনার সদস্য হ্যান্ডবুকে বর্ণিত Anthem-এর সকল প্রয়োজনীয়তা মেনে চলা।
- আপনার আর্থিক বাধ্যবাধকতা পূরণ করা।

---

## স্থানান্তর

---

### আপনি যদি অন্য MLTC পরিকল্পনায় স্থানান্তর করতে চান

আপনি আমাদের 90 দিনের জন্য চেষ্টা করতে পারেন। আপনি Anthem ছেড়ে সেই সময়ে যে কোনও সময় অন্য স্বাস্থ্য পরিকল্পনায় যোগ দিতে পারেন। যদি আপনি প্রথম 90 দিনের মধ্যে চলে না যান, তাহলে আপনাকে আরও নয় মাস Anthem-তে থাকতে হবে, যদি আপনার এখানে ছেড়ে যাওয়ার কোন ভাল কারণ (যথাযথ কারণ) না থাকে। যথাযথ কিছু কারণের কয়েকটি উদাহরণ অন্তর্ভুক্ত করা হল:

- আপনি পরিষেবাদায়ক ক্ষেত্রের বাইরে গেলে;
- আপনি, পরিকল্পনাটি, এবং আপনার কাউন্টি ডিপার্টমেন্ট অফ সোশ্যাল সার্ভিসেস বা New York স্টেট ডিপার্টমেন্ট অফ হেল্থ সবাই যদি এ বিষয়ে একমত হয় যে Anthem ত্যাগ আপনার জন্য সবচেয়ে ভালো।
- আপনার বর্তমান পারিবারিক যত্ন প্রদানকারী আমাদের পরিকল্পনার সাথে কাজ না করলে।
- স্টেটের সাথে আমাদের চুক্তির অধীনে আমরা আপনাকে পরিষেবা প্রদান করতে সক্ষম না হলে।

আপনি যদি যোগ্যতা অর্জন করেন, তবে আপনি অন্য ধরনের managed long-term care plan-এর মতো মেডিকেড অ্যাডভান্টেজ প্লাস (Medicaid Advantage Plus (MAP) বা প্রবীণদের জন্য আল ইনক্লুসিভ কেয়ার ফর দ্য এল্ডারলি (All-Inclusive Care for the Elderly - PACE)-এর মত প্ল্যানে সঠিক কারণ ছাড়াই যে কোনও সময়ে পরিবর্তিত হতে পারেন।

পরিকল্পনা পরিবর্তন করতে: নিউ ইয়র্ক মেডিকেড চয়েজ (New York Medicaid Choice)-এ 888-401-6582 নম্বরে কল করতে পারেন। New York Medicaid Choice -এর পরামর্শদাতা আপনাকে স্বাস্থ্য পরিকল্পনা পরিবর্তন করতে সহায়তা করতে পারেন।

আপনার নতুন তালিকাতে সক্রিয় হওয়ার জন্য তালিকাভুক্ত হতে দুই থেকে ছয় সপ্তাহ সময় লাগতে পারে। আপনি New York Medicaid Choice-এর কাছ থেকে



একটি নোটিশ পাবেন যেখানে আপনাকে জানানো হবে যে আপনি আপনার নতুন পরিকল্পনায় নাম তালিকাভুক্ত হবেন। Anthem ততদিন পর্যন্ত আপনার প্রয়োজনীয় যত্ন প্রদান করবে।

দ্রুত পদক্ষেপ নেওয়ার জন্য যদি আপনার দরকার হয় তবে New York Medicaid Choice-কে কল করুন কারণ পরিকল্পনা স্থানান্তর করতে সময়টি আপনার স্বাস্থ্যের জন্য ক্ষতিকারক হবে। আপনি যদি New York Medicaid Choice-কে বলেন যে আপনি Anthem-তে নথিভুক্ত হতে রাজি হননি, তাহলে আপনি তাদের দ্রুত ব্যবস্থা নেওয়ার অনুরোধ করতে পারেন।

## কেয়ার পরিচালন পরিষেবা

আমাদের লক্ষ্য হল আপনার স্বাস্থ্য এবং জীবনের গুণমানের ব্যবস্থাপনায় সহায়তা করা যাতে আপনি আপনার বাড়িতে যতটা সম্ভব স্বাধীন এবং স্বাচ্ছন্দে থাকতে পারেন। Anthem-এর সাথে নথিভুক্ত হওয়ার একটি বড় সুবিধা হচ্ছে যে আপনার চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় যত্ন এবং পরিষেবার ব্যবস্থা করার জন্য আপনাকে শুধুমাত্র একটি নম্বরে কল করতে হবে।

## আপনার কেয়ার ম্যানেজমেন্ট টিম

Anthem-এর সদস্য হিসাবে, আপনার জন্য যত্ন ব্যবস্থাপনা পেশাদারদের একটি বিশেষ দল থাকবে যারা আপনি যতদিন আমাদের সাথে নিবন্ধিত থাকবেন ততদিন আপনার যত্ন নেবেন। পেশাদারদের এই দল আপনার, আপনার পরিবার এবং আপনার স্বাস্থ্যসেবা প্রদানকারী(দের) সাথে আপনার পরিষেবাগুলি নির্ধারণ করবেন এবং আপনার নির্দিষ্ট প্রয়োজনীয়তাগুলি পূরণের জন্য সেগুলির সাথে খাপ খায় এমন একটি যত্নের পরিকল্পনা তৈরির জন্য কাজ করবেন। আপনার যত্নের সকল দিক সমন্বয় করতে আপনার কেয়ার টিম পরিষেবার ব্যবস্থা করবে এবং স্বাস্থ্য ও দীর্ঘমেয়াদী যত্ন প্রদানকারীদের সাথে কাজ করবে। কেয়ার ম্যানেজমেন্ট টিমের একজন সদস্য আপনার বাড়িতে পর্যায়ক্রমিক পরিদর্শন করবেন এবং আপনার যত্নের প্রয়োজনীয়তাগুলি মূল্যায়ন করবেন এটা নিশ্চিত করার জন্য যে আপনার

যত্নের পরিকল্পনাটি সময়ের সাথে-সাথে পরিবর্তিত হওয়ার সঙ্গে-সঙ্গেই আপডেট করা হয়েছে। স্বাভাবিক সময়ে এবং স্বাভাবিক কার্য সম্পন্নকারি সময়ের বাইরে একটি অন-কল কেয়ার ম্যানেজারের দ্বারা আপনার কেয়ার টিমে সবসময় যোগাযোগ করতে পারবেন।

নথিভুক্ত হওয়ার পর আপনাকে একজন কেয়ার ম্যানেজার নিয়োগ করা হবে। ইংরেজি ছাড়া অন্য কোন ভাষায় যোগাযোগ করার প্রয়োজন সহ, আপনার বিশেষ চাহিদাগুলি পূরণ করতে পারে এমন একটি বিশেষ টিমকে আপনার সাথে যুক্ত করার যথাসাধ্য চেষ্টা। আপনার কেয়ার ম্যানেজার একটি আউটরিচ কল অনুসরণ করবেন তাকে আপনার সাথে পরিচয় করিয়ে দেওয়া হবে এবং ব্যাখ্যা করবে যে কেয়ার টিম আপনার সাথে কীভাবে কাজ করবে।

আপনার টিমটিতে অন্তর্ভুক্ত করা হবে, কিন্তু তাতেই সীমাবদ্ধ থাকবে না, একজন কেয়ার ম্যানেজার (একটি নিবন্ধিত নার্স), একটি পরিষেবা সমন্বয়ক, এবং একজন সামাজিক কর্মী। টিমটি অ্যাসেসমেন্ট নার্স এবং কেয়ার ম্যানেজমেন্ট টিম সুপারভাইজার দ্বারা সমর্থিত।

## **কেয়ার ম্যানেজার**

কেয়ার ম্যানেজার আপনার এবং আপনার যত্নের জন্য দায়ী সকল সরবরাহকারীর মধ্যে যোগাযোগ সমন্বয়ের দায়িত্বে থাকেন। আপনার কেয়ার ম্যানেজার এইগুলি করবেন:

- আপনার দীর্ঘমেয়াদী যত্ন সংক্রান্ত যে কোন বিষয়ে আপনার চিকিৎসা অবস্থা পর্যালোচনা, চিহ্নিত এবং অনুসরণ করবেন।
- আপনার পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থাগুলির সাথে আপনার প্রাথমিক যোগাযোগকারী হিসাবে কাজ করবেন।
- আপনার চিকিৎসকের সাথে আপনার থাকতে পারে এমন যে কোনো মেডিক্যাল সমস্যাগুলি নিয়ে ফলো আপ করবেন।
- আপনার ঔষধগুলি মনিটর করবেন।
- আপনার এবং আপনার পরিবারের সদস্য উভয়কেই আপনার চিকিৎসার বিষয় পরামর্শ দেবে এবং ব্যাখ্যা করবে, এবং আপনি এবং আপনার পরিবার

কীভাবে আপনার যত্ন পরিচালনা করতে সাহায্য করতে পারেন সে ব্যাপারে শিক্ষা/প্রশিক্ষণ প্রদান করবেন।

- আপনার অবস্থা এবং অগ্রগতি নিরীক্ষা করতে প্রতি মাসে আপনার সাথে যোগাযোগ করবেন।
- আপনার কেস রেকর্ড আপডেট এবং বজায় রাখবেন।

## সমাজকর্মী

আপনার আচরণগত, সামাজিক, বা মানসিক স্বাস্থ্য পরিষেবাগুলির জন্য আপনার প্রাথমিক পরিচিতি হিসাবে সামাজিক কর্মীটি কাজ করবেন। আপনার সামাজিক কর্মী এইগুলি করবেন:

- আপনার সাথে কোন সামাজিক, পারিবারিক, মনস্তাত্ত্বিক এবং আচরণগত সমস্যাগুলি নিয়ে আলোচনা করবেন।
- আপনার আচরণগত স্বাস্থ্য পরিষেবা প্রদানকারীর সাথে প্রাথমিক যোগাযোগকারী হিসাবে কাজ করবেন।
- আপনার সম্প্রদায়ের সম্পদগুলি শনাক্ত এবং উপলব্ধ করার জন্য আপনাকে সাহায্য করবেন।
- সামাজিক সেবা সংক্রান্ত বিষয়গুলিতে আপনাকে পরামর্শ দেওয়া এবং আপনাকে এবং আপনার পরিবারকে আপনার পরিচর্যা প্রদানের ব্যাপারে সাহায্য করার জন্য শিক্ষা/কোচিং প্রদান করবেন।

## পরিষেবা সমন্বায়ক

সার্ভিস কোঅর্ডিনেটর হল আপনার অ্যাপয়েন্টমেন্টগুলি সেট করা এবং আপনার গ্রহণ করা যে কোনও ইন-হোম পরিষেবার জন্য ব্যবস্থা করার ব্যাপারে দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি। আপনার চিকিৎসক, থেরাপিস্ট, স্বাস্থ্য পরিষেবা প্রদানকারী এবং অন্যান্য বিক্রেতা/এজেন্সি/পরিষেবা প্রদানকারীদের সাথে কাজ করে, পরিষেবা সমন্বয়কারী আপনার সমস্ত দীর্ঘমেয়াদী যত্নের প্রয়োজনগুলিকে পূরণ করার জন্য সবচেয়ে কার্যকর উপায়ে প্রয়োজনীয় পরিষেবাগুলিকে সমন্বয় করবে। বিশেষ করে, পরিষেবা সমন্বয়কারী হবে:

- প্রদানকারীদের সাথে অ্যাপয়েন্টমেন্ট সেট আপ করতে এবং এর ব্যবস্থা করতে আপনাকে সহায়তা করবেন।  
বাড়িতে-প্রাপ্ত পরিষেবাতে সহায়তা করবেন। যা আপনার দীর্ঘমেয়াদী যত্ন পরিকল্পনার অংশ।
- সরবরাহকারীদের সাথে অ্যাপয়েন্টমেন্টের জন্য পরিবহনের ব্যবস্থা করতে সহায়তা করবেন।
- আপনি যাতে প্রয়োজনীয় সেবা পান এবং তাদের দেওয়া যত্ন নথিভুক্ত করার জন্য প্রদানকারীদের অনুসরণ করবেন।
- যত্ন বা পরিষেবার বিষয়ে আপনার অনুরোধ করা কোনো তথ্য আপনাকে প্রদান করবেন।
- Anthem-এর সদস্য পরিষেবার বিভাগের সাথে আপনার প্রাথমিক যোগাযোগকারী হিসাবে কাজ করবেন।
- নিশ্চিত হন যে আপনার সমস্ত রেকর্ড এবং ফাইলগুলি যথাযথভাবে রক্ষণাবেক্ষণ করা হয়েছে।

---

## ব্যক্তি-কেন্দ্রিক পরিষেবা পরিকল্পনা (Person-Centered Service Plan - PCSP)

---

Person-Centered Service Plan হল একটি লিখিত নথি যা আপনার স্বাস্থ্যের অবস্থা বজায় রাখতে এবং উন্নত করতে এবং আপনাকে যতটা সম্ভব স্বাধীন রাখতে সাহায্য করার জন্য আপনি যে ধরনের যত্ন এবং পরিষেবা পাবেন তার বিবরণ দেয়। আপনি Anthem-এ যুক্ত হওয়ার পনেরো (15) দিনের মধ্যে PCSP উন্নয়নে অংশগ্রহণ করবেন। এই PCSP-এর একটি অনুলিপি স্বাক্ষরের জন্য আপনার কাছে পাঠানো হবে।

PCSP আপনার কেয়ার টিম দ্বারা উন্নত করা হবে এবং নিম্নলিখিত গুলি বিবেচনা করা হবে:

- মূল্যায়নের ব্যাপক সেট NYIAP এবং কেয়ার টিম দ্বারা পরিচালিত হবে।
- আপনার প্রাসঙ্গিক চিকিৎসার ইতিহাস এবং বর্তমান স্বাস্থ্যের অবস্থা/স্থিতি

- আপনার প্রাথমিক যত্ন চিকিৎসকের সাথে এবং প্রয়োজন হলে, আপনার যত্ন গ্রহণের সাথে জড়িত এমন অন্য কোন স্বাস্থ্য পরিচর্যাকারির সাথে পরামর্শ করবেন।
- আপনার, আপনার পরিবার এবং/অথবা অন্যান্য সহায়তা নেটওয়ার্ক থেকে তথ্য গ্রহণ করবেন।

Anthem-এ, আমরা আমাদের সদস্যদের যত্নের পরিকল্পনা এবং যত্ন পরিচালনায় জড়িত রাখার ব্যপারে গুরুত্ব দিই। কেয়ার প্ল্যান ডেভেলপ করার সময় আপনার কেয়ার টিম আপনার এবং আপনার পরিবার/তত্ত্বাবধায়ক অথবা প্রতিনিধির সাথে পরামর্শ করবে। আমরা আপনাকে স্বাস্থ্যের যত্ন প্রদানকারি টিমের একজন গুরুত্বপূর্ণ এবং অপরিহার্য অংশ বলে মনে করি। যত্ন পরিকল্পনা সঠিকভাবে প্রয়োজনীয় পরিষেবাগুলিকে প্রতিফলিত করে, আপনার পছন্দগুলিকে অন্তর্ভুক্ত করে এবং কার্যকর যত্ন পরিকল্পনা বাস্তবায়নের সম্ভাব্য বাধাগুলিকে সমাধান করে তা নিশ্চিত করার জন্য আপনাকে আপনার চিকিৎসা নিয়ে চিকিৎসকদের সাথে এবং আপনার কেয়ার টিমের সাথে আপনার স্বাস্থ্যসেবার প্রয়োজনীয়তাগুলি নিয়ে আলোচনা করতে উৎসাহিত করি।

Person-Centered Service Plan-এ উভয় আওতাভুক্ত এবং আওতাভুক্ত নয় এমন উভয় পরিষেবার তালিকা দেয় যা Anthem আপনার জন্য সরবরাহ এবং/অথবা সমন্বয় করবে। এটা অনুমোদিত পরিষেবার ধরণ, সময়কাল, এবং ফ্রিকোয়েন্সির বিবরণ দেবে। আপনার কেয়ার টিম আপনার পরিষেবাগুলির সমন্বয় সাধন করবে এবং যথাযথ সরবরাহকারী নির্বাচন করবে, প্রক্রিয়াচলাকালীন সময়ে আপনার সাথে পরামর্শ করে আপনার পছন্দ এবং/অথবা বিশেষ চাহিদাগুলি বিবেচনা করবে। আপনার টিম প্রয়োজনীয় অনাচ্ছাদিত পরিষেবার ব্যবস্থা করা এবং উপযুক্ত প্রদানকারীর সাথে সমন্বয় সাধন করতে সহায়তা করবে।

---

## যত্ন নিরীক্ষণ, পুনর্মূল্যায়ন, এবং যত্ন পরিকল্পনার আপডেটগুলি

---

আপনি কেমন আছেন তা জানতে, আপনি কীভাবে পরিষেবা পাচ্ছেন তা মূল্যায়ন করতে এবং আপনার যে কোনও উদ্বেগ বা বিষয় নিয়ে আলোচনা করতে আপনার

কেয়ার টিম আপনার সাথে নিয়মিত যোগাযোগ রাখবে। টিম আপনি সম্মুখীন হতে পারেন এমন যেকোনো চিকিৎসা সংক্রান্ত সমস্যাগুলি ঘনিষ্ঠভাবে পর্যবেক্ষণ করবেন এবং আপনার পরিবর্তিত চাহিদাগুলি সময়মত এবং যথাযথভাবে সমাধান করা হচ্ছে তা নিশ্চিত করতে আপনার স্বাস্থ্যসেবা প্রদানকারী এবং সাম্রাজ্য পরিষেবা প্রদানকারীদের সাথে কাজ করবে।

কখনও-সখনও, আমাদের মূল্যায়ন পরিচালনার জন্য আপনার বাড়িতে আসতে হতে পারে যাতে সঠিক সেবাগুলি দিতে আমরা আপনার যত্ন পরিকল্পনাটিতে সামঞ্জস্য আনতে পারি। যদি আপনার অতিরিক্ত পরিষেবার, অন্য পরিষেবা বা আপনার বর্তমান পরিষেবার ফ্রিকোয়েন্সি বৃদ্ধি বা হ্রাসের প্রয়োজন হয়, তাহলে আপনার তথ্যগুলি দিয়ে সেটির যথাযথ সমন্বয় করা হবে। আপনার কেয়ার টিম আপনার এবং অন্য কোনও ব্যক্তি বা সংস্থার সাথে যে কোনও প্রস্তাবিত পরিবর্তন নিয়ে আলোচনা করবে। যত ঘনঘন প্রয়োজন আমরা এটি করবো, কিন্তু কোনও ক্ষেত্রেই আমরা প্রতি বছর একবারের কম আপনার সাথে দেখা করব না বা মাসে একবারের কম ফোনে আপনার সাথে যোগাযোগ করব না। যতদিন আপনি Anthem-এর সদস্য হন, আপনি আপনার যত্ন নেওয়ার জন্য আপনার কেয়ার টিমের উপর ভরসা করতে পারেন।

---

## পরিচর্যার ধারাবাহিকতা

---

### **কমিউনিটি ভিত্তিক দীর্ঘমেয়াদী যত্ন পরিষেবা এবং সহায়তা (Community Based Long-Term Care Services and Supports - CBLTCS)**

আপনি যদি Anthem-এ নথিভুক্ত হওয়ার আগে থেকে Medicaid ফি-ফর সার্ভিসের অধীনে কমিউনিটি ভিত্তিক দীর্ঘমেয়াদী যত্ন পরিষেবা এবং সহায়তা পেয়ে থাকেন, তাহলে নথিভুক্ত হওয়ার পর নব্বই (90) দিন পর্যন্ত অথবা Anthem কর্তৃক মূল্যায়ন সম্পন্ন না হওয়া পর্যন্ত আপনি এই পরিষেবাগুলো চালিয়ে যাবেন, যা পরে হবে। কমিউনিটি ভিত্তিক দীর্ঘমেয়াদী যত্ন পরিষেবা এবং সহায়তা (CBLTCS) হচ্ছে স্বাস্থ্যসেবা এবং সহায়ক পরিষেবা যা সমস্ত বয়সের ব্যক্তিদের কার্যকরী সীমাবদ্ধতা বা দীর্ঘস্থায়ী অসুস্থতার জন্য সরবরাহ করা হয় যার জন্য দৈনন্দিন কাজকর্মে সহায়তা প্রয়োজন। হোম হেলথ সার্ভিসেস, প্রাইভেট ডিউটি নার্সিং, কনজিউমার ডাইরেক্টেড পার্সোনাল অ্যাসিস্ট্যান্ট সার্ভিস, অ্যাডল্ট ডে হেলথ কেয়ার প্রোগ্রাম, এবং ব্যক্তিগত

যত্নের সেবাগুলি এর মধ্যে অন্তর্ভুক্ত। স্নান করতে সাহায্য করা, পোষাক পরতে সাহায্য করা, আপনার খাবার তৈরী করার ব্যপারে সাহায্য করা এবং চিকিৎসার ব্যপারে সহায়তা করা, এবং ঔষধ সঙ্গে সহায়তা করা এই পরিষেবাগুলিতে অন্তর্ভুক্ত।

যদি আপনি একটি পরিষেবাদায়ক অঞ্চলে কম, বন্ধ বা অন্যান্য অনুমোদিত ব্যবস্থার কারণে অন্য পরিচালিত দীর্ঘমেয়াদী যত্ন পরিকল্পনা থেকে বিচ্ছিন্ন হয়ে থাকেন, তাহলে আপনি Anthem-এর সাথে নথিভুক্ত হওয়ার সিদ্ধান্ত নিতে পারেন এবং আমরা আপনার বিদ্যমান পরিচর্যা পরিকল্পনার অধীনে পরিষেবা প্রদান চালিয়ে যাব তালিকাভুক্তির 120 দিন পর বা Anthem একটি মূল্যায়ন না করা পর্যন্ত এবং আপনি নতুন Person-Centered Service Plan-এর সাথে সম্মত না হওয়া পর্যন্ত।

যদি Anthem এই প্রাক-বিদ্যমান পরিষেবাগুলিতে প্রবেশাধিকার অবসান, হ্রাস, স্থগিত বা অন্যথায় সীমাবদ্ধ করে, আপনি Anthem থেকে অফিসিয়ালভাবে বিজ্ঞপ্তি পাবেন, এবং আপনার কাছে একটি অভ্যন্তরীণ আপিল, ন্যায্য শুনানি এবং বাহ্যিক আপিল করার অধিকার থাকবে, সেই সাথে অনুরোধ প্রক্রিয়া করার সময় বিতর্কিত পরিষেবা অব্যাহত রাখার অধিকার থাকবে। (" অ্যাকশন এবং আপিল অফ অ্যাকশন" বিভাগে " রাষ্ট্রীয় ন্যায্য শুনানি" এবং " রাষ্ট্রীয় বাহ্যিক আপিল" -এ দেখুন)

## আপনার পরিচালিত দীর্ঘমেয়াদী যত্ন নেওয়ার সুবিধা

Anthem আপনার আবৃত সুবিধাদির অংশ হিসেবে দীর্ঘমেয়াদী যত্ন এবং সহায়ক পরিষেবা প্রদান করে। যদি তাদের চিকিৎসার প্রয়োজন হয় তাহলে আপনি নীচে বর্ণিত পরিষেবাগুলি পেতে পারেন, অর্থাৎ যদি তাদের আপনার অসুস্থতা বা প্রতিবন্ধকতা প্রতিরোধ বা চিকিৎসার প্রয়োজন হয়। যে পরিষেবাগুলি এবং প্রদানকারীদের আপনার প্রয়োজন সেগুলি চিহ্নিত করতে আপনার কেয়ার ম্যানেজার আপনাকে সাহায্য করবে। কিছু ক্ষেত্রে, এই পরিষেবাগুলি পেতে আপনার স্বাস্থ্য পরিষেবা প্রদানকারীর কাছ থেকে একটি রেফারেল বা অর্ডারের প্রয়োজন হতে পারে। হাসপাতাল, চিকিৎসক বা ডায়গনিস্টিক সেবাগুলির মতো অন্যান্য " অনাচ্ছাদিত সুবিধাগুলি" র মধ্যে সমন্বয় করার জন্য আপনার কেয়ার ম্যানেজার আপনার স্বাস্থ্যসেবা প্রদানকারীদের সাথেও কাজ করবে।

---

## "চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয়" মানে কি?

---

যদি কোনও কঠিন রোগে আক্রান্ত হন, জীবন সংকট দেখা দেয়, অসুস্থতা বা দুর্বলতা সৃষ্টি হয়, স্বাভাবিক কার্যকলাপের জন্য আপনার ক্ষমতায় হস্তক্ষেপ করে, অথবা কিছু গুরুত্বপূর্ণ অক্ষমতার হুমকির সম্মুখীন হন তবে আপনার এই অবস্থাকে রোধ করা, নির্ণয় করা, সারানো বা প্রতিকার করার জন্য একটি পরিষেবা "চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয়" বলে গণ্য করা হয়।

---

## "আচ্ছাদিত সুবিধা" বলতে কী বোঝায়?

---

এগুলি হল সুবিধা এবং পরিষেবা যা Anthem-এ আপনার সদস্যতার মাধ্যমে অনুমোদিত, সাধারণত একটি নেটওয়ার্ক প্রদানকারী দ্বারা সঞ্চালিত বা বিতরণ করা হয় এবং Anthem দ্বারা অর্থ প্রদান করা হয়। নির্দিষ্ট পরিষেবাগুলি সাথে এই পরিষেবাগুলির ফ্রিকোয়েন্সি এবং সময়কাল, আপনার মেডিকেল, শারীরিক ও সামাজিক চাহিদাগুলির ব্যাপারে আপনার কেয়ার ম্যানেজারের মূল্যায়নের ভিত্তিতে অনুমোদিত হবে। Anthem, আপনার চিকিৎসার জন্য প্রয়োজনীয় সমস্ত আচ্ছাদিত পরিষেবার ব্যবস্থা করবে।

যদি যে কোনও সময়, Anthem দ্বারা আওতাভুক্ত সুবিধা এবং পরিষেবায় একটি পরিবর্তন করা হয়, তাহলে আপনাকে লিখিতভাবে পরিবর্তন সম্পর্কে অবহিত করা হবে। এই ধরনের পরিবর্তনের কার্যকর তারিখের অন্তত ত্রিশ (30) দিন আগে এই বিজ্ঞপ্তি প্রদান করা হবে।

---

## "সমন্বিত অনাচ্ছাদিত সুবিধাগুলির" অর্থ কি?

---

এইগুলি হল সেই সুবিধা এবং পরিষেবা যা Anthem-এর আওতাভুক্ত নয়। যদিও সমন্বিত সেবার মূল্য Anthem প্রদান করে না, Anthem-এর কেয়ার ম্যানেজমেন্ট কর্মীরা তাদের সাথে যোগাযোগ করিয়ে দেবার ব্যাপারে সদস্যদের সহায়তা করতে পারেন। আপনি আপনার পছন্দের যে কোনও সরবরাহকারীকে বেছে নিতে পারেন (সরবরাহকারীকে নেটওয়ার্ক সরবরাহকারী হতে হবে না), যদি সেই প্রদানকারী



Medicare, Medicaid, আপনার তৃতীয় পক্ষের বীমা গ্রহণ করেন, অথবা আপনি ব্যক্তিগতভাবে অর্থ প্রদান করেন।

## আচ্ছাদিত এবং সমন্বয়িত সেবা

আচ্ছাদিত সেবা (MLTC ক্যাপিটেশন দ্বারা আচ্ছাদিত)	অনাচ্ছাদিত সেবাগুলি (বিল করা যেতে পার, Medicaid ফি-ফর-সার্ভিস এর দ্বারা)
কেয়ার ম্যানেজমেন্ট	ইনপেশেন্ট হসপিটাল সার্ভিসেস
নার্সিং হোম কেয়ার* (আবাসিক স্বাস্থ্য পরিষেবা সুবিধা)।	বহির্মুখী হাসপাতাল সেবা
পারিবারিক যত্ন a. নার্সিং b. হোম হেলথ এইড c. ফিজিকাল থেরাপি (PT) d. পেশাগত থেরাপি (OT) e. স্পিচ প্যাথোলজি (SP) f. মেডিকেল সোস্যাল সার্ভিসেস	একটি অফিস সেটিং-এ, একটি ক্লিনিক- এ, একটি ফেসিলিটিতে, বা বাড়িতে সেবা প্রদান সহ চিকিৎসকের সেবা
প্রাপ্তবয়স্কদের দৈনিক স্বাস্থ্যসেবা	ল্যাবরেটরি সার্ভিসেস
ব্যক্তিগত যত্ন	রেডিওলজি এবং রেডিওআইসোটোপ সার্ভিসেস
DME* - মেডিকেল/সার্জিকাল সরবরাহ, ইন্টারনাল এবং প্যারেন্টেরাল ফর্মুলা এবং হিয়ারিং এড ব্যাটারি, প্রোসথেটিক্স, ওরথোটিক্স এবং ওরথোপেডিক ফুটওয়্যার সহ।	জরুরী পরিবহন
ব্যক্তিগত জরুরী প্রতিক্রিয়া সিস্টেম	গ্রামীণ স্বাস্থ্য ক্লিনিক সেবা
জরুরি নয় এমন পরিবহন	ক্রনিক রেনাল ডায়ালিসিস
পায়ের চিকিৎসা*	মানসিক স্বাস্থ্য সেবা
দন্তচিকিৎসা	মদ্যপান এবং পদার্থ অপব্যবহার সংক্রান্ত পরিষেবা
অপ্টোমেট্রি/চশমা	OPWDD পরিষেবাগুলি
বাড়ি ছাড়া অন্য কোনও সেটিং-এ PT, OT, SP বা অন্যান্য থেরাপি সরবরাহ করা হয়।	পরিবার পরিকল্পনা সেবা

অডিওলজি /কানে শোনার যন্ত্র *	প্রেসক্রিপশন এবং অ-প্রেসক্রিপশন ড্রাগস, যৌগিক প্রেসক্রিপশন
শ্বাস প্রশ্বাসের থেরাপি	আশ্রয়
পুষ্টি	এবং শিরোনাম XIX রাজ্য পরিকল্পনায় তালিকাভুক্ত অন্যান্য সকল পরিষেবা
ব্যক্তিগত পরিষেবাদায়ক নার্সিং	
উপভোক্তা পরিচালিত ব্যক্তিগত সহায়তা পরিষেবা	
বাড়ীতে ডেলিভারী করা বা সমবেত করে খাবার দেওয়া	
সোশ্যাল ডে কেয়ার	
সামাজিক ও পরিবেশগত সমর্থন	

\* নির্দিষ্ট মানদণ্ডের উপর ভিত্তি করে Medicare এই পরিষেবাগুলি কভার করতে পারে। যদি Medicare এই পরিষেবাগুলির মধ্যে কোনটি অন্তর্ভুক্ত করে, তাহলে Medicare-কে প্রথম বিল করা হবে যদি আপনার (Medicare বা Medicaid ছাড়া অন্য) অতিরিক্ত কোনো বীমা থাকে যা উপরের যে কোনো পরিষেবা কভার করে, এই অতিরিক্ত বীমাটির জন্য Anthem-এর বিল করার আগে বিল করা হবে। যত্ন বা সেবা গ্রহণ করার সময় দয়া করে আপনার Medicaid, Medicare এবং Anthem কার্ডগুলি সব সময় দেখান।

Medicare দ্বারা পরিশোধিত ফেরতযোগ্য এমন উপরোক্ত পরিষেবাগুলির কোনোটি ব্যবহার করার সময়, আপনার নিজের প্রদানকারীকে নির্বাচন করার স্বাধীনতা আপনার আছে। তবে, আপনাকে Anthem-এর নেটওয়ার্কের প্রদানকারীদের ব্যবহার করার ব্যপারে উৎসাহিত করা হচ্ছে।

উল্লেখ্য, তালিকাভুক্ত আচ্ছাদিত পরিষেবাগুলিও টেলিহেল্থ দ্বারাও প্রদান করা যাবে। টেলিহেল্থ ইলেকট্রনিক তথ্য বা যোগাযোগ প্রযুক্তি ব্যবহার করে সেবা প্রদান করে যা চিকিৎসাগতভাবে উপযুক্ত এবং যখন যত্ন প্রদানের এই পদ্ধতির জন্য আগে থেকে অনুমোদন পাওয়া গিয়েছে।

## আওতাভুক্ত পরিষেবাসমূহের বিবরণ

<b>প্রাপ্তবয়স্কদের দৈনিক স্বাস্থ্যসেবা</b>	একটি আবাসিক স্বাস্থ্যসেবা সুবিধা প্রদান করা হয় যা নিম্নলিখিত পরিষেবাগুলিকে অন্তর্ভুক্ত করে: চিকিৎসা, নার্সিং, খাদ্য এবং পুষ্টি, সামাজিক পরিষেবা, পুনর্বাসন থেরাপি, পরিকল্পিত অবসর সময়ের কার্যক্রম, দত্ত-সম্পর্কিত, এবং ফার্মাসিউটিক্যাল পরিষেবা।
<b>অডিওলজি/কানে শোনার যন্ত্র</b>	অডিওলজি সার্ভিসেস এর মধ্যে পরে শুনতে পারার পরীক্ষা এবং শ্রবণযন্ত্রের প্রেসক্রিপশন। হিয়ারিং এইড পরিষেবার মধ্যে রয়েছে শ্রবণযন্ত্র নির্বাচন, ফিটিং এবং শ্রবণযন্ত্র বিতরণের ব্যবস্থা, সেইসঙ্গে ডিভাইসের প্রয়োজনীয় রক্ষণাবেক্ষণ ও পরিচর্যা। এই বিভাগে প্রকৃত কানে শোনার যন্ত্র এবং সম্পর্কিত যন্ত্রাংশগুলিও অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।
<b>কেয়ার ম্যানেজমেন্ট</b>	এমন প্রক্রিয়া যা আপনাকে আপনার Person-Centered Service Plan-তে চিহ্নিত প্রয়োজনীয় আচ্ছাদিত পরিষেবাগুলি অ্যাক্সেস করতে সহায়তা করে। সুবিধার প্যাকেজগুলির মধ্যে ওগুলি থাকা না-থাকা ব্যাতিরেকে কেয়ার ম্যানেজমেন্ট সার্ভিস আপনার পরিষেবার সমন্বয় সাধন করে।
<b>উপভোক্তা পরিচালিত ব্যক্তিগত সহায়তা পরিষেবা</b>	ব্যক্তিগত যত্ন সেবা, হোম স্বাস্থ্য সহকারী সেবা এবং একটি কনজিউমার-পরিচালিত ব্যক্তিগত সহকারী থেকে দক্ষ নার্সিংয়ের কাজকর্মের সহায়তা পেতে আপনাকে অনুমতি দেয়। অধিক বিবরণের জন্য অনুগ্রহ করে "কনজিউমার নির্দেশিত ব্যক্তিগত সহায়তা পরিষেবা (CDPAS)" বিভাগটি দেখুন

<p><b>দন্তচিকিৎসা</b></p>	<p>নিম্নলিখিত ডেন্টাল পরিষেবা প্রদান করার জন্য Anthem Liberty Dental Plan-এর অংশীদার হয়েছে: ডায়াগনস্টিক এবং প্রতিরোধমূলক পরিষেবা, পুনরুদ্ধারযোগ্য দন্তচিকিৎসা, রুট ক্যানেল থেরাপি*, পিরিওডন্টিক্স, প্রস্বেটিক্স — মুকুট এবং অপসারণযোগ্য*, প্রস্বেটিক্স — অপসারণযোগ্য*, জরুরী ডেন্টাল পরিষেবা*।</p> <p>(*পূর্ববর্তী অনুমোদন প্রয়োজন, অথবা অন্যান্য সীমাবদ্ধতা প্রযোজ্য হতে পারে।)</p>
<p><b>টেকসই মেডিকেল যন্ত্রপাতি (DME)</b></p>	<p>এটি এমন সরঞ্জাম যা একজন স্বাস্থ্যসেবাকারী চিকিৎসক নির্ধারণ করেছেন যে আপনার চিকিৎসা অবস্থায় চিকিৎসার জন্য প্রয়োজনীয়। উদাহরণগুলি অন্তর্ভুক্ত রয়েছে মেডিকেল / শল্যচিকিৎসা সরবরাহ, ইন্টেরাল এবং প্যারেন্টেরাল ফর্মুলা এবং হিয়ারিং এইড ব্যাটারিগুলি। প্রস্বেটিক্স, অর্থোটিক্স, এবং অর্থোপেডিক জুতো টেকসই চিকিৎসাগত সরঞ্জাম নয়।</p>
<p><b>পারিবারিক যত্ন</b></p>	<p>নার্সিং, হোম স্বাস্থ্য সাহায্য পরিষেবা, চিকিৎসা সোশ্যাল সার্ভিসেস, শারীরিক থেরাপির, পেশাগত থেরাপি, এবং স্পিচ প্যাথোলজি থেরাপি সহ আপনার বাড়িতে সরবরাহ করা পরিষেবা।</p>
<p><b>বাড়িতে ডেলিভারী করা বা সমবেত করে খাবার দেওয়া</b></p>	<p>যে সদস্যরা নিজেদের জন্য পুষ্টিকর পর্যাপ্ত খাবার প্রস্তুত বা প্রাপ্ত না করতে পারেন তাদের জন্য উপলব্ধ খাবার</p>
<p><b>চিকিৎসাগত সামাজিক সেবা</b></p>	<p>আপনি আপনার বাড়িতে থাকাকালীন সাহায্য করার লক্ষ্যে আপনার পরিকল্পনার প্রেক্ষাপটে একটি যোগ্যতাসম্পন্ন সামাজিক কর্মী দ্বারা সেবা।</p>

<p><b>জরুরী-নয় এরকম চিকিৎসাধীন পরিবহন</b></p>	<p>একটি চিকিত্সাগত প্রয়োজন সম্পর্কিত পরিবহন যা জরুরী নয়। আপনার জরুরি নয় এরকম পরিবহন চাহিদা পূরণের জন্য ModivCare-এর সঙ্গে Anthem অংশিদারিত্ব করেছে</p>
<p><b>নার্সিং হোম কেয়ার (আবাসিক স্বাস্থ্য পরিষেবা সুবিধা)</b></p>	<p>নার্সিং হোম কেয়ারগুলি স্বল্পমেয়াদী যত্ন বা স্থায়ী স্থানের জন্য প্রয়োজন এমন ব্যক্তিদের জন্য আচ্ছাদিত, যদি তারা প্রাতিষ্ঠানিক Medicaid কভারেজের জন্য যোগ্য হয়।</p>
<p><b>পুষ্টি সেবা</b></p>	<p>এটি একটি যোগ্যতাসম্পন্ন পুষ্টিবিজ্ঞানি দ্বারা প্রদান করা হয় যেমন আপনার পুষ্টির চাহিদা মূল্যায়ন, পুষ্টি শিক্ষা, এবং আপনার খাদ্যের পরিকল্পনা দ্বারা সরবরাহ করা হয়।</p>
<p><b>পেশাগত থেরাপি</b></p>	<p>একটি শারীরিক বা মানসিক প্রতিবন্ধীতা মোকাবেলায় একটি লাইসেন্সধারী ও নিবন্ধিত পেশাগত চিকিত্সক দ্বারা প্রদত্ত পুনর্বাসন পরিষেবা এবং আপনাকে আপনার সেবা কার্যকরী স্তরের পুনঃস্থাপন।</p>
<p><b>অপ্টোমেট্রি/চশমা</b></p>	<p>Anthem নিম্নলিখিত অপটোমেট্রি পরিষেবা প্রদানের জন্য Superior Vision Plan-এর সাথে অংশিদারিত্ব করেছে: একজন চক্ষু বিশেষজ্ঞ বা চক্ষু নিরাময়কারীর পরিষেবা। এই বিষয়শ্রেণীতে অন্তর্ভুক্ত আচ্ছাদিত সরঞ্জাম চশমা, ঔষধ প্রয়োজনীয় যোগাযোগ লেন্স এবং পলিকার্বনেট লেন্স, কৃত্রিম চোখ, এবং কম দৃষ্টি সহায়ক উপকরণ অন্তর্ভুক্ত।</p>
<p><b>ব্যক্তিগত যত্ন</b></p>	<p>ব্যক্তিগত স্বাস্থ্যবিধি, ড্রেসিং এবং খাওয়ার মতো কার্যক্রমগুলি সহ সহায়তা</p>
<p><b>ব্যক্তিগত জরুরী প্রতিক্রিয়া সিস্টেম</b></p>	<p>এটি একটি ইলেকট্রনিক অ্যালার্ম ডিভাইস যা আপনাকে জরুরী অবস্থার ক্ষেত্রে সাহায্যের জন্য সহজেই সিগন্যাল দিতে দেয়।</p>

<b>শারীরিক থেরাপি</b>	ব্যক্তিকে তাদের শারীরিক ক্ষমতা পুনরুদ্ধার বা উন্নত করতে সাহায্য করার জন্য একজন লাইসেন্সপ্রাপ্ত এবং নিবন্ধিত ফিজিক্যাল থেরাপিস্ট দ্বারা প্রদত্ত পুনর্বাসন পরিষেবা
পায়ের কড় আঁচিল স্ফীতি প্রভৃতির চিকিৎসা	একটি পোডিয়াট্রিস্ট দ্বারা উপলব্ধ আপনার ফুট জন্য চিকিৎসা পরিষেবা।
<b>ব্যক্তিগত পরিষেবাদায়ক নার্সিং</b>	একটি নিবন্ধিত পেশাদার বা লাইসেন্সপ্রাপ্ত প্র্যাকটিক্যাল নার্স (RN বা LPN) দ্বারা আপনার বাড়িতে প্রদত্ত অবিরত যত্ন।
<b>শ্বাস প্রশ্বাসের থেরাপি</b>	আপনার শ্বাসের সাথে সাহায্য করার জন্য একটি যোগ্য শ্বাসযন্ত্রের চিকিৎসক দ্বারা সেবা।
<b>সামাজিক ও পরিবেশগত সমর্থন</b>	গৃহ রক্ষণাবেক্ষণ, পরিষ্কার করা, বাড়ির কাজ কর্ম করা, বাড়ির উন্নতি, এবং তার সাথে রেস্পাইট পরিষেবা।
<b>সোশ্যাল ডে কেয়ার</b>	দিনের কোনও অংশে সুরক্ষামূলক সেটিংসে সমাজতন্ত্র, তত্ত্বাবধান ও পুষ্টির সাথে কার্যকরীভাবে ব্যাঘাতগ্রস্ত ব্যক্তিদের প্রদান করে, তবে বিশ-চতুর্মাট্রিক (24) ঘন্টা সময়ের চেয়ে কম সময়ের জন্য।
<b>স্পিচ থেরাপি</b>	একটি লাইসেন্সপ্রাপ্ত এবং নিবন্ধিত দ্বারা চিকিৎসা স্পিচ-ল্যাঙ্গুয়েজ রোগ বিশেষজ্ঞের দ্বারা চিকিৎসা, আপনার কথা বলার পুনর্বাসনে সহায়তা করার জন্য।

## আচ্ছাদিত বেনিফিট নেভিগেশন সীমাবদ্ধতা

- এনার্জি সূত্র এবং পুষ্টিকর পুষ্টিগুলি এমন ব্যক্তিদের জন্য সীমাবদ্ধ যারা অন্য কোন উপায়ে এবং নিম্নোক্ত অবস্থার মাধ্যমে পুষ্টি পেতে পারে না:
  - টিউবের মাধ্যমে খাদ্য গ্রহণ করা ব্যক্তির যারা খাবার চিবোতে বা গিলতে পারেন না তাদের অবশ্যই টিউবের মাধ্যমে খাবার দিয়ে পুষ্টি দিতে হবে;

- বিরল জন্মগত চিকিত্সাগত বিপাকযুক্ত ব্যক্তির যাদের নির্দিষ্ট কোনও চিকিত্সাগত উপায়ে প্রয়োজনীয় পুষ্টি সরবরাহের জন্য নির্দিষ্ট সূত্রের প্রয়োজন হয়,; যা অন্য কোন ভাবে উপলব্ধ নয়; অ্যামিনো অ্যাসিড এবং জৈব অ্যাসিড বিপাকের কিছু উত্তরাধিকারসূত্রে প্রাপ্ত রোগের কভারেজের মধ্যে সংশোধিত কঠিন খাদ্য পণ্যগুলি অন্তর্ভুক্ত থাকতে হবে যা কম প্রোটিনযুক্ত, বা যা পরিবর্তিত প্রোটিন রয়েছে।
- নার্সিং হোম কেয়ার সেই সমস্ত ব্যক্তিদের জন্য আওতাভুক্ত যাদের স্বল্পমেয়াদী যত্নের প্রয়োজন এবং একই সাথে দীর্ঘমেয়াদী যত্ন নেওয়ার জন্য প্রয়োজন যারা কমপক্ষে তিন মাস স্থায়ী প্লেসমেন্ট হিসেবে বিবেচিত ব্যক্তি। এই সময়ের পর, আপনার নার্সিং হোম কেয়ার নিয়মিত Medicaid-এর আওতায় পড়তে পারে।
- Liberty Dental Plan-এর মাধ্যমে প্রদত্ত দাঁতের যত্নের মধ্যে রয়েছে ডায়াগনস্টিক এবং প্রিভেনটিভ সার্ভিসেস, রিস্টোরিয়েটিভ ডেন্টিস্ট্রি, রুট ক্যানাল থেরাপি \*, পেরিওডন্টিক্স, প্রোথটেক্টস-মুকুট ও অপসারণযোগ্য \*, প্রোথটেকটিক্স-অপসারণযোগ্য \*, ইমার্জেন্সি ডেন্টাল সার্ভিসেস\*। (\* পূর্বের অনুমোদন প্রয়োজন বা অন্য সীমাবদ্ধতাগুলি প্রযোজ্য হতে পারে।)
- Superior Vision-এর মাধ্যমে প্রদত্ত দৃষ্টি সংক্রান্ত যত্নের মধ্যে একজন চোখের ডাক্তার বা চক্ষু বিশেষজ্ঞের পরিষেবা অন্তর্ভুক্ত থাকে এবং এতে চোখ পরীক্ষা করা এবং চশমা, চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় কন্টাক্ট লেন্স এবং পলিকার্বোনেট লেন্স, কৃত্রিম চোখ এবং স্বল্প-দৃষ্টি সহায়তা ইত্যাদি অন্তর্ভুক্ত থাকে। কিছু ক্ষেত্রে ব্যতিক্রম প্রযোজ্য হতে পারে।

একজন Anthem সদস্যের যে পরিষেবাগুলির প্রয়োজন হতে পারে যেগুলি Anthem-এর দ্বারা আচ্ছাদিত নয় কিন্তু Medicaid, Medicare বা অন্য তৃতীয় পক্ষের প্রদানকারীর দ্বারা সরাসরি বিল করা হয় সেগুলি সদস্যের পরিচর্যা পরিকল্পনায় অন্তর্ভুক্ত করা যেতে পারে এবং কেয়ার টিম দ্বারা সমন্বিত হতে পারে সদস্যের প্রাথমিক যত্ন চিকিৎসক এবং সদস্যের যত্নের সাথে জড়িত অন্যান্য প্রদানকারীদের সাথে একযোগে। মনে রাখবেন যে Anthem সবসময় Medicare এবং অন্যান্য তৃতীয় পক্ষের অর্থপ্রদানকারীদের গৌণ প্রদানকারী। Medicare কভারেজের সদস্যদের জন্য, যদি Medicare কর্তৃক একটি আওতাভুক্ত পরিষেবা প্রদান করা হয়, তবে Anthem ছাড়, কো-পে বা কোইন্সুরেন্স প্রদান করবে।

---

## Medicaid সার্ভিস আমাদের পরিকল্পনার আওতায় পড়ে না

---

কিছু Medicaid পরিষেবা আছে যা Anthem-এর আওতাভুক্ত নয় কিন্তু নিয়মিত Medicaid-এর আওতায় পড়তে পারে। আপনি যে কোনও সরবরাহকারীর কাছ থেকে এই পরিষেবাগুলি পেতে পারেন যারা আপনার Medicaid বেনিফিট কার্ড ব্যবহার করে Medicaid গ্রহণ করে। যদি কোনও সুবিধা Anthem বা Medicaid-এর আওতায় পড়ে কিনা সে বিষয়ে আপনার কোন প্রশ্ন থাকে তাহলে 855-661-0002 (TTY 711) নম্বরে সদস্য পরিষেবায় কল করুন। আপনার Medicaid বেনিফিট কার্ড ব্যবহার করে Medicaid-এর আওতাভুক্ত কিছু পরিষেবার মধ্যে রয়েছে:

### ফার্মেসি

বেশিরভাগ প্রেসক্রিপশন এবং নন-প্রেসক্রিপশন ওষুধ, সেইসাথে যৌগিক প্রেসক্রিপশন নিয়মিত Medicaid বা Medicare পার্ট ডি এর আওতায় পড়ে যদি আপনার Medicare থাকে।

### কিছু মানসিক স্বাস্থ্য পরিষেবা, যার মধ্যে রয়েছে:

- নিবিড় মানসিক পুনর্বাসন চিকিৎসা
- ডে ড্রিটমেন্ট
- কেয়ার ম্যানেজমেন্ট ফর সিরিয়াসলি অ্যান্ড পার্সিস্টেন্টলি মেন্টালি ইল (Case Management for Seriously and Persistently Mentally Ill) (রাজ্য ও স্থানীয় মানসিক স্বাস্থ্য ইউনিট দ্বারা স্পনসরড)
- আংশিক হাসপাতালের যত্ন Medicare-এর আওতায় নেই
- কমিউনিটি হোম বা পরিবার ভিত্তিক চিকিৎসায় যারা আছেন তাদের পুনর্বাসন পরিষেবা
- কন্টিনিউইং ডে ড্রিটমেন্ট
- অ্যাসেসটিভ কমিউনিটি ড্রিটমেন্ট
- পার্সনালাইজড রিকভারি ওরিয়েন্টেড সার্ভিস

### কিছু মানসিক প্রতিবন্ধকতা এবং ডেভেলপমেন্টাল ডিসেবিলিটি সার্ভিস, যার মধ্যে রয়েছে:

- দীর্ঘমেয়াদী থেরাপি
- ডে ড্রিটমেন্ট



- Medicaid সার্ভিস কোর্ডিনেশন
- হোম এবং কমিউনিটি ভিত্তিক পরিষেবা ছাড়ের অধীনে গৃহীত পরিষেবাসমূহ

### **অন্যান্য Medicaid সার্ভিসের মধ্যে রয়েছে:**

- মেটাডোন ট্রিটমেন্ট
- সরাসরি পর্যবেক্ষণ থেরাপি টিবি (TB) জন্য (টিউবারকিউলোসিস)
- এইচআইভি কোবরা (HIV COBRA) কেস ম্যানেজমেন্ট
- পরিবার পরিকল্পনা

---

## **পরিষেবাসমূহ Anthem, Medicaid, বা Medicare-এর আওতাভুক্ত নয়**

---

যদি চিকিৎসা পরিষেবাগুলি Anthem, Medicaid বা Medicare-এর আওতায় আসে না, তাহলে আপনাকে অবশ্যই সেগুলির জন্য অর্থ প্রদান করতে হবে যদি আপনার প্রদানকারী আপনাকে আগে থেকে বলে যে এই পরিষেবাগুলি আওতাধীন না এবং আপনি যদি সেগুলির জন্য অর্থ প্রদান করতে সম্মত হন।

### **পরিষেবাসমূহ Anthem, Medicaid, বা Medicare-এর আওতাভুক্ত নয় এরকম**

#### **পরিষেবাগুলির উদাহরণ হল:**

- চিকিৎসার প্রয়োজন না থাকলে কসমেটিক সার্জারি
- ব্যক্তিগত এবং সুবিধাজনক আইটেম;
- বন্ধ্যাত্ম চিকিৎসা
- সরবরাহকারী পরিষেবাগুলি পরিকল্পনার অংশ নয় (যদি না Anthem আপনাকে সেই প্রদানকারীকে প্রেরণ করছে)

যদি আপনার কোনও প্রশ্ন থাকে, 855-661-0002 (TTY 711)-এ সদস্য পরিষেবা বিভাগে ফোন করুন।

## **আচ্ছাদিত সেবা প্রাপ্ত করা**

যন্ত্র পরিকল্পনা প্রক্রিয়া চলাকালীন, আপনার প্রয়োজনীয় পরিষেবাগুলি নির্ধারণ করতে আপনার কেয়ার ম্যানেজমেন্ট টিম আপনার, আপনার পরিবার/পরিচর্যাদাতা

এবং আপনার স্বাস্থ্যসেবা প্রদানকারীদের সাথে কাজ করবে। আপনার কেয়ার ম্যানেজার তখন Anthem থেকে আপনি যে পরিষেবাগুলি পাবেন তা অনুমোদন করবেন এবং আপনার পরিষেবা সমন্বয়কারী অংশগ্রহণকারী Anthem প্রদানকারীদের কাছে রেফারেল জিসাবে পাঠাবেন এবং আপনার জন্য পরিষেবার ব্যবস্থা করবেন। যখন কোনও চিকিৎসকের আদেশের প্রয়োজন হয়, আপনার কেয়ার টিম আপনার ডাক্তার এবং অন্যান্য সরবরাহকারীদের সাথে কাজ করবে যাতে সঠিক আদেশ পাওয়া যায়। আমরা আপনার সাথে কাজ করি নিশ্চিত করতে যে আপনার যা কিছু প্রয়োজন তা সস্থানে আছে।

---

## পরিষেবা অনুমোদন অনুরোধ

---

যখন আপনি কোনও চিকিৎসা বা পরিষেবার অনুমোদন চান, তখন এটিকে একটি সার্ভিস অথরাইজেশন রিকোয়েস্ট বলা হয়। যদি আপনি মনে করেন যে কোনও সময় আপনার একটি নির্দিষ্ট আচ্ছাদিত পরিষেবা প্রয়োজন, আপনি বা আপনার পক্ষ থেকে কোনও পরিষেবা প্রদানকারীর জন্য আপনার কেয়ার পরিচালকের কাছে মৌখিক বা লিখিত অনুরোধের মাধ্যমে, বা 855-661-0002 (TTY 711)-এ পরিষেবা বিভাগে ফোন করতে পারেন, বা লিখিতভাবে অনুরোধ পাঠাতে পারেন:

Care Management  
Anthem Blue Cross and Blue Shield HP  
1985 Marcus Ave., Ste. 150  
Lake Success, NY 11042

অনুমোদন হলো সেই প্রক্রিয়া যার দ্বারা Anthem দ্বারা প্রয়োজনীয় সেবা চিকিৎসাগত কারণে প্রয়োজনীয় সেবা বলে নির্ধারিত হয়। পরিষেবার একটি নির্দিষ্ট পরিমাণ অর্থের বিনিময়ে এবং একটি নির্দিষ্ট সময়ের জন্য অনুমোদিত হবে। যাকে **অনুমোদনের সময়** বলা হয়।

### পূর্ববর্তী অনুমোদন

সকল আচ্ছাদিত পরিষেবার জন্য Anthem থেকে আগাম অনুমোদন (আগে থেকে অনুমোদিত থাকার) প্রয়োজন পড়ে, শুধুমাত্র নিম্নলিখিত পরিষেবাগুলি ছাড়া যা সদস্যরা মূল্যায়ন বা রুটিন পরিষেবার জন্য নিজে থেকে-রেফার করতে পারেন:

- দন্ত সম্পর্কিত যত্ন – রুটিন রেফারাল এবং পরিষেবা Liberty Dental Plan-এর আওতায় আচ্ছাদিত
- দৃষ্টি সম্পর্কিত যত্ন – Superior Vision-এর আওতায় রুটিন দৃষ্টি পরীক্ষা এবং পরিষেবাগুলি আচ্ছাদিত

## সমসাময়িক পর্যালোচনা

আপনি Anthem-কে এখন যা পাচ্ছেন তার চেয়ে বেশি পরিষেবা পেতে অনুরোধ করতে পারেন। **এটিকে সমকালীন** পর্যালোচনা বলা হয়।

## রেট্রোস্পেকটিভ রিভিউ

কখনও-কখনও আমরা আপনার যত্ন নেওয়ার উপর একটি পর্যালোচনা করব যে আপনার এখনও যত্নের প্রয়োজন কিনা। আমরা ইতোমধ্যে আপনার পাওয়া অন্যান্য চিকিৎসা এবং পরিষেবা পর্যালোচনা করতে পারি। এটাকে বলা হয় **রেট্রোস্পেকটিভ রিভিউ**। আমরা আপনাকে বলব যদি আমরা এই পর্যালোচনা করি।

---

## আপনি পরিষেবা অনুমোদনের অনুরোধ করার পরে

---

আমরা যে পরিষেবা প্রদান করি যাতে তা আপনি পান তার জন্য এই পরিকল্পনার একটি পর্যালোচনা দল আছে। ডাক্তার এবং নার্সরা পর্যালোচনা দলে আছেন। তাদের কাজ হচ্ছে নিশ্চিত হওয়া যে আপনি যে চিকিৎসা বা পরিষেবা চেয়েছেন তা চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজন এবং আপনার জন্য সঠিক। তারা গ্রহণযোগ্য চিকিৎসা স্ট্যান্ডার্ডের বিরুদ্ধে আপনার চিকিৎসা পরিকল্পনা পরীক্ষা করে এটা করে।

আমরা একটি পরিষেবা অনুমোদনের অনুরোধ প্রত্যাখ্যান করার সিদ্ধান্ত নিতে পারি অথবা অনুরোধের চেয়ে কম পরিমাণের জন্য এটি অনুমোদন করার সিদ্ধান্ত নিতে পারি। এই সিদ্ধান্তগুলি একজন যোগ্য স্বাস্থ্য পরিষেবক পেশাদার দ্বারা নির্বাচিত হয়। যদি আমরা সিদ্ধান্ত নিই যে অনুরোধকৃত পরিষেবাটি চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় নয়, তাহলে একজন ক্লিনিক্যাল পিয়ার রিভিউয়ার এই সিদ্ধান্ত নেবেন, যিনি একজন ডাক্তার, নার্স অথবা একজন স্বাস্থ্য পরিষেবক পেশাদার হতে পারেন, যিনি সাধারণত আপনার অনুরোধ করা যত্ন প্রদান করে থাকেন। আপনি নির্দিষ্ট চিকিৎসা স্ট্যান্ডার্ড

অনুরোধ করতে পারেন, যাকে বলা হয় **ক্লিনিক্যাল রিভিউ মানদণ্ড**, চিকিৎসা সংক্রান্ত প্রয়োজনীয়তা সম্পর্কিত কাজের জন্য সিদ্ধান্ত নিতে ব্যবহার করা হয়।

আপনার অনুরোধ পাওয়ার পর, আমরা এটি **একটি স্ট্যান্ডার্ড** বা **দ্রুত প্রক্রিয়ার** অধীনে পর্যালোচনা করব। যদি এটা বিশ্বাস করা হয় যে বিলম্ব আপনার স্বাস্থ্যের মারাত্মক ক্ষতি করবে তাহলে আপনি অথবা আপনার ডাক্তার দ্রুত পর্যালোচনা চাইতে পারেন। যদি আপনার দ্রুত পুনর্বিবেচনার অনুরোধ প্রত্যাখ্যান করা হয়, আমরা আপনাকে বলব এবং আপনার অনুরোধ আদর্শ পর্যালোচনা প্রক্রিয়ার অধীনে পরিচালিত হবে। সব ক্ষেত্রে, আমরা আপনার অনুরোধ আপনার চিকিৎসা অবস্থা প্রয়োজন হিসাবে দ্রুত পর্যালোচনা করব, কিন্তু পরে নীচে নির্দেশ করা হয়নি।

---

## **পূর্ববর্তী অনুমোদন অনুরোধের জন্য সময়সীমা**

---

### **স্ট্যান্ডার্ড পর্যালোচনা**

যখন আমাদের কাছে প্রয়োজনীয় সমস্ত তথ্য থাকবে তখন আমরা তিনটি কর্মদিবসের মধ্যে আপনার অনুরোধের বিষয়ে সিদ্ধান্ত নেব, কিন্তু আমরা আপনার অনুরোধ পাওয়ার 14 দিনের মধ্যে আপনি আমাদের কাছে থেকে কোনো খবর পাবেন না। যদি আমাদের আরো তথ্যের প্রয়োজন হয় তাহলে 14তম দিনের মধ্যে আমরা আপনাকে জানাব।

### **দ্রুত পর্যালোচনা**

আমরা একটা সিদ্ধান্ত নেব ও 72 ঘন্টার মধ্যে আপনি আমাদের কাছে থেকে শুনানি পাবেন। যদি আমাদের আরও তথ্যের প্রয়োজন হয় তাহলে 72 ঘন্টার মধ্যে আমরা আপনাকে জানাব।

---

## **সমকালীন পর্যালোচনার অনুরোধের জন্য সময়সীমা**

---

যখন পরিষেবাটির সংখ্যা বা নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে বাড়ানোর জন্য একটি অনুরোধ করা হয় তখন অনুরোধটি **সমকালীন পর্যালোচনা** নামে অভিহিত করা হয়।

## স্ট্যান্ডার্ড পর্যালোচনা

আমাদের প্রয়োজনীয় সমস্ত তথ্য থাকাকালীন আমরা একটি (1) কার্যদিবসের মধ্যে একটি সিদ্ধান্ত নেব, এবং আমরা আপনার অনুরোধ পাওয়ার পর আপনি আমাদের কাছ থেকে চৌদ্দ (14) দিনের মধ্যে কোনো খবর পাবেন না।

## দ্রুত পর্যালোচনা

যখন আমাদের প্রয়োজনীয় সব তথ্য থাকবে তখন আমরা একটি (1) কর্মদিবসের মধ্যে একটি সিদ্ধান্ত নেব। আপনার অনুরোধ পাওয়ার 72 ঘন্টার মধ্যে আপনি আমাদের কাছ থেকে শুনানি পাবেন। আমাদের আরও তথ্যের প্রয়োজন হলে আমরা আপনাকে এক (1) কর্মদিবসের মধ্যে জানাব।

---

## বৃদ্ধিত সময়ের জন্য সময়সীমা

---

যদি আপনার পরিষেবা অনুরোধের বিষয়ে কোনও প্রমিত বা দ্রুততর সিদ্ধান্ত নেওয়ার জন্য আমাদের আরও তথ্যের প্রয়োজন হয়, তাহলে উপরোক্ত সময়সীমা চৌদ্দ (14) দিন পর্যন্ত বাড়ানো যেতে পারে। আমরা:

- কী তথ্য প্রয়োজন তা আপনাকে লিখব এবং বলব। যদি আপনার অনুরোধ টি দ্রুত পর্যালোচনা করা হয়, আমরা আপনাকে অবিলম্বে কল করব এবং পরে একটি লিখিত নোটিশ পাঠাব।
- আপনাকে বলুন কেন বিলম্ব আপনার স্বার্থের জন্য সর্বোত্তম।
- প্রয়োজনীয় তথ্য পাওয়ার পর যত তাড়াতাড়ি সম্ভব সিদ্ধান্ত নেওয়া হবে, কিন্তু যেদিন আমরা আরও তথ্য চেয়েছিলাম সেদিন থেকে 14 দিনের মধ্যে।

আপনি, আপনার সরবরাহকারী, অথবা আপনার স্বার্থের প্রতিনিধিত্বকারী কেউ আমাদের সিদ্ধান্ত গ্রহণের জন্য আরও সময় নিতে বলতে পারেন। এর কারণ হতে পারে আপনার কাছে আরও তথ্য আছে আমাদের প্রদান করার জন্য যা আপনার কেস সম্পর্কে সিদ্ধান্ত গ্রহণে সাহায্য করবে। এটি সদস্য পরিষেবা বিভাগে 855-661-0002 (TTY 711) নম্বরে ফোন করে করা যেতে পারে, বা লিখিতভাবে অনুরোধ পাঠাতে পারেন:

## কেয়ার ম্যানেজমেন্ট

Anthem Blue Cross and Blue Shield HP (এম্পায়ার

ব্লুক্রস ব্লুশিল্ড হেল্থপ্লাস)

1985 Marcus Ave., Ste. 150

Lake Success, NY 11042

আপনি বা আপনার বিশ্বস্ত কেউ যদি আপনার অনুরোধ পর্যালোচনা করার জন্য আমাদের সিদ্ধান্তের সাথে একমত না হন তবে Anthem-এ অভিযোগ দায়ের করতে পারেন। এছাড়াও আপনি New York স্টেট ডিপার্টমেন্ট অফ হেল্থের কাছে পর্যালোচনার সময় সম্পর্কে একটি অভিযোগ দায়ের করতে পারেন, এখানে ফোন করার মাধ্যমে- 866-712-7197।

যদি আমাদের উত্তর অংশ বা আপনি যা চেয়েছিলেন তার সবকিছু হয় হয়, তাহলে আমরা পরিষেবাটির অনুমোদন দেব অথবা আপনি যে আইটেমটি চেয়েছিলেন তা আমরা আপনাকে দেব।

যদি আমাদের উত্তর অংশ বা আপনি যা চেয়েছিলেন তার সবগুলো না হয়, তাহলে আমরা আপনাকে একটি লিখিত নোটিশ পাঠাবো যা ব্যাখ্যা করে যে আমরা কেন না বলেছি। আরও তথ্যের জন্য নীচে "আমি কীভাবে একটি কাজের আপিল দাখিল করব?" দেখুন কীভাবে আপিল করতে হয় যদি আপনি আমাদের সিদ্ধান্তের সাথে একমত না হন।

## পদক্ষেপ এবং আপিলের পদক্ষেপ

### পদক্ষেপ বলতে কী বোঝায়?

যখন Anthem আপনার বা আপনার সরবরাহকারী কর্তৃক অনুরোধকৃত পরিষেবাগুলি অস্বীকার বা সীমাবদ্ধ করে; রেফারেলের জন্য একটি অনুরোধ প্রত্যাখ্যান করে; সিদ্ধান্ত নেয় যে একটি অনুরোধকৃত পরিষেবা কোনও আওতাভুক্ত সুবিধা নয়; আমাদের ইতোমধ্যে অনুমোদিত পরিষেবাগুলিকে সীমিত, হ্রাস, স্থগিত বা বাতিল

করে; পরিষেবার জন্য অর্থ প্রদান অস্বীকার করে; সময়োপযোগী পরিষেবা প্রদান করে না; অথবা প্রয়োজনীয় সময়সীমার মধ্যে অভিযোগ বা আপিলের সিদ্ধান্ত গ্রহণ করে না, এগুলোকে "পদক্ষেপ গ্রহনকারী" পরিকল্পনা হিসেবে বিবেচনা করা হয়। আপিলের প্রেক্ষিতে একটি পদক্ষেপ। (আরও তথ্যের জন্য নীচের "আমি কীভাবে একটি পদক্ষেপের আপিল করব?" দেখুন)

---

## পদক্ষেপের নোটিশের সময়

---

যদি আমরা আপনার অনুরোধকৃত পরিষেবাগুলিকে অস্বীকার বা সীমিত করার সিদ্ধান্ত নিই বা একটি আবৃত পরিষেবাটির সমস্ত বা আংশিক অর্থনা প্রদানের সিদ্ধান্ত নিই, তাহলে আমরা আমাদের সিদ্ধান্ত গ্রহণের সময় আপনাকে একটি নোটিশ পাঠাবো। যদি আমরা কোনও পরিষেবা সীমাবদ্ধ, হ্রাস, স্থগিত বা সমাপ্ত করার প্রস্তাব করি, তবে আমাদের চিঠিটি পরিষেবাটি পরিবর্তন করতে চাওয়ার অন্তত দশ (10) দিন আগে পাঠানো হবে।

---

## পদক্ষেপ নোটিশের বিষয়বস্তু

---

### আমাদের একটি পদক্ষেপ সম্পর্কে আপনাকে পাঠানো কোন বিজ্ঞপ্তি:

- আমরা যে পদক্ষেপ নিয়েছি বা যা গ্রহণ করতে চাই তা ব্যাখ্যা করা হবে
- চিকিৎসাগত ব্যবস্থা সহ, যদি থাকে, পদক্ষেপের জন্য কারণগুলি বর্ণনা করবে
- আমাদের নিকট একটি আপিল করতে আপনার অধিকার ব্যাখ্যা করবে (আপনার স্টেটের বহিঃস্থ আপিল প্রক্রিয়ার অধিকারও থাকতে পারে কিনা সহ)
- কীভাবে একটি অভ্যন্তরীণ আপিল দায়ের করতে হবে এবং কোন পরিস্থিতিতে আপনি আমাদের অভ্যন্তরীণ আপিল ত্বরান্বিত (দ্রুততর) পর্যালোচনা করার অনুরোধ করতে পারেন তা বর্ণনা করবে
- সিদ্ধান্ত নেওয়ার ক্ষেত্রে নির্ভরশীল ক্লিনিকাল পর্যালোচনার মানদণ্ডের প্রাপ্যতা বর্ণনা করা হবে, যদি এই পদক্ষেপের সাথে চিকিৎসার

প্রয়োজনীয়তার সমস্যা জড়িত থাকে বা প্রশ্নে চিকিৎসা বা পরিষেবা পরীক্ষামূলক বা তদন্তমূলক ছিল কিনা

- তথ্যটি ব্যাখ্যা করবে, যদি থেকে থাকে, যা আমাদেরকে আপনার এবং/অথবা আপনার প্রদানকারীর দ্বারা প্রদান করা আবশ্যিক, আপিলের উপরে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করার জন্য।

এই বিজ্ঞপ্তিতে আপিলের অধিকার এবং একটি রাষ্ট্রীয় ন্যায্য শুনানির অধিকার সম্পর্কেও বলা হবে:

- এটি একটি আপিল এবং একটি ন্যায্য শুনানির মধ্যে পার্থক্য ব্যাখ্যা করবে
- এটা বলবে যে ন্যায্য শুনানি চাওয়ার আগে আপনাকে অবশ্যই আপিল দাখিল করতে হবে
- এটা ব্যাখ্যা করবে কীভাবে আপিল করতে হয়।

যদি আমরা কোইও অনুমোদিত পরিষেবা হ্রাস, স্থগিত বা বাতিল করি, তাহলে আপনার আপিলের সিদ্ধান্ত নেওয়ার সময় আপনার পরিষেবাগুলি অব্যাহত রাখার অধিকার সম্পর্কেও আপনাকে জানানো হবে। আপনার পরিষেবাগুলি অব্যাহত রাখতে হলে আপনাকে অবশ্যই বিজ্ঞপ্তির তারিখের 10 দিনের মধ্যে বা প্রস্তাবিত পদক্ষেপের উদ্দেশ্য কার্যকর তারিখের মধ্যে একটি আপিল চাইতে হবে, পরে যাই হোক না কেন।

---

## আমি কিভাবে একটি পদক্ষেপ আপিল ফাইল করবো?

---

Anthem-এর গ্রহণ করা কোনও পদক্ষেপের সাথে আপনি যদি সম্মত না হন, তাহলে আপনি আপিল করতে পারেন। যখন আপনি একটি আপিল দায়ের করেন, তখন এর মানে হল যে আমরা সঠিক ছিলাম কিনা তা নির্ধারণ করার জন্য আমাদের পদক্ষেপের কারণে আমাদের আবার দেখা উচিত। আপনি পরিকল্পিতভাবে বা লিখিতভাবে পরিকল্পনার সাথে একটি আপিল করতে পারেন। যখন পরিকল্পনাটি গ্রহণ করা একটি পদক্ষেপ (যেমন পরিষেবাগুলিকে অস্বীকার বা সীমিত, অথবা পরিষেবার জন্য অর্থ প্রদান না করা) সম্পর্কে একটি চিঠি প্রেরণ করে, আপনাকে আমাদের চিঠির তারিখের ষাট (60) কার্য দিবসের মধ্যে আপনার আপিলের অনুরোধ



জমা দিতে হবে। যদি আমরা একটি অনুমোদিত পরিষেবা হ্রাস, স্থগিত বা সমাপ্ত করছি এবং আপনি আপনার আপিলের সিদ্ধান্ত নেওয়ার সময় আপনার পরিষেবাগুলি চালিয়ে যেতে চান তবে আপনাকে নোটিশের তারিখের 10 দিনের মধ্যে বা প্রস্তাবিত পদক্ষেপের উদ্দেশ্য কার্যকর তারিখের মধ্যে একটি আপিল চাইতে হবে, পরে যাই হোক না কেন।

---

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

---

আমাদের সাথে 855-800-4683 (TTY 711)-এ ফোন করে অথবা চিঠি লিখে যোগাযোগ করতে পারেন:

Appeals and Grievances  
Anthem Blue Cross and Blue Shield HP  
1985 Marcus Ave., Ste. 150  
Lake Success, NY 11042

যে ব্যক্তি আপনার আপিল পাবেন তিনি তা রেকর্ড করবেন এবং যথাযথ কর্মচারী আপিলের পর্যালোচনা তত্ত্বাবধান করবেন। আমরা আপনাকে একটি নোটিশ পাঠাব যে আমরা আপনার আবেদন পেয়েছি এবং আমরা কীভাবে এটি পরিচালনা করব। আপনার আপিল জ্ঞানী ক্লিনিক্যাল স্টাফ দ্বারা পর্যালোচনা করা হবে যারা এই পরিকল্পনার প্রাথমিক সিদ্ধান্ত বা কাজের সাথে জড়িত ছিলেন না যা আপনি আপিল করছেন।

---

## আপিল প্রক্রিয়ার সময় আমি কীভাবে পরিষেবা অব্যাহত রাখার অনুরোধ করব?

---

আপনি যদি বর্তমানে অনুমোদিত পরিষেবাগুলির উপর নিষেধাজ্ঞা, হ্রাস, সাসপেনশন বা বাতিলের আবেদন করে থাকেন, তাহলে আপনার আপিলের সিদ্ধান্ত নেওয়ার সময় এই পরিষেবাগুলি গ্রহণ অব্যাহত রাখার জন্য আপনাকে অবশ্যই একটি পরিকল্পনা আপিলের অনুরোধ করতে হবে। আপনি যদি পরিষেবার বিধিনিষেধ, হ্রাস, স্থগিতাদেশ, বা পরিষেবার সমাপ্তি বা প্রস্তাবিত পদক্ষেপের উদ্দিষ্ট

কার্যকর তারিখ সম্পর্কে নোটিশের তারিখ থেকে 10 দিনের মধ্যে একটি পরিকল্পনা আপিলের চেয়ে থাকেন তবে আমরা অবশ্যই আপনার পরিষেবা চালিয়ে যাবে, পরে যাই হোক না কেন। কীভাবে একটি পরিকল্পনা আপিল জিজ্ঞাসা করতে হয় তা জানতে এবং অব্যাহত রাখার জন্য সাহায্য চাইতে, "আমি কীভাবে একটি কাজের আপিল দাখিল করব?" উপরের বিভাগটি দেখুন।

যদিও আপনি পরিষেবা অব্যাহত রাখার অনুরোধ করতে পারেন, যদি পরিকল্পনা আপিল আপনার পক্ষে সিদ্ধান্ত না নেওয়া হয়, যদি সেগুলি প্রদান করা হয় তাহলে আমাদের আপনাকে এই পরিষেবাগুলির জন্য অর্থ প্রদান করতে হতে পারে কারণ আপনার কেসটি পর্যালোচনা করার সময় আপনি তাদের গ্রহণ অবিচ্ছিন্ন রাখতে বলেছিলেন।

---

## **আমার পদক্ষেপের বিষয়ে জানানো আবেদনের বিষয়ে সিদ্ধান্ত নিতে Anthem কতক্ষণ সময় নেবে?**

---

যদি আপনার আপিল দ্রুত না হয়, আমরা একটি স্ট্যান্ডার্ড আপিল হিসেবে আমাদের গৃহীত পদক্ষেপের দ্বারা আপনার আবেদন পর্যালোচনা করব। আপনার স্বাস্থ্যের অবস্থার প্রয়োজন অনুযায়ী আমরা আপনাকে একটি লিখিত সিদ্ধান্ত পাঠাব, কিন্তু যেদিন আমরা আপিল পাব সেদিন থেকে 30 দিনের মধ্যে নয়। (আপনি যদি মেয়াদ বৃদ্ধির অনুরোধ করেন অথবা আমাদের আরও তথ্যের প্রয়োজন হয় এবং বিলম্ব আপনার স্বার্থে হয় তাহলে পর্যালোচনার সময়সীমা 14 দিন পর্যন্ত বাড়ানো যেতে পারে।) আমাদের পর্যালোচনার সময়, আপনি আপনার কেস ব্যক্তিগতভাবে এবং লিখিতভাবে উপস্থাপন করার সুযোগ পাবেন। আমরা আপনার রেকর্ডও পাঠাব যা আপিল পর্যালোচনার অংশ।

আমরা আপনার আপিল সম্পর্কে আমরা যে সিদ্ধান্ত নিয়েছিলাম সে সম্পর্কে আমরা আপনাকে একটি নোটিশ পাঠাব যা আমাদের সিদ্ধান্ত এবং আমরা যে তারিখে পৌঁছেছি তা চিহ্নিত করবে।

যদি আমরা অনুরোধ করা পরিষেবাগুলিকে অস্বীকার বা সীমিত করার, বা পরিষেবাগুলিকে সীমাবদ্ধ, হ্রাস, স্থগিত বা সমাপ্ত করার আমাদের সিদ্ধান্তকে

ফিরিয়ে দিয়ে থাকি, এবং আপনার আপিল মূলতুবি থাকাকালীন পরিষেবাগুলি সরবরাহ করা না হয়ে থাকে, তাহলে আমরা আপনার স্বাস্থ্যের অবস্থার প্রয়োজন অনুসারে আপনাকে বিতর্কিত পরিষেবাগুলি সরবরাহ করব। কিছু ক্ষেত্রে, আপনি একটি "দ্রুত" আপিলের জন্য অনুরোধ করতে পারেন। (নীচে "দ্রুত আপিল প্রক্রিয়া" বিভাগটি দেখুন।)

---

## দ্রুততর আপিল প্রক্রিয়া

---

আমরা সবসময় আমাদের পর্যালোচনা ত্বরান্বিত করব যদি আপিলটি আপনার অনুরোধ সম্পর্কে হয় যে আপনি ইতোমধ্যেই প্রাপ্ত আরও একটি পরিষেবার জন্য অনুরোধ করছেন। আপনি অথবা আপনার সরবরাহকারী যদি মনে করেন যে একটি আদর্শ আপিলের জন্য সময় নেওয়া আপনার স্বাস্থ্য বা জীবনের জন্য একটি গুরুতর সমস্যা হতে পারে, তাহলে আপনি আমাদের এই কাজের আবেদন দ্রুত পুনর্বিবেচনা চাইতে পারেন। সমস্ত প্রয়োজনীয় তথ্য প্রাপ্তির পর আমরা দুটি কার্যদিবসের মধ্যে আমরা আমাদের সিদ্ধান্ত আপনাকে জানাবো। কোনও পরিস্থিতিতেই আপনার আপিল পাওয়ার 72 ঘণ্টার বেশি আমাদের সিদ্ধান্ত ইস্যু করার সময় থাকবে না। (আপনি যদি মেয়াদ বৃদ্ধির অনুরোধ করেন অথবা আমাদের আরও তথ্যের প্রয়োজন হয় এবং বিলম্ব আপনার স্বার্থে হয় তাহলে পর্যালোচনার সময়সীমা 14 দিন পর্যন্ত বাড়ানো যেতে পারে।)

যদি আমরা আপনার আবেদনটি ত্বরান্বিত করার জন্য আপনার অনুরোধের সাথে একমত না হয়ে থাকি, তবে আমরা আপনাকে একটি দ্রুত আবেদন করার জন্য আপনার অনুরোধ অস্বীকার করেছি এবং এটি একটি আদর্শ আপিল হিসাবে পরিচালনা করবে জানাতে আপনাকে ব্যক্তিগতভাবে আপনার সাথে যোগাযোগ করার জন্য আমাদের সেবা প্রচেষ্টা করতে হবে। এছাড়াও, আমরা আপনার অনুরোধ প্রাপ্তির দুই দিনের মধ্যে একটি দ্রুত আপিল দায়ের করার জন্য আপনার অনুরোধ অস্বীকারে আমাদের সিদ্ধান্তের একটি লিখিত বিজ্ঞপ্তি পাঠানো হবে।

---

## যদি পরিকল্পনাটি আমার আপিল অস্বীকার করে, আমি কী করতে পারি?

---

যদি আপনার আবেদনটি সম্পর্কে আপনার সিদ্ধান্ত সম্পূর্ণভাবে আপনার পক্ষে না হয়, তাহলে আপনি যে বিজ্ঞপ্তিটি পাবেন তা New York স্টেট থেকে Medicaid ন্যায্য শুনানির অনুরোধের অধিকারটিকে এবং কীভাবে একটি ন্যায্য শুনানি পেতে পারেন, কারা আপনার পক্ষে ন্যায্য শুনানিতে উপস্থিত হতে পারে তা এবং, কিছু আপিলের জন্য, শুনানির মূলতুবি থাকার সময় এবং অনুরোধটি কীভাবে করবেন সে সম্পর্কে সেবা পাওয়ার জন্য আপনার অধিকার ব্যাখ্যা করবে।

**দ্রষ্টব্য:** ফাইনাল প্রতিকূল নির্ধারণ বিজ্ঞপ্তির তারিখের পর আপনাকে অবশ্যই 120 ক্যালেন্ডারের মধ্যে একটি ন্যায্য শুনানির অনুরোধ করতে হবে।

যদি আমরা আপনার স্বাস্থ্যগত সমস্যাগুলির বিষয়গুলির কারণে আপনার আপিলকে অস্বীকার করি অথবা সেবাটি পরীক্ষামূলক বা অনুসন্ধানমূলক ছিল এই কারণে, তাহলে বিজ্ঞপ্তিটি কীভাবে আমাদের সিদ্ধান্তের "বহিঃস্থ আপিল" -এর জন্য New York স্টেটকে বলতে হবে তা ব্যাখ্যা করবে।

### **স্টেটের ন্যায্য শুনানি**

যদি আমরা আপনার পরিকল্পনার আবেদন প্রত্যাখ্যান করি অথবা "আমার একটি কাজের আপিলের সিদ্ধান্ত নিতে কতসময় লাগবে" এর অধীনে সময়সীমার মধ্যে চূড়ান্ত প্রতিকূল সিদ্ধান্তের নোটিশ প্রদান করতে ব্যর্থ হই, তাহলে আপনি New York স্টেট থেকে একটি ন্যায্য শুনানির অনুরোধ করতে পারেন। ফেয়ার হিয়ারিং সিদ্ধান্ত আমাদের সিদ্ধান্তকে বাতিল করে দিতে পারে। ফাইনাল প্রতিকূল নির্ধারণ বিজ্ঞপ্তি পাঠানোর তারিখের 120 দিনের মধ্যে আপনাকে অবশ্যই একটি ন্যায্য শুনানির অনুরোধ করতে হবে।

যদি আমরা একটি অনুমোদিত পরিষেবা হ্রাস, স্থগিত বা বাতিল করি এবং আপনি নিশ্চিত করতে চান যে আপনার পরিষেবাগুলিতে ন্যায্য শুনানি অব্যাহত থাকবে,

তাহলে আপনাকে অবশ্যই চূড়ান্ত প্রতিকূলতা নির্ণয়ের বিজ্ঞপ্তি পাঠানোর তারিখের 10 দিনের মধ্যে আপনাকে ন্যায্য শুনানির অনুরোধ করতে হবে।

আপনি ফেয়ার হিয়ারিং বা স্টেট ফেয়ার হিয়ারিং অফিসার আপনার পক্ষে নয় এমন একটি শুনানির সিদ্ধান্ত না নেওয়া পর্যন্ত আপনার বেনিফিট অব্যাহত থাকবে, যেটাই প্রথমে ঘটবে।

যদি স্টেট ফেয়ার হিয়ারিং অফিসার আমাদের সিদ্ধান্ত প্রত্যাহার করে, তাহলে আমাদের নিশ্চিত করতে হবে যে আপনি অবিলম্বে বিতর্কিত পরিষেবাগুলি পাবেন, এবং যত তাড়াতাড়ি আপনার স্বাস্থ্যের জন্য প্রয়োজন হবে। আপনার আপিল মূলতুবি থাকা অবস্থায় আপনি যদি বিতর্কিত সেবা পেয়ে থাকেন, তাহলে আমরা ন্যায্য শুনানির অফিসারের নির্দেশিত সেবাগুলির জন্য অর্থ প্রদানের জন্য দায়বদ্ধ থাকব।

আপনি আপনার ন্যায্য শুনানি সিদ্ধান্তের অপেক্ষায় থাকাকালীন আপনি পরিষেবাগুলি চালু করার জন্য অনুরোধ করতে পারেন, তবে আপনার ন্যায্য শুনানির সিদ্ধান্ত আপনার পক্ষের সিদ্ধান্তে নেওয়া হয় না, তবে আপনি সেইসব পরিষেবাগুলির জন্য অর্থ প্রদান করতে দায়ী থাকতে পারেন যা ন্যায্য শুনানির বিষয় ছিল।

আপনি অস্থায়ী এবং অক্ষমতা সমর্থন অফিসের (Office of Temporary and Disability Assistance) সাথে যোগাযোগ করে একটি স্টেটের ন্যায্য শুনানি করতে পারেন:

**অনলাইন রিকোয়েস্ট ফর্ম:** <http://otda.ny.gov/oah/FHReq.asp>

## একটি মুদ্রণযোগ্য অনুরোধ ফর্ম ডাকে পাঠান

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

একটি মুদ্রণযোগ্য অনুরোধ ফর্ম ফ্যাক্স করুন: (518) 473-6735

## টেলিফোনের মাধ্যমে অনুরোধ

স্ট্যান্ডার্ড ন্যায্য শুনানি লাইন: 800-342-3334

জরুরী ন্যায্য শুনানি লাইন: 800-205-0110

TTY লাইন: 711 (অপারেটরকে 877-502-6155 -তে ফোন করে অনুরোধ করুন)

## সশরীরে অনুরোধ

New York City

14 Boerum Place, 1st Floor

Brooklyn, NY 11201

Albany

40 North Pearl St., 1st Floor

Albany, NY 12243

একটি ন্যায্য শুনানির অনুরোধ কীভাবে করতে হয় সে বিষয়ে আরও তথ্যের জন্য, অনুগ্রহ করে পরিদর্শন করুন: <http://otda.ny.gov/hearings/request/>.

## স্টেট বহিঃস্থ আপিল

যদি আমরা আপনার আবেদন প্রত্যাখ্যান করি কারণ আমরা নির্ধারণ করেছি যে পরিষেবাটি চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় নয় বা এখনও পরীক্ষামূলক/তদন্তমূলক, তখন আপনি New York স্টেটের কাছ থেকে একটি বহিরাগত আবেদন চাইতে পারেন। বাহ্যিক আবেদন পর্যালোচকদের দ্বারা নির্ধারণ করা হয় যারা আমাদের বা New York স্টেটের জন্য কাজ করে না। এই পর্যালোচকরা New York স্টেট কর্তৃক অনুমোদিত যোগ্য ব্যক্তি। আপনাকে একটি বহিঃস্থ আপিলের জন্য অর্থ প্রদান করতে হবে না।

যখন আমরা চিকিৎসাগত প্রয়োজনীয়তার অভাবের জন্য বা পরিষেবাটি পরীক্ষামূলক/তদন্তমূলক বলে কোনো আপিল প্রত্যাখ্যান করার সিদ্ধান্ত নিয়ে থাকি, তখন আমরা আপনাকে বাহ্যিক আপিল ফাইল করার ফর্ম সহ, বহিরাগত আপিল ফাইল করার বিষয়ে তথ্য প্রদান করব, আমাদের আপিল খারিজ করার সিদ্ধান্ত সহ। যদি আপনি বহিঃস্থ আপিল চান, তবে আপনার আপিলটি অস্বীকার করার তারিখ

থেকে চার (4) মাসের মধ্যে আপনাকে New York স্টেট ডিপার্টমেন্ট অফ ফিন্যান্সিয়াল সার্ভিসেসের সাথে ফর্মটি দাখিল করতে হবে।

আপনার বহিঃস্থ আপিলের ত্রিশ (30) দিনের মধ্যে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা হবে। আরও বেশি সময় (পাঁচটি কার্যদিবস পর্যন্ত) প্রয়োজন হতে পারে যদি বহিঃস্থ আপিল পর্যালোচকরা আরো তথ্যের জন্য অনুরোধ করেন। এরপর পর্যালোচক সিদ্ধান্ত নেওয়ার দুই (2) দিনের মধ্যে চূড়ান্ত সিদ্ধান্তের কথা আপনাকে এবং আমাদের জানাবেন।

আপনার চিকিৎসক যদি বিলম্ব হলে আপনার স্বাস্থ্যের গুরুতর ক্ষতি হতে পারে বলে নির্দেশ করেন সেক্ষেত্রে আপনি আরও দ্রুত সিদ্ধান্ত পেতে পারেন। একে দ্রুত বহিঃস্থ আপিল বলা হয়। বহিঃস্থ আপিল পর্যালোচক 72 ঘন্টা বা তার কম সময়ে একটি দ্রুত আপিলের সিদ্ধান্ত নেবেন। পর্যালোচক আপনার সাথে এবং আমাদেরকে ফোন বা ফ্যাক্সের মাধ্যমে সিদ্ধান্তের কথা বলবেন। পরে, সিদ্ধান্ত জানিয়ে একটি চিঠি পাঠানো হবে।

আপনি একটি ন্যায্য শুনানি এবং একটি বহিঃস্থ আপিল উভয়ের জন্য অনুরোধ করতে পারেন। যদি আপনি একটি ন্যায্য শুনানি এবং একটি বহিঃস্থ আপিল করতে চান, তাহলে ন্যায্য শুনানির অফিসারের সিদ্ধান্ত "গ্রহণযোগ্য" হবে।

## আপনার সমস্যা এবং উদ্বেগগুলির নিরসন করুন

Anthem আপনার উদ্বেগ বা সমস্যাগুলি যত দ্রুত সম্ভব মোকাবেলা করার এবং আপনার সন্তুষ্টির জন্য যথাসাধ্য চেষ্টা করবে। আপনি আমাদের অভিযোগ প্রক্রিয়া বা আমাদের আপিল প্রক্রিয়া ব্যবহার করতে পারেন, আপনার কি ধরনের সমস্যা আছে তার উপর নির্ভর করে।

আপনি অভিযোগ বা আপিল দায়ের করার কারণে আপনার পরিষেবাগুলিতে বা Anthem স্টাফ বা স্বাস্থ্যসেবা প্রদানকারীর দ্বারা আপনার সাথে যেভাবে আচরণ করা হয় তাতে কোনো পরিবর্তন হবে না। আমরা আপনার গোপনীয়তা বজায় রাখব। অভিযোগ বা আপিল দায়ের করার জন্য আপনার যেকোনও সাহায্যের প্রয়োজন

হতে পারে। এর মধ্যে রয়েছে আপনার যদি দৃষ্টি এবং/অথবা শ্রবণ সমস্যা থাকে তাহলে আপনাকে দোভাষী পরিষেবা প্রদান করা অথবা সাহায্য করা। আপনার জন্য কাজ করার জন্য আপনি কাউকে (যেমন আত্মীয় বা বন্ধু বা সরবরাহকারী) বেছে নিতে পারেন।

অভিযোগ দায়ের করতে অথবা কোনও পরিকল্পনাভিত্তিক পদক্ষেপের জন্য আপিল করতে, অনুগ্রহ করে Anthem-কে ফোন করুন 855-800-4683 (TTY 711)-এ অথবা চিঠি লিখুন:

Appeals and Grievances  
Anthem Blue Cross and Blue Shield HP  
1985 Marcus Ave., Ste. 150  
Lake Success, NY 11042

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

---

## অভিযোগ বলতে কী বোঝায়?

---

আমাদের কর্মচারী বা আওতাভুক্ত পরিষেবা প্রদানকারীদের কাছ থেকে আপনি যে যত্ন এবং চিকিৎসা পান সে বিষয়ে আপনার কাছে যে কোনও অভিযোগ। উদাহরণস্বরূপ, যদি কেউ আপনার সাথে অভদ্র আচরণ করে অথবা আপনি আমাদের কাছ থেকে পাওয়া যত্ন বা পরিষেবার গুণগত মান পছন্দ না করেন, তাহলে আপনি আমাদের কাছে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।

---

## অভিযোগ প্রক্রিয়া

---

আপনি আমাদের কাছে মৌখিকভাবে অথবা লিখিতভাবে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন। যে ব্যক্তি আপনার অভিযোগ গ্রহণ করবে সে তা রেকর্ড করবে এবং যথাযথ পরিকল্পনা কর্মীরা অভিযোগের পর্যালোচনা তত্ত্বাবধান করবে। আমরা আপনাকে একটি চিঠি পাঠাব যে আমরা আপনার অভিযোগ এবং আমাদের পর্যালোচনা



প্রক্রিয়ার একটি বর্ণনা পেয়েছি। আমরা আপনার অভিযোগ পর্যালোচনা করব এবং আপনাকে দুটি সময়সীমার মধ্যে একটি লিখিত উত্তর দেব:

1. যদি কোন বিলম্ব আপনার স্বাস্থ্যের জন্য ঝুঁকি উল্লেখযোগ্যভাবে বাড়িয়ে দেয়, তাহলে প্রয়োজনীয় তথ্য পাওয়ার 48 ঘন্টার মধ্যে আমরা সিদ্ধান্ত নেব কিন্তু প্রক্রিয়াটি অভিযোগ প্রাপ্তির সাত দিনের মধ্যে সম্পন্ন করা হবে।
2. অন্য সব ধরনের অভিযোগের জন্য, আমরা আপনাকে প্রয়োজনীয় তথ্য প্রাপ্তির 45 দিনের মধ্যে আমাদের সিদ্ধান্ত সম্পর্কে অবহিত করব, কিন্তু অভিযোগ প্রাপ্তির 60 দিনের মধ্যে প্রক্রিয়াটি সম্পন্ন করতে হবে। আপনি যদি অনুরোধ করেন অথবা আমাদের আরো তথ্যের প্রয়োজন হয় এবং বিলম্ব আপনার স্বার্থে হয় তাহলে পর্যালোচনাপর্ব 14 দিন পর্যন্ত বাড়ানো যেতে পারে।

আমাদের উত্তর বর্ণনা করবে যখন আমরা আপনার অভিযোগ এবং আপনার অভিযোগ সম্পর্কে আমাদের সিদ্ধান্ত পর্যালোচনা করব।

---

## আমি কীভাবে একটি অভিযোগ সিদ্ধান্তের বিরুদ্ধে আপিল করব?

---

আপনি যদি আপনার অভিযোগ সম্পর্কে Anthem-এর সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে আপনি একটি অভিযোগ আপিল দাখিল করে আপনার বিষয়টি দ্বিতীয়বার পুনর্বিবেচনার জন্য অনুরোধ করতে পারেন। আপনার অভিযোগ সম্পর্কে আমাদের প্রাথমিক সিদ্ধান্ত প্রাপ্তির ষাট (60) দিনের মধ্যে এটি অবশ্যই দাখিল করতে হবে। একবার Anthem আপনার আবেদন গ্রহণ করে নিলে, আমরা আপনাকে আপনার আবেদনে সাড়া দেওয়ার জন্য মনোনীত ব্যক্তির নাম, ঠিকানা এবং টেলিফোন নম্বর জানিয়ে 15 দিনের মধ্যে আপনাকে একটি লিখিতভাবে স্বীকৃতি জানিয়ে চিঠি পাঠাব। সকল অভিযোগের আবেদন যথাযথ পেশাদারদের দ্বারা পরিচালিত হবে, যার মধ্যে স্বাস্থ্যসেবা পেশাদাররা থাকবেন চিকিৎসার সাথে জড়িত বিষয়ে অভিযোগগুলি দেখার জন্য, যারা প্রাথমিক সিদ্ধান্তের সাথে জড়িত ছিল না।

স্ট্যান্ডার্ড আপিলের জন্য, আমরা আমাদের সিদ্ধান্ত নেওয়ার জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য পাওয়ার ত্রিশ (30) দিনের মধ্যে আপিলের সিদ্ধান্ত নেব। যদি আমাদের সিদ্ধান্ত নেওয়ার বিলম্ব আপনার স্বাস্থ্যের জন্য ঝুঁকি উল্লেখযোগ্যভাবে বাড়িয়ে দেয়, তাহলে

আমরা দ্রুত অভিযোগ আপিল প্রক্রিয়া ব্যবহার করব। দ্রুত অভিযোগ আপিলের জন্য, আমরা প্রয়োজনীয় তথ্য প্রাপ্তির দুই (2) দিনের মধ্যে আমাদের আপিল সিদ্ধান্ত নেব। স্ট্যান্ডার্ড এবং দ্রুত অভিযোগ আপিলের জন্য, আমরা আপনাকে আমাদের সিদ্ধান্তের লিখিত নোটিশ প্রদান করব। নোটিশে আমাদের সিদ্ধান্তের জন্য বিস্তারিত কারণ এবং, চিকিৎসাগত বিষয়ের ক্ষেত্রে আমাদের সিদ্ধান্তের জন্য চিকিৎসাগত ব্যাখ্যা অন্তর্ভুক্ত করা হবে।

---

## গম্বুডসম্যান প্রোগ্রাম

---

অংশগ্রহণকারী ন্যায়পাল, যাকে বলা হয় ইন্ডিপেন্ডেন্ট কনজিউমার অ্যাডভোকেসি নেটওয়ার্ক (Independent Consumer Advocacy Network - ICAN), একটি স্বাধীন সংস্থা যা New York স্টেটে দীর্ঘমেয়াদী যত্ন প্রাপকদের বিনামূল্যে ন্যায়পাল পরিষেবা প্রদান করে। আপনি আপনার কভারেজ, অভিযোগ এবং আপিল অপশন সম্পর্কে বিনামূল্যে স্বাধীন উপদেশ পেতে পারেন। তারা আপনাকে আপিলের প্রক্রিয়া পরিচালনা করতে সহায়তা করতে পারেন। Anthem-এর মতো MLTC প্ল্যানে নথিভুক্ত হওয়ার আগে তারাও সহায়তা প্রদান করতে পারে। এই সহায়তার মধ্যে রয়েছে নিরপেক্ষ স্বাস্থ্য পরিকল্পনা পছন্দ কাউন্সেলিং এবং সাধারণ পরিকল্পনা সম্পর্কিত তথ্য।

ICAN এর পরিষেবার বিষয়ে জানতে এর সঙ্গে যোগাযোগ করুন:

টোল ফ্রি ফোন নম্বর: 844-614-8800

TTY ব্যবহারকারীগণ: 711-এ কল করুন এবং প্রম্পটগুলো অনুসরণ করে

844-614-8800 ডায়াল করুন। ইমেল: [ican@cssny.org](mailto:ican@cssny.org)

ICAN সম্পর্কে আরও জানতে পারেন: <http://icannys.org>

# প্রদানকারীদের নিকট প্রবেশযোগ্যতা

## স্থানান্তরকালীন পরিচর্যা

আপনি যদি Medicaid ফি-ফর-সার্ভিস কমিউনিটি ভিত্তিক দীর্ঘমেয়াদী যত্ন প্রোগ্রাম থেকে স্থানান্তরিত হয়ে থাকেন, তাহলে Anthem আপনার প্রাক-বিদ্যমান পরিষেবা পরিকল্পনার অধীনে অনুমোদিত পরিষেবা প্রদান করা চালিয়ে যাব এবং আপনাকে আপনার পরিষেবা প্রদানকারীদের ন্যূনতম নব্বই (90) দিনের জন্য রাখার অনুমতি দেবেন। নেটওয়ার্ক-বহির্ভূত প্রদানকারীরা এই অন্তর্বর্তীকালীন সময় কালের মধ্যে পরিষেবা প্রদান জারি রাখতে পারে যতক্ষণ তারা Anthem-এর দেওয়া পেমেন্ট রেট স্বীকার করে, Anthem-এর মান নিশ্চিতকরণ এবং অন্যান্য নীতিমালা অনুসরণ করে, এবং Anthem-এর পরিচর্যা সম্পর্কে চিকিৎসা সংক্রান্ত তথ্য প্রদান করে।

যদি Anthem এই প্রাক-বিদ্যমান পরিষেবাগুলিতে প্রবেশাধিকার অবসান, হ্রাস, স্থগিত বা অন্যথায় সীমাবদ্ধ করে, আপনি Anthem থেকে অফিসিয়ালভাবে বিজ্ঞপ্তি পাবেন, এবং আপনার কাছে একটি অভ্যন্তরীণ আপিল, ন্যায্য শুনানি এবং বাহ্যিক আপিল করার অধিকার থাকবে, সেই সাথে অনুরোধ প্রক্রিয়া করার সময় বিতর্কিত পরিষেবা অব্যাহত রাখার অধিকার থাকবে। ("অ্যাকশন এবং আপিল অফ অ্যাকশন" বিভাগে "রাষ্ট্রীয় ন্যায্য শুনানি" এবং "রাষ্ট্রীয় বাহ্যিক আপিল" -এ দেখুন)

## অন্তর্বর্তীকালীন পরিচর্যা

Anthem-এর নতুন সদস্যরা একটি নেটওয়ার্ক-বহির্ভূত হেল্থ কেয়ার প্রোভাইডারের সাথে নথিভুক্ত হওয়ার 60 দিন পর্যন্ত একটি অন্তর্বর্তীকালীন সময়ের জন্য চিকিৎসা চালিয়ে যেতে পারেন যদি সরবরাহকারী পরিকল্পনামাফিক হারে অর্থ গ্রহণ করে, Anthem-এর গুণগত নিশ্চয়তা এবং অন্যান্য নীতি মেনে চলে, এবং পরিকল্পনার যত্ন সম্পর্কে চিকিৎসা সংক্রান্ত তথ্য প্রদান করে।

যদি আপনার সরবরাহকারী নেটওয়ার্ক ছেড়ে চলে যায়, তাহলে একটি বিদ্যমান চিকিৎসা 90 দিন পর্যন্ত অব্যাহত থাকতে পারে যদি সরবরাহকারী পরিকল্পনামাফিক হারে পেমেন্ট গ্রহণ করে, গুণমান নিশ্চয়তা এবং অন্যান্য পলিসি মেনে চলে, এবং পরিকল্পনার যত্ন সম্পর্কে চিকিৎসা সংক্রান্ত তথ্য প্রদান করে।

## অর্থ ব্যক্তিকে অনুসরণ করেন (MFP) / দ্বার উন্মুক্ত রাখুন

MFP/ওপেন ডোরস একটি প্রোগ্রাম যা আপনাকে একটি নার্সিং হোম থেকে আপনার বাড়ি বা কমিউনিটিতে ফিরে যেতে সাহায্য করতে পারে। আপনি যদি MFP-এর জন্য যোগ্যতা অর্জন করেন:

- তিন মাস বা তারও বেশি সময় ধরে নার্সিং হোমে থেকেছেন
- আপনার সম্প্রদায়ের পরিষেবার মাধ্যমে স্বাস্থ্যের চাহিদা পূরণ করা যেতে পারে।

MFP/ওপেন ডোরস-এ এমন কিছু লোক আছে, যাদের নাম ট্রানজিশন স্পেশালিস্ট এন্ড পিয়ার্স, যারা নার্সিং হোমে আপনার সাথে দেখা করতে পারে এবং আপনার সাথে কমিউনিটিতে ফিরে যাওয়ার ব্যাপারে কথা বলতে পারে। ট্রানজিশন বিশেষজ্ঞ এবং সহকারীরা কেয়ার ম্যানেজার এবং ডিসচার্জ প্ল্যানারদের থেকে আলাদা। তারা আপনাকে সাহায্য করতে পারে:

- আপনাকে কমিউনিটিতে পরিষেবা এবং সহায়তা সম্পর্কে তথ্য দেওয়া।
- আপনাকে স্বাধীন হতে সাহায্য করার জন্য কমিউনিটিতে দেওয়া পরিষেবাগুলি সন্ধান করা।
- আপনি চলে যাওয়ার পর আপনার বাড়িতে কী প্রয়োজন তা নিশ্চিত করতে আপনার সাথে দেখা করা বা আপনাকে কল করা।

MFP/ওপেন ডোরস সম্পর্কে আরও তথ্যের জন্য, অথবা কোন ট্রানজিশন স্পেশালিস্ট বা পিয়ার থেকে পরিদর্শন করতে, অনুগ্রহ করে ইন্ডিপেন্ডেন্ট লিভিং-এর New York অ্যাসোসিয়েশনের সাথে যোগাযোগ করুন:

ফোনের মাধ্যমে: 844-545-7108

ইমেল: [mfp@health.ny.gov](mailto:mfp@health.ny.gov)

এছাড়াও আপনি ওয়েবে MFP/ওপেন ডোরস পরিদর্শন করতে পারেন [health.ny.gov/mfp](http://health.ny.gov/mfp) অথবা [ilny.org](http://ilny.org)-এ

---

## Anthem নেটওয়ার্কে অংশগ্রহণকারী প্রদানকারী

---

আওতাভুক্ত পরিষেবাগুলি অংশগ্রহণকারী প্রদানকারীদের একটি নেটওয়ার্কের দ্বারা বিতরণ করা হয়। এই নেটওয়ার্কটি আপনার বিশেষ কোনও চাহিদা মেটাতে আপনার পর্যাপ্ত পছন্দ আছে তা নিশ্চিত করার জন্য প্রস্তুত করা হয়েছে। উপরন্তু, Anthem-এর সদস্যদের জন্য গুণগত পরিচর্যা নিশ্চিত করার জন্য আমাদের সমস্ত প্রদানকারীরা Anthem-এর সাথে চুক্তিবদ্ধ। সমস্ত অংশগ্রহণকারী নেটওয়ার্ক প্রদানকারীদের তালিকার জন্য অনুগ্রহ করে Anthem-এর প্রদানকারীদের পঞ্জিকাটি দেখুন। আপনার যদি পঞ্জিকাটিরির আরেকটি অনুলিপির প্রয়োজন হয় তাহলে আপনি 855-661-0002 (TTY 711)-এ সদস্য পরিষেবাসমূহের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন, অথবা আপনি [anthembluecross.com/nymltc](http://anthembluecross.com/nymltc)-এ আমাদের ওয়েবসাইটে এটি দেখতে পারেন। Anthem-এর নেটওয়ার্কে অংশগ্রহণকারী যে কোনও সরবরাহকারীকে নির্বাচন করার অধিকার আপনার আছে, এবং আপনার যদি নির্বাচন প্রক্রিয়াটি কঠিন মনে হয়, তবে আপনার কেয়ার টিম সানন্দের সাথে আপনাকে সহায়তা করতে প্রস্তুত। টিমের নির্বাচন আপনার পছন্দের ভাষা, অক্ষমতা, এবং আপনার থাকতে পারে এমন বিশেষ চাহিদা, সেইসাথে আপনার ব্যক্তিগত পছন্দগুলির মতো বিষয়গুলি বিবেচনা করবে।

আমরা চাই আপনি আপনার সমস্ত পরিষেবা প্রদানকারীর সাথে সম্পূর্ণরূপে সন্তুষ্ট থাকুন। আপনি যদি কোন কারণে অসন্তুষ্ট হন, আপনি অন্য অংশগ্রহণকারী নেটওয়ার্ক প্রদানকারীর কাছে যেতে পারেন। আপনার কেয়ার টিম থেকে সাহায্য উপলব্ধ।

প্রতিটি নেটওয়ার্ক প্রদানকারীদের প্রতিটি অনুমোদিত পরিষেবা প্রদানের জন্য Anthem অর্থ প্রদান করবে, যা তারা আপনাকে প্রদান করে। আপনার কোন খরচ নেই। যদি আপনি Anthem কর্তৃক অনুমোদিত কোনও আওতাভুক্ত পরিষেবার জন্য কোনও সরবরাহকারীর কাছ থেকে কোনো বিল পান, তাহলে আপনার কেয়ার টিমের সাথে যোগাযোগ করুন, যেহেতু আপনি এর জন্য দায়ী নন। যদিও, আপনি আওতাভুক্ত পরিষেবাগুলিতে অর্থপ্রদানের জন্য দায়ী হতে পারেন যেগুলি Anthem কর্তৃক অনুমোদিত নয় অথবা Anthem-এর নেটওয়ার্ক-বহির্ভূত প্রদানকারীদের থেকে কোনো আওতাভুক্ত পরিষেবা নেওয়া হয়েছে।

বর্তমানে আপনার প্রাপ্ত করা যে-কোনো পরিষেবা যা Medicaid বা Medicare-এর আওতাভুক্ত এবং যা Anthem-এর আওতাভুক্ত নয়, সেগুলি Medicare এবং/অথবা Medicaid ফি-ফর-সার্ভিস-এর দ্বারা প্রদান করা থেকে জারি থাকবে। অতএব, আপনার Anthem ID কার্ড ছাড়াও Medicare এবং Medicaid কার্ডগুলি বহন করাও গুরুত্বপূর্ণ।

### **প্রাক্তন সৈনিক গৃহ**

Anthem-এর সদস্য যিনি একজন প্রাক্তন সৈনিক, একজন প্রাক্তন সৈনিকের পত্নী, অথবা স্বর্ণ পদক প্রাপ্ত পিতা বা মাতা, নেটওয়ার্কে থাকা প্রাক্তন সৈনিক গৃহের পরিষেবা নিতে পারেন। যদি এমন কোনও প্রাক্তন সৈনিকের বাড়ি থেকে থাকে যা নেটওয়ার্কে চুক্তিবদ্ধ নয় কিন্তু Anthem পরিষেবাদায়ক এলাকায় থাকে, তাহলে একজন যোগ্য সদস্যকে এর পরিষেবাগুলি অ্যাক্সেস করার অনুমতি দেওয়ার ব্যবস্থা করা যেতে পারে। আপনি যদি যোগ্য এবং আগ্রহী উভয়ই হন তবে আপনার কেয়ার ম্যানেজারের সাথে পরামর্শ করুন।

### **দন্তচিকিৎসা প্রদানকারী**

আমাদের সদস্যদের জন্য দাঁতের চিকিৎসার সুবিধাগুলি পরিচালনা করতে Liberty Dental Plan-এর সাথে Anthem অংশীদারিত্ব করেছে। একজন Anthem সদস্য হিসাবে, আপনি Liberty Dental Plan-এর সাথে চুক্তিবদ্ধ দন্তচিকিৎসা প্রদানকারীর মাধ্যমে কোনো রেফারাল ছাড়াই দন্ত পরিষেবা নিতে পারেন। Anthem-এর সঙ্গে নথিভুক্ত হওয়ার পরে, আপনার বাড়ির কাছাকাছি থাকে এরকম একজন প্রাথমিক পরিচর্যা ডেন্টিস্টকে আপনার চিকিৎসায় নিয়োগ করা হবে। আপনি যদি আপনার দাঁতের ডাক্তার পরিবর্তন করতে চান তবে সহায়তার জন্য Liberty Dental Plan-এ 833-276-0847 (TTY 711)-এ ফোন করুন।

### **দৃষ্টি প্রদানকারী**

Anthem, Superior Vision-এর এর সাথে গাঁটছড়া বেঁধে আমাদের সদস্যদের জন্য দৃষ্টিশক্তি সংক্রান্ত সুবিধাদি পরিচালনা করে। একজন Anthem সদস্য হিসাবে, আপনি Superior Vision এর চুক্তিবদ্ধ প্রদানকারীদের মাধ্যমে কোনো রেফারাল ছাড়াই

দৃষ্টিশক্তি সংক্রান্ত পরিষেবা নিতে পারেন। আপনি 800-428-8789(TTY:711) নম্বরে Superior Vision-এর সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।

## **পরিবহণ প্রদানকারী**

Anthem, ModivCare এর সাথে গাটছড়া বেঁধে আমাদের সদস্যদের জন্য জরুর নয় এরকম সময়েি পরিবহন সংক্রান্ত সুবিধা পরিচালনা করে। একজন Anthem সদস্য হিসাবে, আপনি ModivCare-এর চুক্তিবদ্ধ পরিবহন প্রদানকারীদের মাধ্যমে কোনো রেফারাল ছাড়া অ-জরুরি পরিবহন সংক্রান্ত পরিষেবা প্রাপ্ত করতে পারেন। আপনাকে কোনও পরিবহন সংক্রান্ত অনুরোধগুলির জন্য কমপক্ষে তিন (3) দিনের নোটিশ প্রদান করতে হবে এবং আপনি বাস বা পাতাল রেল জন্য MetroCard (মেট্রোকার্ড) বিকল্প ব্যবহার করতে চাইলে দশ (10) দিনের নোটিশ প্রদান করতে হবে।

অ-জরুরি পরিবহনের সময়সূচি নির্ধারণ করতে:

ModivCare-এ ফোন করুন: 877-831-3146

"আমার রাইড কোথায়" ("Where's My Ride"): 877-831-3147 (TTY 866-288-3133)

---

## **নেটওয়ার্ক এর বাইরের পরিচর্যা**

---

যদি আপনার একটি অ-অংশগ্রহণকারী প্রদানকারীর থেকে একটি আওতাভুক্ত পরিষেবার প্রয়োজন হয়, সেক্ষেত্রে Anthem এই পরিষেবার অনুমোদন নেটওয়ার্ক এর বাইরে প্রদান করবে। এই ধরনের নেটওয়ার্ক-এর বাইরের অনুমোদন প্রদান করা হবে যতক্ষণ না পরিষেবাগুলি-নেটওয়ার্কের মধ্যে সরবরাহ করা হচ্ছে। টেকসই মেডিক্যাল যন্ত্রপাতি, অর্থটিক্স, প্রস্বেটিক্স, বা হোম রিপেয়ার প্রভৃতি পরিষেবাগুলির জন্য এককালীন অনুমোদন প্রদান করা যেতে পারে। যেসব পরিষেবাগুলিতে ক্রমাগত পরিচর্যা নেওয়া প্রয়োজন যেমন বাড়িতে স্বাস্থ্য পরিচর্যা বা ব্যক্তিগত পরিচর্যার প্রয়োজনে, সেক্ষেত্রে অনুমোদনটি সর্বোচ্চ নব্বই (90) দিন পর্যন্ত মঞ্জুর করা হবে।

---

## পরিষেবা এলাকার বাইরে থাকার সময়

---

আপনি যখন আপনার কভারেজ এলাকার বাইরে ভ্রমণ করবেন তখন আপনাকে অবশ্যই আপনার কেয়ার টিমকে জানাতে হবে। আপনি যদি আপনার কভারেজ এলাকার বাইরে পরিষেবার প্রয়োজন খুঁজে পান, তাহলে পরিষেবা ব্যবস্থায় আপনাকে সহায়তা করার জন্য আপনার কেয়ার টিমের সাথে যোগাযোগ করা উচিত।

যদি আপনি ত্রিশ (30) দিনের থেকে বেশি দিনের জন্য পরিষেবাদায়ক এলাকার বাইরে যাওয়ার পরিকল্পনা করেন, তবে Anthem-কে অনিচ্ছাকৃত অ-নথিভুক্তি প্রক্রিয়া শুরু করতে হবে, যেহেতু আমরা কার্যকরভাবে আপনার পরিচর্যার পরিকল্পনা নিরীক্ষণ ও পরিচালনা করতে পারবো না। আপনার বিকল্প নিয়ে আলোচনা করতে এবং আপনার যত্নের রূপান্তরের পরিকল্পনা করতে অনুগ্রহ করে আপনার কেয়ার টিমের সাথে যোগাযোগ করুন।

---

## জরুরি পরিচর্যা

---

জরুরী একটি গুরুতর আঘাত বা অসুস্থতা হল যা একজন ব্যক্তির জীবন বা দীর্ঘমেয়াদি স্বাস্থ্যের জন্য ঝুঁকি বহন করে। কোন জরুরী পরিস্থিতিতে, জরুরি জরুরী অবস্থায় আপনার অবিলম্বে পরিচর্যা নেওয়া বা 911 তে ফোন করা উচিত।

জরুরী পরিচর্যার জন্য আপনাকে সাম্রাজ্যের কাছ থেকে পূর্বে অনুমোদন নেওয়ার প্রয়োজন নেই, অথবা জরুরী অবস্থাকে স্থিতিশীল করার জন্য বা চিকিৎসার জন্য প্রয়োজনীয় আচ্ছাদিত পরিষেবাগুলির জন্য পূর্বে অনুমোদনের প্রয়োজন নেই। কিন্তু জরুরী অবস্থার ক্ষেত্রে, আপনি বা আপনার পক্ষ থেকে কারোর যত তাড়াতাড়ি সম্ভব আপনার কেয়ার টিমের সাথে যোগাযোগ করা উচিত, এবং জরুরী অবস্থার তিন (3) দিন পরে নয়।

আপনার কেয়ার ম্যানেজার আপনার জরুরী অবস্থা সম্পর্কে জিজ্ঞাসা করবেন, জরুরী সুবিধা থেকে তথ্য সংগ্রহ করবেন এবং কোনও অতিরিক্ত পরিষেবা, যদি থেকে থাকে, তবে আপনাকে আপনার পরিচর্যাকে স্থিতিশীল করতে বা ভবিষ্যতে অনুরূপ জরুরী অবস্থার প্রতিরোধ করতে তা নির্ধারণ করবেন। যদি পরিষেবার একটি সমন্বয় উপযুক্ত হয়, আপনার পরিচর্যা পরিকল্পনা অনুযায়ী তা সংশোধন করা হবে।



যখন Anthem জরুরি অবস্থায় আচ্ছাদিত পরিষেবাগুলি আয়োজন করে তখন সার্ভিস প্রবিধানের অনুমোদন তিন (3) দিনের জন্য হবে। পরিষেবাটি গত তিন (3) দিন চালিয়ে যাওয়ার জন্য একটি অনুমোদনের অনুরোধ করা আবশ্যিক যদি না কেয়ার ম্যানেজার চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় পরিষেবাটি চালিয়ে যান। যদি একটি জরুরী অবস্থায় কোনও সদস্যের পক্ষ থেকে বা তার পক্ষ থেকে অনুরোধ করা হয় এবং তাৎক্ষণিকতার জন্য ভিত্তি হতে দেখা যায়, তাহলে অনুরোধটি তাৎক্ষণিক অনুরোধ হিসাবে পরিচালিত হবে।

---

## হাসপাতালে ভর্তি হওয়া

---

হাসপাতালে ভর্তির ক্ষেত্রে, আপনার বা আপনার পক্ষে কাউকে যত তাড়াতাড়ি সম্ভব Anthem-এর সাথে যোগাযোগ করতে হবে এবং ভর্তির পর অনধিক চব্বিশ (24) ঘণ্টার মধ্যে যোগাযোগ করতে হবে। আপনার কেয়ার টিম আপনার হাসপাতালে থাকার সময়ের জন্য আপনার নিয়মিত নির্ধারিত পরিষেবা এবং অ্যাপয়েন্টমেন্ট বাতিল বা স্থগিত করবে।

ডিসচার্জের আগে, আপনার হাসপাতাল ডিসচার্জ প্ল্যানারকে আপনার কেয়ার টিমের সাথে যোগাযোগ করতে বলুন যাতে আপনার পূর্ববর্তী বেনিফিটগুলি পুনরায় শুরু করা যায় এবং ডিসচার্জের সময় আপনার যে কোনও নতুন বেনিফিট এবং পরিষেবার ব্যবস্থা শুরু করা যায়।

---

## Medicare এর আওতাভুক্ত পরিষেবাসমূহ

---

Anthem-এর সাথে সদস্যতা আপনার Medicare কভারেজকে প্রভাবিত করে না। আপনার Medicare এর আওতাভুক্ত পরিষেবাগুলি Medicare দ্বারা আবৃত থাকবে, এবং যদি আপনি এই পরিকল্পনা দ্বারা Medicare Advantage Plan এর সাথে তালিকাভুক্ত হন তাহলে সেই পরিকল্পনা দ্বারা। যদি আপনি একটিতে নথিভুক্ত হন তাহলে আপনার স্বাস্থ্য পরিচর্যা প্রদানকারী বা Medicare Advantage Plan পরিবর্তন করার প্রয়োজন নেই। Medicare পরিষেবাগুলির জন্য, আপনাকে Anthem অংশগ্রহণকারী প্রদানকারীকে ব্যবহার করতে হবে না; আপনি আপনার পছন্দের যে

কোনো প্রদানকারী নির্বাচন করতে পারেন। Medicare-এর আওতাভুক্ত কোনও সুবিধা পেতে Anthem-থেকে অনুমোদন প্রাপ্তির প্রয়োজন নেই। একবার আপনার Medicare কভারেজ শেষ হয়ে গেলে, অথবা কোনো পরিষেবা Medicare-এর আওতায় না হলে, Anthem তারপর কোন পরিকল্পনা-অনুমোদিত সুবিধার জন্য প্রাথমিক ক্যারিয়ার হয়ে যাবে এবং আপনাকে সেই পরিষেবাটির জন্য আমাদের অংশগ্রহণকারী প্রদানকারীদের মধ্যে একজনের অধীনে চলে আসতে হবে।

## **Anthem আপনাকে Medicare পরিষেবাগুলির সমন্বয়ে সহায়তা করতে**

### **পারে:**

- Medicare এর আওতাভুক্ত বাড়িতে স্বাস্থ্য পরিষেবার ব্যবস্থা করা;
- জরুরী নয় এরকম পরিবহনের ব্যবস্থা করা;
- আপনার চিকিৎসক দ্বারা অনুমোদিত পরীক্ষাগারের কাজ, এক্স-রে, বা অন্য কোন রোগনির্ণয় পরীক্ষা বা পরিষেবাগুলির জন্য অ্যাপয়েন্টমেন্টের সময়সূচি নির্ধারণ।

আপনি যদি Medicare এবং Anthem উভয়ের দ্বারাই আওতাভুক্ত সুবিধা অথবা পরিষেবা পান তবে প্রাথমিক বীমা সর্বদা Medicare হবে। যদি Medicare এই পরিষেবাগুলির সম্পূর্ণ খরচটি কভার না করে, তবে Anthem থেকে সহ-বীমা এবং ছাড়গুলি জন্য বিল করা হতে পারে।

আপনি যদি বর্তমানে Medicare -এর আওতাভুক্ত পরিষেবা বা সুবিধা পান, তাহলে আপনি আপনার বর্তমান প্রদানকারীর দেওয়া সেই পরিষেবাগুলির ব্যবহার চালিয়ে যেতে পারেন। এর সত্ত্বেও, আমরা আপনাকে একটি Anthem-এ অংশগ্রহণকারী প্রদানকারী ব্যবহার করার জন্য বিবেচনা করতে বলব। এটি নিশ্চিত করবে যে Medicare আপনার কভারেজ সীমাবদ্ধ করে বা শেষ করলে আপনার পরিষেবাগুলি আচ্ছাদিত থাকবে। যদি আপনার বর্তমান সরবরাহকারী Anthem-এ অংশগ্রহণকারী সরবরাহকারী না হন, তাহলে আপনার বিকল্প নিয়ে আলোচনা করতে আপনার কেয়ার টিমের সাথে যোগাযোগ করুন।

## স্বেচ্ছায় অনর্থিভুক্তিকরণ

আপনি যে কোনও সময় Anthem থেকে এবং যে কোনও কারণে আমাদের 855-661-0002 (TTY 711) নম্বরে ফোন করে অথবা আমাদের কাছে চিঠি লিখে অনুরোধ করতে পারেন।

Anthem-এর একজন প্রতিনিধি আপনার অনর্থিভুক্তিকরণ এর কারণ জিজ্ঞাসা করবেন এটা নির্ণয় করতে যাতে কোনো রয়ে যাওয়া সমস্যার সমাধান করা যায় কি না। আপনি যদি এখনও অনর্থিভুক্তিকরণ নির্বাচন করতে চান, আমরা আপনাকে অনর্থিভুক্তিকরণ এর জন্য আপনার অনুরোধের প্রাপ্তির স্বীকার করে একটি নিশ্চিতকরণ চিঠি পাঠাবো। আমরা আপনাকে একটি স্বেচ্ছায় অনর্থিভুক্তিকরণ ফর্ম স্বাক্ষর করতে বলবো। আপনি যদি এটিতে স্বাক্ষর করতে অক্ষম বা অনিচ্ছুক হন, আমরা আপনার অনর্থিভুক্তিকরণ এর সাথে এগিয়ে চলব। Anthem তখন New York Medicaid Choice (NYMC) বা LDSS এর কাছে এটির পর্যালোচনা ও অনুমোদনের জন্য আপনার প্রাসঙ্গিক তথ্য সহ অনর্থিভুক্তিকরণ অনুরোধ পাঠিয়ে দেবে।

আপনার অবগত থাকা উচিত যে অনর্থিভুক্তিকরণ তাৎক্ষণিক নয়। আপনার অনুরোধ গৃহীত হবার তারিখ সাপেক্ষে প্রক্রিয়াটি ছয় (6) সপ্তাহ পর্যন্ত নিতে পারে।

অনর্থিভুক্তিকরণ প্রক্রিয়ার সময়, Anthem আপনার জন্য managed long-term care-এর ব্যবস্থা করতে থাকবে এবং আপনার পরিষেবা প্রদানকারীর কাছে আপনার নাম অনর্থিভুক্তিকরণের পরেও আপনার যত্ন নেওয়া হবে জানাতে আপনার যত্ন স্থানান্তরের বিষয়টিতে সমন্বয় সাধন করবে।

যতক্ষণ না আপনি যোগ্যতা অর্জন করেছেন আপনি নিয়মিত Medicaid-এ ভর্তি হতে পারবেন না অথবা অন্য কোনও স্বাস্থ্য পরিকল্পনায় যোগ দিতে পারবেন না। আপনার যদি Community Based Long Term Care (কমিউনিটি ভিত্তিক দীর্ঘমেয়াদী যত্ন (CBLTC)) পরিষেবার প্রয়োজন অব্যাহত থাকে, যেমন ব্যক্তিগত যত্ন, তাহলে CBLTC পরিষেবাগুলি পেতে আপনাকে অবশ্যই অন্য MLTC প্ল্যান, Medicaid Managed Care Plan, অথবা বাড়ি এবং সম্প্রদায়ভিত্তিক দাবিত্যাগ কর্মসূচি (Home

and Community Based Waiver) বা প্রোগ্রামে যোগ দিতে হবে। (আপনি একটি MLTC পরিকল্পনা থেকে অন্যটিতে স্থানান্তর করতে পারবেন তার সীমাবদ্ধতার জন্য "ট্রান্সফার" বিভাগটি দেখুন।)

---

## অনিচ্ছাকৃত অনর্থভুক্তকরণ

---

একটি অনিচ্ছাকৃত অনর্থভুক্তকরণ হল Anthem দ্বারা সম্পন্ন করা একটি অনর্থভুক্তকরণ জনিত পদক্ষেপ। আপনি যদি স্বেচ্ছায় তালিকাভুক্তির অনুরোধ না করেন, তাহলে আমাদের অবশ্যই পাঁচ (5) ব্যবসায়িক দিনের মধ্যে অনিচ্ছাকৃত ভাবে তালিকাভুক্তি শুরু করতে হবে, যে তারিখ থেকে আমরা জানি যে আপনি নীচে তালিকাভুক্ত কোনও অনিচ্ছাকৃত তালিকাভুক্তির কারণ পূরণ করবেন।

আপনাকে Anthem ছেড়ে চলে যেতে হবে যদি:

- আপনি আর Medicaid সুবিধাগুলির জন্য যোগ্য না হন;
- আপনি স্থায়ীভাবে Anthem-এর পরিষেবাদায়ক এলাকা থেকে বেরিয়ে যান।
- আপনি টানা ত্রিশ (30) দিনের থেকেও বেশি দিনের জন্য পরিষেবা এলাকার বাইরে থাকেন।
- আপনার নার্সিং হোম পরিচর্যার প্রয়োজন, কিন্তু প্রাতিষ্ঠানিক Medicaid-এর জন্য যোগ্য নন।
- আপনি হপিটলাইজ অথবা মানসিক স্বাস্থ্য দপ্তরে (Office of Mental Health), উন্নয়নমূলক প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য অফিস (Office for People with Developmental Disability), বা অ্যালকোহলিজম অ্যান্ড সাবস্ট্যান্স অ্যাবিউজ সার্ভিসেসের (Office of Alcoholism and Substance Abuse Services) অফিসের আবাসিক প্রোগ্রামে টানা পঁয়তাল্লিশ (45) দিন বা তার বেশি সময়ের জন্য থাকলে।
- আপনার মাসিক ভিত্তিতে কমিউনিটি ভিত্তিক দীর্ঘমেয়াদী যত্ন (CBLTC) পরিষেবার আর কোনো কার্যকরী বা ক্লিনিক্যাল প্রয়োজন নেই বলে মূল্যায়ন করা হয়েছে।

- আপনার শুধুমাত্র Medicaid আছে এবং নির্দিষ্ট মূল্যায়ন টুল ব্যবহার করে নির্ধারিত পরিচর্যা অনুসারে নার্সিং হোম স্তরের পরিচর্যা আর পূরণ হবে না।
- আপনি আপনার একমাত্র পরিষেবা হিসেবে সোশ্যাল ডে কেয়ার পাচ্ছেন;
- আপনার আর প্রয়োজন নেই, এবং গ্রহণ করারও, প্রতিটি ক্যালেন্ডার মাসে অন্তত একটি CBLTC পরিষেবা;
- কমিউনিটিতে বাস করাকালীন যে কোনও পুনর্মূল্যায়নের সময়, আপনার আর CBLTC পরিষেবার জন্য কোনও কার্যকরী বা ক্লিনিক্যাল প্রয়োজনীয়তা প্রদর্শিত হয় নি।
- আপনাকে অবরুদ্ধ করা হয়েছে।
- আপনি এই পরিকল্পনায় মিথ্যা তথ্য প্রদান করেছেন, অন্যথায় প্রতারণা করেছেন, অথবা আপনার প্ল্যান সদস্যপদের যে কোনও গুরুত্বপূর্ণ দিক সম্পর্কে প্রতারণামূলক আচরণে নিয়োজিত হয়েছেন।

এছাড়াও Anthem নিম্নলিখিত পরিস্থিতিতে অনর্থভুক্তিকরণ প্রক্রিয়া সূচনা করবে যদি, আপনার এবং/অথবা আপনার প্রতিনিধির সঙ্গে কাজ করার কয়েকটি প্রচেষ্টার পরেও, আমরা সমস্যার সমাধান করা যাবে না এমনটা নির্ধারণ করি:

- আপনি অথবা আপনার পরিবার বা আপনার বাড়ির অন্যান্য ব্যক্তি এমন আচরণের সাথে জড়িত থাকেন যা Anthem-কে আপনাকে আপনার প্রয়োজনীয় পরিচর্যা প্রদানে বাধা দেয় (আপনার বিশেষ চাহিদার ফলে করা আচরণগুলি অন্তর্ভুক্ত নয়);
- আপনি Anthem-এর কাছে প্রথম বকেয়া হওয়ার পরে ত্রিশ (30) দিনের মধ্যে LDSS দ্বারা নির্ধারিত বকেয়া যে কোনও ব্যয় বা উদ্ভূত পরিমাণের জন্য অর্থপ্রদান বা পরিশোধের ব্যবস্থা করতে ব্যর্থ হন তখন, এক্ষেত্রে যতক্ষণ না Anthem অর্থপ্রদানের জন্য একটি লিখিত দাবি সহ আগে থেকে সংগ্রহ করার একটি যুক্তিসঙ্গত প্রচেষ্টা করে ততক্ষণ।

সদস্যের স্বাস্থ্যের প্রতিকূল পরিবর্তনের উপর ভিত্তি করে বা Anthem-কে প্রদেয় ক্যাপিটেশন হারের পরিবর্তনের কারণে Anthem কোনও সদস্যকে ছাড় দেবে না। সদস্যের আওতাভুক্ত পরিষেবার ব্যবহার, হ্রাস হওয়া মানসিক ক্ষমতা, অথবা তার

বিশেষ চাহিদাগুলি থেকে উৎপন্ন অস্বাভাবিক বা বিভ্রান্তিকর আচরণের ফল হিসাবে কখনোই অনথিভুক্তিকরণ করা হবে না।

অনিচ্ছাকৃতভাবে অনথিভুক্তিকরণ হওয়ার আগে, Anthem রাষ্ট্র কর্তৃক মনোনীত New York Medicaid Choice (NYMC) বা সত্তার অনুমোদন পাবে। অনথিভুক্তিকরণ এর অনুমতি প্রাপ্তির পর, Anthem আপনার কাছে একটি চিঠি প্রেরণ করবে যা অনথিভুক্তিকরণ নিশ্চিত করবে। এই চিঠিতে তালিকাভুক্তির কার্যকর তারিখের কথা বলা হবে, যা হবে মাসের প্রথম দিন, যে মাসে আপনি তালিকাভুক্তির অযোগ্য হয়ে পড়েন। Anthem অনথিভুক্তিকরণ কার্যকর হওয়ার তারিখ পর্যন্ত এবং পরিষেবাগুলির জন্য প্রয়োজনীয় সমস্ত রেফারেলগুলি অবধি আওতাভুক্ত পরিষেবা প্রদানের ব্যবস্থা করতে থাকবে।

আপনি যদি কমিউনিটি ভিত্তিক দীর্ঘমেয়াদী যত্ন পরিষেবার প্রয়োজন অব্যাহত রাখতে থাকেন, তাহলে আপনাকে অন্য পরিকল্পনা বেছে নিতে হবে অথবা আপনাকে স্বয়ংক্রিয়ভাবে অন্য পরিকল্পনায় (স্বয়ংক্রিয়ভাবে নিযুক্ত) নিযুক্ত করা হবে। অনিচ্ছাকৃতভাবে অনথিভুক্ত সদস্যদের LDSS দ্বারা তাদের আপিলের অধিকার সম্পর্কে অবহিত করা হবে।

---

## Anthem-এর পুনঃনথিভুক্তি

---

যদি আপনি স্বেচ্ছায় অনথিভুক্ত করে থাকেন, আপনি যদি নথিভুক্তির জন্য আমাদের যোগ্যতা মানদণ্ড পূরণ করেন তবে আপনাকে প্রোগ্রামে পুনঃনথিভুক্তির অনুমতি দেওয়া হবে। যদি আপনি অনিচ্ছাকৃতভাবে অনথিভুক্ত করা হয়, তাহলে আপনার অনথিভুক্তির ভিত্তি যে পরিস্থিতিগুলি তার সমাধান করে তবেই আপনার পুনঃনথিভুক্তির অনুমতি দেওয়া হবে।

খরচ পেমেন্ট করতে ব্যর্থতার কারণে আপনি যদি অনিচ্ছাকৃতভাবে নাম অনথিভুক্ত করে থাকেন, তাহলে Anthem-এ পুনরায় নথিভুক্ত হওয়ার আগে আপনাকে বকেয়া ব্যালেন্সের সম্পূর্ণ অর্থ প্রদান করতে হবে।

সমস্ত পুনঃনথিভুক্তির নতুন নথিভুক্তি হিসেবে নাড়াচাড়া করা প্রয়োজন। যেমন, Anthem-কে অবশ্যই নথিভুক্তির জন্য আপনার যোগ্যতা পুনঃপ্রতিষ্ঠিত করতে হবে

এবং মূল্যায়ন এবং নথিভুক্তির আবেদন সম্পূর্ণ করতে হোম ভিজিট পরিচালনা করতে হবে।

## অতিরিক্ত তথ্য

### Consumer Directed Personal Assistance Services (CDPAS)

Consumer Directed Personal Assistance Service (CDPAS) প্রোগ্রামের মাধ্যমে সদস্যরা ব্যক্তিগত পরিচর্যা কর্ম, বাড়িতে স্বাস্থ্য সহকর্মী কর্ম এবং / অথবা দক্ষ নার্সিং কর্মের সাথে আংশিক বা মোট সহায়তা পেতে পারেন। এই কর্ম সম্পাদনকারী CDPAS সহকারীকে সদস্য দ্বারা পরিচালিত, নির্দেশিত, এবং তত্ত্বাবধান করা হয়। এই দীর্ঘস্থায়ী অসুস্থতা এবং / অথবা শারীরিকভাবে অক্ষম সদস্যদেরকে তাদের বাড়িতে পরিচর্যা পরিষেবা প্রাপ্তির জন্য অধিকতর নমনীয়তা এবং পছন্দের স্বাধীনতা প্রদান করে। Anthem-এর সাথে তালিকাভুক্তির সময় আপনি যে কোন সময় CDPAS বিকল্পটি ব্যবহার করতে পারেন।

আপনি যদি CDPAS ব্যবহার করতে চান, Anthem একটি পার্সোন-সেন্টারড সার্ভিস প্ল্যানের ব্যাপক মূল্যায়ন এবং উন্নয়নের জন্য দায়বদ্ধ থাকবে। যাইহোক, আপনি (বা আপনার প্রতিনিধি) নিয়োগ, প্রশিক্ষণ, সময়সূচী, মূল্যায়ন, টাইম শীট যাচাই এবং অনুমোদন, এবং অব্যাহতি সংক্রান্ত CDPAS একর্মীদের সম্পর্কে সিদ্ধান্ত নেওয়ার জন্য দায়ী।

CDPAS প্রোগ্রামে অংশগ্রহণের জন্য, আপনাকে অবশ্যই একজন বৈধ চিকিৎসকের আদেশ প্রাপ্ত করতে হবে এবং নিম্নলিখিত যোগ্যতার প্রয়োজনীয়তাগুলি পূরণ করতে হবে:

- স্বাস্থ্যের অবস্থা স্থিতিশীল রয়েছে
- স্ব-নির্দেশক হোন অথবা, যদি স্ব-নির্দেশ না হয় তবে মনোনীত প্রতিনিধি রাখুন
- এক বা একাধিক ব্যক্তিগত পরিচর্যা কর্ম, বাড়িতে স্বাস্থ্য সাহায্য কর্ম, বা দক্ষ নার্সিং কর্মের সাথে কিছু বা সম্পূর্ণ সহায়তা প্রয়োজন

- CDPAS দায়িত্ব (নীচের রূপরেখা) পূরণ করতে প্রস্তুত এবং সক্ষম হবেন অথবা কোনো মনোনীত প্রতিনিধি রাখবেন যে এই ধরনের দায়িত্ব পালন করতে ইচ্ছুক এবং সক্ষম।
- প্রয়োজনীয় মূল্যায়ন এবং পুনঃমূল্যায়ন প্রক্রিয়ায় প্রয়োজন অনুযায়ী অংশগ্রহণ করুন বা একজন মনোনীত প্রতিনিধি রাখুন যিনি প্রয়োজন অনুযায়ী অংশগ্রহণ করেন

CDPAS প্রাপ্তির আগে, আপনাকে Anthem-এর সদস্যের ভূমিকা এবং দায়িত্বগুলির একটি ভোক্তা স্বীকৃতিতে স্বাক্ষর করতে হবে যা নিম্নরূপ:

### Anthem -এর CDPAS দায়িত্বসমূহ

- কীভাবে CDPAS এবং অন্যান্য কমিউনিটি ভিত্তিক দীর্ঘমেয়াদী যত্ন পরিষেবার জন্য যোগ্যতা অর্জন করতে হয় সে সম্পর্কে আপনাকে তথ্য প্রদান করে
- যদি আপনি CDPAS-এ আগ্রহ প্রকাশ করেন, তাহলে Anthem আপনাকে লিখিত শিক্ষামূলক সামগ্রী সরবরাহ করবে যাতে আপনি বা আপনার মনোনীত প্রতিনিধিকে যে সমস্ত দায়িত্ব গ্রহণ করতে হবে তার বিশদ বিবরণ এবং সংশ্লিষ্ট দায়িত্বগুলি বর্ণনা করা হবে
- আপনি বাড়িতে পরিচর্যা বা ব্যক্তিগত পরিচর্যা পরিষেবা গ্রহণ যোগ্য কিনা তা মূল্যায়ন করুন
- আপনি বা একটি মনোনীত প্রতিনিধি CDPAS প্রাপ্তির সাথে যুক্ত সমস্ত দায়িত্ব গ্রহণ করতে সক্ষম ও ইচ্ছুক কিনা তা নির্ধারণ করুন
- আপনি CDPAS পাওয়ার যোগ্য কিনা তা নির্ধারণ করুন
- আপনার স্বাস্থ্যের মূল্যায়ন করুন এবং আপনার প্রয়োজনগুলি পূরণের পর্যাপ্ত সমর্থনগুলি উপলব্ধ করার জন্য রোগী কেন্দ্রিক যত্ন পরিকল্পনা (Patient centered care plan)-এ এটি নথিভুক্ত করুন;
- আপনার প্রয়োজনীয় পরিষেবার প্রকার, পরিমাণ এবং স্তরের অনুমোদন করুন



- শুধুমাত্র একটি FI -এর মাধ্যমে পরিষেবাগুলি অনুমোদন করুন এবং একটি FI নির্বাচন করতে আপনার সাথে কাজ করবে যদি Anthem সচেতন হয় যে একাধিক FI দ্বারা পরিষেবাগুলি সরবরাহ করা হচ্ছে
- ব্যক্তিগত সহকারী দ্বারা সম্পন্ন করা কর্মগুলি রূপরেখা, আপনার সাথে পরিচর্যার একটি পরিকল্পনা গড়ে তুলুন। পরিচর্যা পরিকল্পনা নথি Anthem দ্বারা রক্ষণাবেক্ষণ করা হবে এবং একটি প্রতিলিপি আপনাকে প্রদান করা হবে
- যদি এটি নির্ধারিত হয় যে আপনি CDPAS প্রাপ্তির জন্য আর যোগ্য নন তবে Anthem আপনার CDPAS প্রাপ্তির মেয়াদ শেষ করবে, Anthem একটি চলমান ভিত্তিতে মূল্যায়ন করবে যে সে বিষয়ে আপনার ব্যক্তিগত পরিচর্যা, বাড়িতে স্বাস্থ্যের পরিচর্যা বা অন্য কোনও স্তরের পরিষেবার প্রয়োজন আছে কিনা
- ন্যায্য শুনানির নোটিশ সহ পরিষেবার স্তর এবং পরিমাণে কোন সমাপ্তি বা হ্রাসের ক্ষেত্রে আপনাকে উপযুক্ত নোটিশ প্রদান করা হবে এবং অতিরিক্তভাবে, যদি আপনি CDPAS পেতে অযোগ্য বা আর যোগ্য না হন তা নির্ধারণ করা হলে আপনাকে যথাযথ নোটিশ প্রদান করা হবে।

### আপনি বা আপনার মনোনীত প্রতিনিধির CDPAS দায়িত্ব

- CDPAS সম্পর্কে Anthem-এর দেওয়া তথ্য পর্যালোচনা করুন এবং সাম্রাজ্য, আর্থিক মধ্যস্থতাকারী এবং আপনার ভূমিকা ও দায়িত্বগুলি বুঝুন
- আপনার প্রয়োজনগুলি আরও ভালভাবে পূরণ করার জন্য আপনার পছন্দের ব্যক্তিগত সহকারী(গুলি) নিয়োগ, প্রশিক্ষণ, তত্ত্বাবধান, সময়সূচী এবং সমাপ্ত করার জন্য দায়বদ্ধ হন
- যত্নের নিরাপদ ডেলিভারির জন্য উপযুক্ত বাড়ির পরিবেশ বজায় রাখুন
- শুধুমাত্র একজন FI-এর সাহায্যে কাজ করুন। আপনি যেকোনো সময় আপনার FI পরিবর্তন করতে পারেন, কিন্তু আপনাকে অবশ্যই একবারে একটির সাথেই কাজ করতে হবে।
- পরিচর্যা পরিকল্পনা রূপায়ন করতে ব্যক্তিগত সহায়ককে(দের) প্রশিক্ষণ দিন

- শ্রম আইন মেনে চলুন, আপনার এবং আর্থিক মধ্যস্থতাকারীর (FI) মধ্যে চুক্তিতে উল্লেখিত সমান কর্মসংস্থানের সুযোগ প্রদান করুন
- প্যাঁচ (5) কার্যদিবসের মধ্যে হাসপাতালে ভর্তি, ঠিকানা এবং টেলিফোন নম্বর পরিবর্তন এবং ছুটি সহ কিন্তু সীমাবদ্ধ নয় এমন অবস্থা বা অবস্থার যে কোনও পরিবর্তনের বিষয়ে Anthem এবং FI কে অবহিত করুন
- ব্যক্তিগত সহকারীর প্রয়োজনীয় কাগজপত্র সঠিক এবং সময়ে FI-এর কাছে জমা দেওয়া নিশ্চিত করা, যার মধ্যে রয়েছে টাইম শীট, বার্ষিক কর্মী স্বাস্থ্য মূল্যায়ন এবং প্রয়োজনীয় কর্মসংস্থানের কাগজপত্র;
- আপনার প্রয়োজন মেটাতে পর্যাপ্ত সমর্থন নিশ্চিত করার জন্য একটি অনিশ্চয়তা পরিকল্পনা বিকাশ ও বজায় রাখা
- ব্যক্তিগত সহকারীর সাপ্তাহিক টাইমকার্ড পর্যালোচনা এবং স্বাক্ষর করুন যাতে নিশ্চিত করুন যে টাইমকার্ডে কাজ করা অনুমোদিত ঘণ্টার প্রকৃত সংখ্যা প্রতিফলিত হয়
- Anthem এর সঙ্গে সহযোগিতা করুন এবং Medicaid Managed Care Program এর প্রয়োজনীয়তাগুলি মেনে চলতে সম্মত হোন, যার মধ্যে প্রয়োজনীয় পুনর্মূল্যায়নের জন্য উপলব্ধতা অন্তর্ভুক্ত, কিন্তু তাতেই তা সীমাবদ্ধ নয়
- ভোক্তা নির্দেশিত ব্যক্তিগত সহকারীকে Medicaid প্রোগ্রাম থেকে যে কোনো অতিরিক্ত অর্থপ্রদান বা অনুপযুক্ত অর্থ প্রদানের রিপোর্ট করুন এবং Anthem-এ ফিরে যান

যদি আপনি আর স্ব-পরিচালনা না করেন, তাহলে CDPAS-এর উপরোক্ত দায়িত্ব গ্রহণের জন্য একজন মনোনীত প্রতিনিধি নিয়োগ করা হবে। এই প্রতিনিধি আপনার CDPAS ব্যক্তিগত সহকারী হিসেবে কাজ নাও করতে পারে। মনোনীত প্রতিনিধিকে অবশ্যই যেকোনো স্বতন্ত্র মূল্যায়নকারী, চিকিৎসা পেশাদার বা স্বাস্থ্য পরিকল্পনা নির্ধারিত মূল্যায়নের জন্য বা পরিদর্শনের জন্য উপস্থিত থাকতে হবে।

যদি আপনি ইচ্ছা করেন, আপনি CDPAS বাতিল করতে পারেন এবং Anthem নেটওয়ার্ক প্রদানকারীর মাধ্যমে ব্যক্তিগত যত্ন পরিষেবা পেতে পারেন। আপনি CDPAS থেকে অনিচ্ছাকৃতভাবে অনর্থিত হতে পারেন যদি:

- CDPAS-এ অবিরত যোগদান আপনার স্বাস্থ্য, নিরাপত্তা, বা কল্যাণের প্রয়োজন পূরণের অনুমতি দেবে না।
- আপনি CDPAS- র জন্য প্রয়োজনীয় কার্যগুলি নির্বাহ করতে অক্ষমতা প্রদর্শন করেন।
- CDPAS- এ আপনার অংশগ্রহণ সম্পর্কিত Medicaid তহবিলের প্রতারণাপূর্ণ ব্যবহারের প্রমাণ রয়েছে, যেমন একটি CDPAS নথি জালিয়াতি করা হয়েছে এমন একটি ইঙ্গিত।

Anthem তার বার্ষিক পুনর্মূল্যায়ন এবং পরিচর্যা পরিকল্পনা আপডেট প্রক্রিয়ার সময় CDPAS জন্য আপনার অবিরত যোগ্যতা পর্যালোচনা করবে। এর মধ্যে রয়েছে আপনি (অথবা আপনার মনোনীত প্রতিনিধি) CDPAS প্রোগ্রামের অধীনে ভোক্তাদের দায়িত্ব সন্তোষজনকভাবে পূরণ করেছেন কিনা। যদি Anthem নির্ধারণ করে যে আপনি CDPAS এর জন্য আর যোগ্য নন, তাহলে Anthem আপনাকে (বা আপনার মনোনীত প্রতিনিধিকে) আপনার অংশগ্রহণ বন্ধ করে দেওয়ার জন্য আমাদের উদ্দেশ্য সম্পর্কে একটি যথাযথ ও পর্যাপ্ত বিজ্ঞপ্তি পাঠাবে।

কোনও সীমাবদ্ধকরণ, হ্রাসকরণ, অনুমোদিত CDPAS পরিষেবাগুলির স্থগিতকরণ বা অবসান অথবা CDPAS অংশগ্রহণের অবস্থার কোনো পরিবর্তন করার অনুরোধের অস্বীকৃতি একটি Anthem দ্বারা প্রতিকূল নির্ধারণ হিসেবে বিবেচিত হয়। এর অর্থ হল আপনি চূড়ান্ত প্রতিকূল নির্ধারণে ন্যায্য শুনানি বা বহিঃস্থ আপিলের অনুরোধ করতে পারেন।

---

## অগ্রিম নির্দেশাবলী

---

আপনার নিজের স্বাস্থ্যের পরিচর্যার সিদ্ধান্তগুলি নেওয়ার অধিকার আপনার আছে। যদি দুর্ঘটনা বা অসুস্থতার কারণে এটি অসম্ভব হয়, তাহলেও আপনি আপনার সিদ্ধান্তগুলি পালন করতে পারেন, যতক্ষণ না আপনি অগ্রিম নির্দেশাবলী প্রস্তুত করতে পারছেন। অগ্রিম নির্দেশিকা হল বৈধ কাগজপত্র যা নিশ্চিত করে যে যদি আপনি নিজের জন্য সিদ্ধান্ত নিতে না পারেন তাহলে আপনার অনুরোধগুলি পূরণ করা হয়।

বিভিন্ন প্রকারের অগ্রিম নির্দেশাবলী রয়েছে:

### **হেলথ কেয়ার প্রক্সি**

আপনি স্বাস্থ্য-পরিচর্যার সিদ্ধান্তগুলি নিতে অক্ষম হলে এই নথিটি কার্যকর করলে তা একজন বিশ্বস্ত ব্যক্তিকে (একজন "প্রক্সি") আপনার হয়ে সেই স্বাস্থ্য-পরিচর্যার সিদ্ধান্তগুলি নেওয়ার জন্য নিযুক্ত করে।

### **ডু নট রিসাসিটেট আদেশ**

আপনার শ্বাস বা হৃদপিণ্ড থেমে যাওয়ার ঘটনায় যদি আপনি কার্ডিওপ্লাম্যানারি রিসাসিটেশন (CPR) এর মতো জরুরী চিকিৎসা চান কিনা সেই সিদ্ধান্ত নেওয়ার অধিকার আপনার আছে। আপনি যদি এইরকম চিকিৎসা না চান, তবে আপনি আপনার ইচ্ছাকে একটি ডু নট রিসাসিটেট (DNR) ফর্মের মাধ্যমে লিখিতভাবে জানাতে পারেন। আপনার প্রাথমিক পরিচর্যা চিকিৎসক তারপর আপনার অনুরোধে আপনার চিকিৎসার রেকর্ডে একটি DNR যোগ করবে। আপনি আপনার শরীরে এবং / অথবা একটি DNR ব্রেসলেটে DNR ফর্মের একটি প্রতিলিপি বহন করতে পারেন যা জরুরী স্বাস্থ্যের পরিচর্যা প্রদানকারীদের আপনার ইচ্ছার ব্যাপারে সচেতনতা নিশ্চিত করতে সাহায্য করবে।

### **জীবদশার উইল**

একটি জীবদশার উইল আপনাকে আপনি অক্ষম হয়ে পড়লে আপনার স্বাস্থ্য পরিচর্যা সিদ্ধান্তের ইচ্ছা সম্পর্কে নির্দিষ্ট লিখিত নির্দেশাবলী প্রদান করার জন্য অনুমোদিত করে।

আপনার পছন্দমত অগ্রিম নির্দেশিকা তৈরি এবং যেটা আপনার জন্য সর্বোত্তম তা নির্ধারণ করা আপনার অধিকার। আপনি উপরে তালিকাভুক্ত অগ্রিম নির্দেশিকা যে কোনো, সবনির্বাহ করতে বা কোনোটিই নির্বাহ না করতে পারেন।

অগ্রিম নির্দেশাবলীর বিষয়ে আরও তথ্যের জন্য অনুগ্রহ করে আপনার কেয়ার ম্যানেজার বা আপনার প্রাথমিক পরিচর্যা চিকিৎসকের সাথে কথা বলুন। কোনো আইনজীবীর পরামর্শ নেওয়া একটি অগ্রিম নির্দেশ কার্যকর করার জন্য প্রয়োজন

হয় না, কিন্তু আপনি ইচ্ছুক হলে এই নথির গুরুত্ব বিবেচনা করে তা করতে পারেন। আপনি সবসময় আপনার মন পরিবর্তন করে যে কোন সময় অগ্রিম নির্দেশাবলী সংশোধন বা বাতিল করতে পারেন। আপনার যদি ইতোমধ্যেই একটি অগ্রিম নির্দেশিকা থাকে, অনুগ্রহ করে আপনার কেয়ার ম্যানেজারের সাথে একটি অনুলিপি শেয়ার করুন।

---

## প্রতারণা এবং অপব্যবহার

---

Anthem সদস্য, সরবরাহকারী, কর্মচারী বা যে কোনও তৃতীয় পক্ষের দ্বারা কোনও জালিয়াতি বা অপব্যবহার কার্যক্রম প্রতিরোধ এবং শনাক্ত করতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। Anthem জালিয়াতি এবং অপব্যবহারের প্রতি "জিরো টলারেন্স" নীতি গ্রহণ করেছে।

আপনি এমন কাউকে যে Medicare বা Medicaid প্রোগ্রামে, অপব্যবহার বা অতিরিক্ত অর্থের বিনিময়ে অপব্যবহার করছে বলে জানলে বা সন্দেহ করলে নিম্নলিখিত উপায়ে এটি রিপোর্ট করতে পারেন:

1. Anthem-এর টোল-ফ্রি অ্যানোনিমাস কমপ্লায়েন্স হটলাইনে কল করুন 833-480-0010.
2. এতে ইমেল করুন: [MLTCCComplianceOfficer@anthem.com](mailto:MLTCCComplianceOfficer@anthem.com)
3. কমপ্লায়েন্স ডিপার্টমেন্ট সরাসরি লিখছে:

Anthem Blue Cross and Blue Shield HP  
Attention: Compliance Department  
1985 Marcus Ave., Ste. 150  
Lake Success, NY 11042

Medicare প্রোগ্রামের সাথে সম্পর্কিত জালিয়াতি বা অপব্যবহার হেলথ অ্যান্ড হিউম্যান সার্ভিসেস বিভাগ, ইন্সপেক্টর জেনারেল (HHS-OIG) এর অফিসে রিপোর্ট করা হবে। Medicare প্রেসক্রিপশন ড্রাগ প্রোগ্রাম সংক্রান্ত সন্দেহজনক জালিয়াতি বা অপব্যবহারের ক্ষেত্রে, Anthem Medicare ড্রাগ ইন্টিগ্রিটি কন্ট্র্যাক্টর (MEDIC) এর কাছে একটি রিপোর্ট দাখিল করবে। Medicaid এবং অন্যান্য New York স্টেট ফান্ডেড প্রোগ্রাম সম্পর্কিত সম্ভাব্য জালিয়াতি, বর্জ্য এবং অপব্যবহার New York স্টেট

ডিপার্টমেন্ট অফ হেল্থ (NYSDOH) এবং Medicaid ইন্সপেক্টর জেনারেলের (OMIG) অফিসে রিপোর্ট করা হবে।

আপনার বা আপনার পক্ষ থেকে অন্য কারোর দায়ের করা সমস্ত রিপোর্টগুলি গোপনীয়ভাবে ব্যবহার করা হবে।

---

## কোম্পানির যে সকল তথ্যের জন্য আপনি অনুরোধ করতে পারেন

---

নিম্নোক্ত তথ্য অনুরোধের ভিত্তিতে আপনার কাছে উপলব্ধ:

- Anthem-এর কাঠামো এবং অপারেশন সংক্রান্ত তথ্য;
- একটি নির্দিষ্ট স্বাস্থ্য অবস্থা এবং অন্যান্য তথ্য সম্পর্কিত নির্দিষ্ট চিকিৎসাগত পর্যালোচনার মানদণ্ড যা Anthem পরিষেবা অনুমোদনের সময় বিবেচনা করে
- চিকিৎসার রেকর্ড এবং অন্যান্য নথিভুক্ত ব্যক্তির তথ্য গোপনীয়তা রক্ষা করার জন্য পদ্ধতি
- সাংগঠনিক ব্যবস্থা ও গুণমান নিশ্চিতকরণ এবং উন্নতি প্রোগ্রামের চলমান পদ্ধতির একটি লিখিত বিবরণ
- সরবরাহকারী প্রমাণপত্রাদি নীতি
- Anthem-এর প্রত্যয়িত আর্থিক বিবরণের একটি সাম্প্রতিক অনুলিপি
- একটি সরবরাহকারীর যোগ্যতা নির্ধারণ করতে Anthem দ্বারা ব্যবহৃত নীতি এবং পদ্ধতি

যদি আপনি উপরের কোনো একটি বা একাধিক আইটেম পেতে আগ্রহী হন, তাহলে সদস্য পরিষেবার সঙ্গে 855-661-0002 (TTY 711) নম্বরে যোগাযোগ করুন।

---

## বৈষম্যহীনতার বিবৃতি

---

Anthem Blue Cross and Blue Shield HP (“Anthem”) প্রযোজ্য ফেডারেল নাগরিক অধিকার আইন মেনে চলে এবং জাতি, লিঙ্গ পরিচয়ের ভিত্তিতে তালিকাভুক্তি বা পরিষেবা প্রদানের ক্ষেত্রে বৈষম্যমূলক ব্যবহার করে না যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত রয়েছে

ট্রান্সজেন্ডার, ক্রিড, ধর্ম, শারীরিক বা মানসিক প্রতিবন্ধকতা, যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত লিঙ্গ ডিসফোরিয়া, যৌন অভিমুখিতা, অর্থ প্রদানের উৎস, অসুস্থতা বা অবস্থা, স্বাস্থ্য পরিষেবার প্রয়োজন, উৎপত্তিস্থল, অথবা ক্যাপিটেশন রেটের ব্যাপারে Anthem পাবে।

Anthem সকল প্রযোজ্য রাষ্ট্র এবং যুক্তরাষ্ট্রীয় বৈষম্যহীন আইন মেনে কাজ করবে।

Anthem নিম্নলিখিতগুলি প্রদান করে:

- প্রতিবন্ধী মানুষদেরকে কার্যকরভাবে যোগাযোগ করার জন্য বিনামূল্যে সাহায্য ও পরিষেবা প্রদান করে, যেমন, যোগ্য প্রতীকী ভাষার দোভাষী এবং অন্যান্য ফরম্যাটে লিখিত তথ্য (বড় অক্ষরে ছাপা, অডিও, অ্যাক্সেসযোগ্য বৈদ্যুতিন ফর্ম্যাট, অন্যান্য ফর্ম্যাট); এবং
- যাদের প্রাথমিক ভাষা ইংরেজি নয় তাদের জন্য বিনামূল্যের ভাষা পরিষেবা, যেমন, যেমন যোগ্য দোভাষী এবং অন্যান্য ভাষায় লিখিত তথ্য।

আপনার এইসব পরিষেবার প্রয়োজন হলে, 855-661-0002 (TTY 711) নম্বরে Anthem-এর সাথে যোগাযোগ করুন।

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

- ডাকযোগে: Appeals and Grievances  
Anthem Blue Cross and Blue Shield HP  
1985 Marcus Ave., Ste. 150  
Lake Success, NY 11042
- ফোন: 855-800-4683 (TTY 711) সোমবার থেকে শুক্রবার  
8 a.m. থেকে 5 p.m. পর্যন্ত ইস্টার্ন সময়ে

আপনি U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights (মার্কিন যুক্তরাষ্ট্রের স্বাস্থ্য ও মানব পরিষেবা বিভাগ, নাগরিক অধিকারের জন্য

অফিস)-এর কাছেও এইভাবে একটি নাগরিক অধিকারের অভিযোগ দায়ের করতে পারেন:

- ওয়েব: নাগরিক অধিকার সংক্রান্ত অভিযোগের অফিসের পোর্টাল:  
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>
- চিঠি পাঠানোর ঠিকানা: U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Ave., SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201  
800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)  
এখানে অভিযোগের ফর্ম পাওয়া যাবে  
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>
- ফোন: 800-368-1019 (TTY 800-537-7697)

---

## সাংস্কৃতিক পারদর্শিতা

---

Anthem Blue Cross and Blue Shield HP-তে, আমরা বিভিন্ন জাতিগত সম্প্রদায় এবং ভাষাগত গোষ্ঠীকে যাদের পরিষেবা প্রদান করি তাদের স্বীকৃতি দিই, যার প্রত্যেকটির নিজস্ব সাংস্কৃতিক বৈশিষ্ট্য, ভাষাগত চাহিদা, আধ্যাত্মিক এবং স্বাস্থ্য বিশ্বাস, অনুশীলন এবং অগ্রাধিকার রয়েছে। আমাদের সম্প্রদায়ের বৈচিত্র্য Anthem-এর জন্য সুযোগ নিয়ে আসে, যাতে কার্যকরভাবে আমাদের বৈচিত্র্যময় সদস্য জনসংখ্যার সাথে সংযোগ স্থাপন করতে পারে, এবং সাংস্কৃতিক ও ভাষাগতভাবে উপযুক্ত এবং প্রত্যেক সদস্যের অনন্য চাহিদার সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ পরিষেবা প্রদান করতে পারে।

সকল সদস্যদের সাংস্কৃতিক এবং ভাষাগতভাবে উপযুক্ত উপায়ে পরিষেবা প্রদান নিশ্চিত করার মূল কৌশলগুলির মধ্যে রয়েছে:

- সাংগঠনিক ও ভাষাগত বোঝাপড়াকে সংগঠন নীতিতে একীভূত করা।
- Anthem-এর কর্মী এবং আমাদের সরবরাহকারীদের নেটওয়ার্ক যাতে আমাদের সদস্যদের বিভিন্ন চাহিদা পূরণের জন্য সমন্বিত থাকে তা নিশ্চিত করা



- আমাদের কর্মী এবং আমাদের স্বাস্থ্য অংশীদারদের সাংস্কৃতিক এবং ভাষাগতভাবে যথাযথ পরিষেবা প্রদানের বিষয়ে প্রশিক্ষণ এবং শিক্ষা প্রদান করা
- আমাদের সদস্যদের সাক্ষরতার স্তর এবং ভাষা পূরণের জন্য সাংস্কৃতিক ও ভাষাগতভাবে যথাযথ বিপণন ও শিক্ষামূলক উপাদানের উন্নয়ন
- আমাদের পরিষেবা এলাকা জুড়ে স্বাস্থ্য বৈষম্য দূর করতে সম্প্রদায়ের সঙ্গীদের সাথে সহযোগিতা

সাংস্কৃতিক যোগ্যতার প্রতি আমাদের অঙ্গীকার আমাদের লক্ষ্যের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ, আমরা যাদের পরিষেবা করি তাদের জীবনে পার্থক্য গড়ে তুলতে এবং আমরা যা করি তা সংযুক্ত হওয়ার জন্য। এই প্রতিশ্রুতিটি আমাদের সদস্যদের উপর মনোযোগ ধরে রাখে এবং জন্মগত ভিত্তিতে দেশ, ভাষা, জাতি, বর্ণ, সাংস্কৃতিক পটভূমি, শারীরিক অক্ষমতা, ভিন্নস্তরের ক্ষমতা, যৌন অভিমুখিতা, লিঙ্গ পরিচয় বা অভিব্যক্তি নির্বিশেষে সমস্ত সদস্যদের যাতে আমাদের পরিষেবাসমূহ প্রদান করা হয় তা নিশ্চিত করার জন্য আমাদের প্রচেষ্টাগুলির পথ প্রদর্শন করে, এবং এও নিশ্চিত করে যে যাতে এই পরিষেবাসমূহ এমন একটি পদ্ধতিতে প্রদান করা হয় যা তাদের সামাজিক, সাংস্কৃতিক এবং ভাষাগত চাহিদার প্রতি শ্রদ্ধাশীল এবং তার সঙ্গে মানানসই।

একটি সাংস্কৃতিকভাবে যোগ্য প্রতিষ্ঠানের ন্যায় জ্ঞান, মনোভাব এবং দক্ষতার একীভূতকরণে সহায়তা করার জন্য, Anthem একটি সাংস্কৃতিক ও ভাষাগত যোগ্যতা পরিকল্পনা (CLCP) বজায় রাখে, যা সাংস্কৃতিক যোগ্যতার কৌশলগত পরিকল্পনা, উন্নয়ন, বাস্তবায়ন এবং মূল্যায়নের একটি ব্যাপক, সংগঠিত এবং পদ্ধতিগত দৃষ্টিভঙ্গিকে প্রতিফলিত করে এবং সেইসাথেই একটি সাংস্কৃতিকভাবে উপযুক্ত পরিষেবা সরবরাহ ব্যবস্থার চলমান উন্নয়নে একটি পথ প্রদর্শক হিসেবে কাজ করে।

এই প্রোগ্রাম মার্কিন যুক্তরাষ্ট্রের স্বাস্থ্য ও মানব পরিষেবা দপ্তর কর্তৃক বিকশিত জাতীয় সাংস্কৃতিক এবং ভাষাগত যথাযথ পরিষেবা (CLAS) স্ট্যান্ডার্ড, সংখ্যালঘু স্বাস্থ্য দপ্তর কর্তৃক স্ট্যান্ডার্ডের নির্দেশিকা এবং বেসলাইন হিসেবে ব্যবহার করে। Anthem স্বাস্থ্য পরিষেবায় সাংস্কৃতিক এবং ভাষাগতভাবে যথাযথ পরিষেবা প্রদানের জন্য 15 টি জাতীয় স্ট্যান্ডার্ডের সবকটিই গ্রহণ করেছে, যাতে এটি সুনিশ্চিত করা যায় যে স্বাস্থ্য ব্যবস্থায় প্রবেশকারী সকল সদস্য সমান, গুণগত মান এবং কার্যকরভাবে স্বাস্থ্য পরিষেবা পায়।

---

## বহুভাষিক দোভাষী পরিষেবা

---

**ATTENTION:** Language assistance services, free of charge, are available to you. Call 855-661-0002 (TTY 711).

**ATENCIÓN:** Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 855-661-0002 (TTY 711).

**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 855-661-0002 (TTY 711)。

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم TTY-117 (رقم هاتف الصم والبكم: 855-661-0002).

**주의:** 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 855-661-0002 (TTY 711) 번으로 전화해 주십시오.

**ВНИМАНИЕ:** Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 855-661-0002 (телетайп 711).

**ATTENZIONE:** In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 855-661-0002 (TTY 711).

**ATTENTION:** Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 855-661-0002 (ATS 711).

**ATANSYON:** Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 855-661-0002 (TTY 711).

אויפמערקזאם: אויב איר רעדט אידיש, זענען פארהאן פאר אייך שפראך הילף סערוויסעס פריי פון אפצאל. רופט 855-661-0002 (TTY 711).

**UWAGA:** Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 855-661-0002 (TTY 711).

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 855-661-0002 (TTY 711).

লক্ষ্য করুনঃ যদি আপনি বাংলা, কথা বলতে পারেন, তাহলে নিঃখরচায় ভাষা সহায়তা পরিষেবা উপলব্ধ আছে। ফোন করুন 855-661-0002 (TTY 711)।

KUJDES: Nëse flitni shqip, për ju ka në dispozicion shërbime të asistencës gjuhësore, pa pagesë. Telefononi në 855-661-0002 (TTY 711).

ΠΡΟΣΟΧΗ: Αν μιλάτε ελληνικά, στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε 855-661-0002 (TTY 711).

خبردار: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات مفت میں دستیاب ہیں۔ کال کریں 855-661-0002 (TTY 711)۔

---

## গোপনীয়তার নীতির নোটিশ

---

**এই বিজ্ঞপ্তিটি বর্ণনা করে যে কীভাবে আপনার চিকিৎসাগত তথ্যকে ব্যবহার করে ও প্রকাশ করে এবং কীভাবে বিভিন্ন স্বাস্থ্য পরিষেবামূলক সুবিধা পাওয়ার জন্য আপনি এই তথ্যের অ্যাক্সেস পেতে পারেন। অনুগ্রহ করে যত্ন সহকারে এটির পর্যালোচনা করুন।**

এই বিজ্ঞপ্তির আসল কার্যকর তারিখ ছিল 14 এপ্রিল, 2003। সর্বাধুনিক সংশোধিত তারিখ এই বিজ্ঞপ্তির শেষে প্রদর্শিত হয়েছে।

অনুগ্রহ করে এই বিজ্ঞপ্তিটি যত্নসহকারে পড়ুন। এর থেকে আপনি বুঝতে পারেন যে কারা আপনার সুরক্ষিত স্বাস্থ্য তথ্য (PHI) দেখতে পায়। এটি আপনাকে বলে যে কখন আপনার তথ্য শেয়ার করার আগে আমাদের অবশ্যই আপনার অনুমতি নেওয়া উচিত। এটি আপনাকে বলে যে কখন আপনার তথ্য শেয়ার করার আগে আমাদের আপনার অনুমতি নেওয়া

**আবশ্যক নয়। এটি আপনাকে এও বলে যে এই তথ্য দেখা ও পরিবর্তন করার ক্ষেত্রে আপনার কী অধিকার রয়েছে।**

আপনার স্বাস্থ্য ও অর্থের ব্যাপারে তথ্য সর্বদা আপনার ব্যক্তিগত। আইন বলে যে আমাদের এই ধরনের তথ্য, যেগুলিকে PHI বলে, তা আমাদের সদস্যদের জন্য নিরাপদে রাখা উচিত। এর অর্থ হল যদি আপনি বর্তমানে একজন সদস্য হন বা আগে সদস্য হয়ে থাকেন তাহলে আপনার তথ্য নিরাপদে ও সুরক্ষিত আছে।

আপনি আমাদের স্বাস্থ্য পরিকল্পনার জন্য যোগ্য হওয়ার ও সাইন আপ করার পর আমরা বিভিন্ন স্টেট এজেন্সির থেকে Medicaid, অত্যাবশ্যক পরিকল্পনা এবং শিশুদের স্বাস্থ্য বিমা প্রোগ্রামের জন্য আপনার তথ্য সংগ্রহ করি। এছাড়াও আমরা আপনার ডাক্তার, ক্লিনিক, ল্যাব এবং হাসপাতাল থেকেও এগুলি পেয়ে থাকি যাতে আমরা নিশ্চিত হতে পারি এবং আপনার স্বাস্থ্য পরিষেবার জন্য অর্থপ্রদান করতে পারি।

ফেডেরাল আইন বলে যে আমাদের অবশ্যই আপনাকে জানানো উচিত যে আইন এই PHI সুরক্ষিত করার ব্যাপারে আমাদের আবশ্যিক করণীয় কী তা নিয়ে কী বলে, লিখিতভাবে বা কম্পিউটারে সেভ করা অনুযায়ী। আমাদের অবশ্যই আপনাকে বলা উচিত যে আমরা এটিকে কীভাবে নিরাপদে রাখি। PHI-কে সুরক্ষিত রাখার জন্য:

- খাতায়-কলমে (শারীরিকভাবে), আমরা:
  - আমাদের অফিস ও ফাইলগুলিকে লক করি।
  - স্বাস্থ্য সম্বন্ধিত তথ্যসহ কাগজপত্র ধ্বংস করে দিই যাতে সেগুলি অন্য কারুর হাতে না যেতে পারে।
- কম্পিউটারে সেভ করা ক্ষেত্রে (প্রযুক্তিগত), আমরা:
  - পাসওয়ার্ড ব্যবহার করি যাতে কেবলমাত্র সঠিক ব্যক্তিই সেটি পেতে পারেন।
  - আমাদের সিস্টেমগুলির নজরদারির জন্য স্থানিক প্রোগ্রাম ব্যবহার করি।
- আমাদের হয়ে কাজ করেন এমন লোক অর্থাৎ ডাক্তার বা স্টেটের দ্বারা ব্যবহৃত ও শেয়ার করা হলে, আমরা:
  - তথ্যকে সুরক্ষিত রাখার জন্য নিয়ম তৈরি করা (যা নীতি ও পদ্ধতি নামে অভিহিত হয়)।

- আমাদের হয়ে যারা কাজ করেন তাদের এইসব নিয়ম মেনে চলা শেখানো।

## কখন আমাদের পক্ষে আপনার PHI ব্যবহার ও শেয়ার করা নিয়ম বহির্ভূত নয়?

আমরা আপনার পরিবার বা আপনার নির্বাচিত কোনও ব্যক্তির সাথে আপনার PHI শেয়ার করতে পারি যিনি আপনার স্বাস্থ্যের ব্যাপারে সাহায্য করতে পারেন বা অর্থ দিতে পারেন, যদি আপনি সম্মতি দেন তবেই। মাঝেসাঝে আমরা আপনার অনুমতি ছাড়াও এটি ব্যবহার ও শেয়ার করতে পারি:

- **আপনার medicaid care-এর জন্য**
  - আপনাকে প্রয়োজনীয় পরিষেবা দিতে ডাক্তার, হাসপাতাল এবং অন্যান্যদের সাহায্য করতে
- **অর্থপ্রদান, স্বাস্থ্য পরিষেবামূলক অপারেশন এবং চিকিৎসার জন্য**
  - ডাক্তার, ক্লিনিক এবং অন্যান্যদের সাথে তথ্য শেয়ার করার জন্য যারা আপনার যত্নের জন্য আমাদের বিল প্রদান করে
  - কখন আমরা আপনার স্বাস্থ্য পরিষেবা পাওয়ার আগেই বলি যে আমরা তার জন্য অর্থপ্রদান করব
  - আমাদের প্রোগ্রামকে আরও উন্নত করার রাস্তা খুঁজতে, তার সাথে পেমেন্ট, স্বাস্থ্য পরিষেবামূলক অপারেশন এবং চিকিৎসার জন্য স্বাস্থ্য তথ্য এক্সচেঞ্জে আপনার PHI দিতে। যদি আপনার এর প্রয়োজন না হয় তাহলে অনুগ্রহ করে আরও তথ্যের জন্য এখানে ভিজিট করুন [anthembluecross.com/nymltc](http://anthembluecross.com/nymltc)।
- **স্বাস্থ্য পরিষেবামূলক ব্যবসায়িক কারণের জন্য**
  - অডিট, জালিয়াতি এবং হেনস্থা প্রতিরোধমূলক প্রোগ্রাম, পরিকল্পনা এবং দৈনন্দিন কাজে সাহায্যের জন্য
  - আমাদের প্রোগ্রামকে আরও উন্নত করার রাস্তা খুঁজতে
- **জন স্বাস্থ্যজনিত কারণের জন্য**
  - মানুষ যাতে অসুস্থ বা আঘাতপ্রাপ্ত না হয় সেই ব্যাপারে জন স্বাস্থ্য আধিকারিকদের সাহায্য করতে

- **সেইসব অন্যান্য ব্যক্তিদের সাথে যারা আপনার যত্নের ব্যাপারে সাহায্য করেন বা সেই হেতু অর্থপ্রদান করেন**

- আপনার পরিবার বা আপনার নির্বাচিত কোনও ব্যক্তির সাথে, যিনি আপনার স্বাস্থ্যের ব্যাপারে সাহায্য করতে পারেন বা অর্থ দিতে পারেন, যদি আপনি সম্মতি দেন তবেই
- কোনও ব্যক্তির সাথে, যিনি আপনার স্বাস্থ্যের ব্যাপারে সাহায্য করতে পারেন বা অর্থ দিতে পারেন এবং এটি আপনার জন্য সবচেয়ে ভাল

আমরা সকলের জন্য আপনার যত্ন, অর্থপ্রদান, দৈনন্দিন ব্যবসা, গবেষণা, বা নিচে তালিকাভুক্ত অন্যান্য জিনিস ব্যতীত আপনার PHI ব্যবহার বা শেয়ার করার আগে আমাদের অবশ্যই লিখিতভাবে আপনার সম্মতি চাই। আপনার সম্পর্কে আপনার ডাক্তারের কাছ থেকে সাইকোথেরাপির নোট শেয়ার করার আগে আমাদের অবশ্যই আপনার লিখিত সম্মতি চাই।

আপনি আমাদের লিখিতভাবে জানাতে পারেন যে আপনি আপনার লিখিত সম্মতি ফিরিয়ে নিতে চান। আপনার অনুমতি নিয়ে কোনও জিনিস ব্যবহার করলে বা শেয়ার করে ফেললে আমরা তা ফেরত নিতে পারিনা। তবে আমরা ভবিষ্যতে আপনার PHI ব্যবহার করা বা শেয়ার করা থেকে নিজেদের বিরত রাখতে পারি।

**অন্যান্য যেভাবে - অথবা আইন অনুযায়ী যেভাবে - আমরা আপনার PHI ব্যবহার করতে পারি:**

- পুলিশ এবং অন্যান্য আইন প্রয়োগকারী সংস্থাদের সাহায্য করতে
- হেনস্থা ও অবহেলা রিপোর্ট করতে
- আদালতকে সাহায্য করতে বলা হলে তখন
- আইনি নথিপত্রের জবাব দিতে
- অডিট বা পরীক্ষানিরীক্ষার জন্য স্বাস্থ্য নিরীক্ষণকারী সংস্থাগুলিকে তথ্য প্রদান করতে
- করোনার, মেডিক্যাল পরীক্ষক, বা অন্ত্যেষ্টি নির্দেশকদের আপনার নাম ও মৃত্যুর কারণ খুঁজে বের করার ক্ষেত্রে সাহায্য করতে
- আপনি যখন বিজ্ঞানের গবেষণার জন্য আপনার শরীরের অঙ্গগুলি দান করেন,

- সেক্ষেত্রে সাহায্য করতে
- আপনাকে বা অন্য কাউকে অসুস্থ হওয়া বা গুরুতরভাবে আঘাতপ্রাপ্ত হওয়া থেকে বাঁচাতে
- সরকারের হয়ে কিছু নির্দিষ্ট কার্যসাধনকারী ব্যক্তিদের সাহায্য করতে
- কাজের দরুন আপনি অসুস্থ বা আঘাতপ্রাপ্ত হলে কর্মীদের ক্ষতিপূরণ বিভাগে তথ্য প্রদান করতে

## আপনার অধিকারগুলি কী?

- আপনি নিজের PHI দেখতে চাইতে পারেন এবং এর একটি কপি পেতে পারেন। যদিও আমাদের কাছে আপনার পূর্ণ মেডিক্যাল রেকর্ড নেই। **যদি আপনার নিজের পূর্ণ মেডিক্যাল রেকর্ডের কপি দরকার হয় তাহলে আপনার ডাক্তার বা ক্লিনিকের থেকে চাইতে পারেন।**
- যদি আপনার মনে হয় যে আপনার মেডিক্যাল রেকর্ডে কিছু ভুল আছে বা কিছু নেই তাহলে আপনি আমাদের তা পরিবর্তন করতে বলতে পারেন।
- মাঝেসাঝে আপনি আমাদের আপনার PHI শেয়ার না করতেও বলতে পারেন। কিন্তু আমরা আপনার অনুরোধে সাড়া নাও দিতে পারি।
- আপনি আমাদের নির্ধারিত ঠিকানা ছাড়া অন্য কোনও ঠিকানায় বা অন্য কোনও উপায়ে আপনার PHI পাঠাতে বলতে পারেন। আমরা এটি করতে পারি যদি সেই আগের নির্ধারিত ঠিকানায় পাঠালে তা আপনাকে বিপদে ফেলতে পারে।
- আপনি আমাদের থেকে জানতে চাইতে পারেন যে গত ছয় বছরে আমরা কার-কার সাথে আপনার PHI শেয়ার করেছি। এতে আমরা কতবার সেটি শেয়ার করেছি সেই তালিকা থাকবে না কারণ স্বাস্থ্য পরিষেবা, পেমেন্ট, দৈনন্দিন স্বাস্থ্য যত্ন ব্যবসা বা অন্যান্য কারণে আমরা সেই তালিকা প্রদান করিনা।
- আপনি যে কোনও সময়ে এই বিজ্ঞপ্তির একটি পেপার কপি চাইতে পারেন, যদি আপনি মেইলের মাধ্যমে এটি চেয়ে থাকেন তবেও।

- আপনি যদি কোনও পরিষেবার সম্পূর্ণ বিল প্রদান করেন, তাহলে আপনি আপনার ডাক্তারকে সেই পরিষেবার তথ্য আমাদের সাথে শেয়ার না করতে বলতে পারেন।

## আমাদের কী করতে হবে?

- আইন বলে যে এই বিজ্ঞপ্তিতে উল্লিখিত ব্যতিরেকে আমাদের অবশ্যই আপনার PHI টিকে ব্যক্তিগত রাখতে হবে।
- আমাদের আপনাকে অবশ্যই জানাতে হবে যে আইন অনুযায়ী গোপনীয়তা নিয়ে আমাদের কী করতে হবে।
- আমরা এই বিজ্ঞপ্তিতে যা বলেছি তা আমাদের অবশ্যই করতে হবে।
- আমাদের আপনার PHI টিকে অন্য কোনও ঠিকানায় বা রেগুলার মেইল ব্যতিরেকে অন্য কোনোভাবে পাঠাতে হবে যদি আপনি সঙ্গত কারণে তা চেয়ে থাকেন, যেমন ধরুন কোনও বিপদে পড়ে চেয়ে থাকলে তবে।
- আপনি আমাদের আপনার PHI শেয়ার করতে বারণ করার পরেও আমরা তা করলে আমাদের অবশ্যই আপনাকে তা জানাতে হবে।
- যদি স্টেটের আইন বলে যে আমরা এখানে যা বলেছি আমাদের তার চেয়েও বেশি কিছু করতে হবে তাহলে আমরা সেই আইন অনুযায়ী কাজ করব।
- আমাদের যদি মনে হয় যে আপনার PHI-এর গোপনীয়তা লঙ্ঘন হয়েছে তাহলে আমাদের তা অবশ্যই আপনাকে জানাতে হবে।

## আপনার সাথে যোগাযোগ করা

আমরা আমাদের সহকারী এবং/অথবা ভেন্ডরদের সাথে, স্বয়ংক্রিয় টেলিফোন ডায়ালিং সিস্টেম এবং/অথবা একটি কৃত্রিম স্বর ব্যবহার করে আপনাকে কল বা টেক্সট করতে পারি। আমরা এটি কেবলমাত্র টেলিফোন কনজিউমার প্রোটেকশন অ্যাক্ট (TCPA) অনুযায়ীই করে থাকি। এই কলগুলি চিকিৎসার বিকল্প বা অন্যান্য স্বাস্থ্য সম্পর্কিত সুবিধা ও পরিষেবা সম্পর্কে আপনাকে অবগত করার জন্য করা হতে পারে। যদি আপনি চান যে আপনাকে ফোনের মাধ্যমে যোগাযোগ না করা হোক তাহলে যে কল করছে তাকে সেটি জানান, এবং আমরা এরপর থেকে আপনার সাথে



এই মাধ্যমে যোগাযোগ করব না। এছাড়াও আপনি 844-203-3796 নম্বরে কল করে আপনার ফোন নম্বরটিকে কল না করার তালিকায় নথিভুক্ত করতে পারেন।

### **যদি আপনার কোনও প্রশ্ন থাকে, তবে?**

যদি আপনার আমাদের গোপনীয়তা সংক্রান্ত নিয়ম নিয়ে কোনও প্রশ্ন থাকে বা আপনি আপনার অধিকার প্রয়োগ করতে চান, অনুগ্রহ করে 855-661-0002 (TTY 711) নম্বরে সদস্য পরিষেবায় কল করুন।

### **যদি আপনার কোনও অভিযোগ থাকে, তবে?**

আমরা সাহায্য করার জন্য আছি। আপনি যদি মনে করেন যে আপনার PHI-কে নিরাপদে রাখা হয়নি, তবে আপনি সদস্য পরিষেবাগুলিতে কল করতে পারেন বা ডিপার্টমেন্ট অফ হেলথ অ্যান্ড হিউম্যান সার্ভিসেস-এর সাথে যোগাযোগ করতে পারেন। আপনি যদি অভিযোগ করেন তবে খারাপ কিছু ঘটবে না।

### **ডিপার্টমেন্ট অফ হেলথ অ্যান্ড হিউম্যান সার্ভিসেস-এ লিখুন বা কল করুন:**

Office for Civil Rights  
U.S. Department of Health and Human Services  
Jacob Javits Federal Building  
26 Federal Plaza, Ste. 3312  
New York, NY 10278  
ফোন: 800-368-1019  
TDD: 800-537-7697  
ফ্যাক্স: 212-264-3039

আমরা এই হেলথ ইন্স্যুরেন্স পোর্টেবিলিটি অ্যান্ড অ্যাকাউন্টেবিলিটি অ্যাক্ট (HIPAA)-এর বিজ্ঞপ্তি এবং আপনার PHI-কে নিরাপদে রাখার উপায়গুলির পরিবর্তন করার অধিকার সংরক্ষণ করি। যদি তা ঘটে, তবে আমরা আপনাকে একটি নিউজলেটারে পরিবর্তনগুলি সম্পর্কে অবহিত করব।  
[anthembluecross.com/nymltc](http://anthembluecross.com/nymltc)-এ আমরা সেগুলিও পোস্ট করব।

## বর্ণ, জাতি এবং ভাষা

আমরা রাষ্ট্রীয় Medicaid এজেন্সি, অপরিহার্য পরিকল্পনা (Essential Plan) এবং বাচ্চাদের স্বাস্থ্য সম্পর্কিত ইন্স্যুরেন্স প্রোগ্রাম (Children's Health Insurance Program) থেকে আপনার সম্পর্কে বর্ণ, জাতিগত এবং ভাষা সম্পর্কিত তথ্য পাই। আমরা এই তথ্যের রক্ষা করি যেমনটি এই বিজ্ঞপ্তিতে বর্ণিত।

আমরা এই তথ্য ব্যবহার করি:

- আপনার প্রয়োজনীয় যত্ন যাতে আপনি পান তা নিশ্চিত করতে।
- স্বাস্থ্যের ফলাফলকে আরও ভাল করার জন্য প্রোগ্রাম তৈরি করতে।
- স্বাস্থ্য সম্পর্কিত শিক্ষার তথ্য বিকাশ ও প্রেরণ করতে।
- আপনার ভাষাগত প্রয়োজনীয়তা সম্পর্কে ডাক্তারদের জানাতে।
- অনুবাদকের পরিষেবা প্রদান করতে।

আমরা এই তথ্য ব্যবহার করি না:

- স্বাস্থ্য বীমা জারি করতে।
- পরিষেবার জন্য কত মূল্য ধার্য করতে হবে তা নির্ধারণ করতে।
- সুবিধা নির্ধারণ করতে।
- অননুমোদিত ব্যবহারকারীদের কাছে প্রকাশ করতে।

## আপনার ব্যক্তিগত তথ্য

আমরা এই বিজ্ঞপ্তিতে যেমনটি বলেছিলাম যে আমরা ব্যক্তিগত তথ্য (PI) চাইতে, ব্যবহার করতে এবং শেয়ার করতে পারি। আপনার PI প্রকাশ্য নয় এবং আপনার সম্পর্কে আমাদের বলুন। প্রায়শই এটি বীমার কারণে নেওয়া হয়।

- আমরা আপনার PI ব্যবহার করতে পারি আপনার এই বিষয়গুলির সিদ্ধান্ত নেওয়ার জন্য:
  - স্বাস্থ্য
  - অভ্যাস

- শখ
- আমরা অন্যান্য ব্যক্তি বা গ্রুপের কাছ থেকে আপনার সম্পর্কে PI পেতে পারি, যেমন:
  - ডাক্তার
  - হাসপাতাল
  - অন্যান্য বিমার কোম্পানি
- আমরা কিছু ক্ষেত্রে আপনার সম্মতি ছাড়াই আমাদের কোম্পানির বাইরের মানুষ বা গ্রুপের সাথে PI শেয়ার করতে পারি।
- আমরা কিছু করার আগে আপনাকে জানাব, যে ক্ষেত্রে আমাদের অবশ্যই আপনাকে না বলার সুযোগ দিতে হবে।
- যদি আপনি না চান যে আমরা আপনার PI ব্যবহার করি বা শেয়ার করি তাহলে কীভাবে আমাদের জানাবেন তা আমরা আপনাকে বলব।
- আপনার PI দেখা এবং পরিবর্তন করার অধিকার রয়েছে।
- আমরা নিশ্চিত করি যে আপনার PI-কে নিরাপদে রাখা হয়েছে।

**[anthembluecross.com/nymltc](http://anthembluecross.com/nymltc)**

অ্যান্থেম ব্লু ক্রস এবং ব্লু শিল্ড এইচপি কর্তৃক প্রদত্ত পরিষেবা। Anthem Blue Cross and Blue Shield HP হল Anthem HP, LLC-এর ট্রেড নাম যেটি Blue Cross and Blue Shield Association-এর একটি স্বতন্ত্র লাইসেন্সপ্রাপ্ত সংস্থা। Anthem হল Anthem Insurance Company, Inc-এর একটি নিবন্ধিত ট্রেডমার্ক।

## জরুরি যোগাযোগের তথ্য

চিকিৎসাগত জরুরি অবস্থার জন্য, 911 তে ফোন করুন

### Anthem Blue Cross and Blue Shield HP MLTC Plan প্ল্যান।

TTY/TDD পরিষেবা	711
সদস্য পরিষেবা	855-661-0002
আপিল এবং অভিযোগ	855-800-4683

### Superior Vision (দৃষ্টি পরিষেবা)

Superior Vision-এর সদস্য পরিষেবা	800-428-8789
Superior Vision-এর সদস্য পরিষেবা TTY	711

### Liberty Dental Plan (দন্ত পরিষেবা)

Liberty Dental Plan সদস্য পরিষেবা	833-276-0847
Liberty Dental Plan সদস্য পরিষেবা TTY	711

### ModivCare (পরিবহণ পরিষেবা)

ModivCare গ্রাহক পরিষেবা	877-831-3146
“Where’s My Ride” লাইন	877-831-3147
TTY পরিষেবা	866-288-3133

### পডিয়াট্রি এক্সাম নেটওয়ার্ক সলিউশনস (পডিয়াট্রি সার্ভিসেস)

পডিয়াট্রি এক্সাম নেটওয়ার্ক সলিউশনস সার্ভিসেস	800-272-5784
--	--------------

### অন্যান্য সংস্থানসমূহ

NYS Managed Long-Term Care অভিযোগের হটলাইন	866-712-7197
NYS Fair Hearing বিভাগ, NYS OTDA	800- 342- 3334
ডিপার্টমেন্ট অফ ফিন্যানশিয়াল সার্ভিসেস স্টেট বহিঃস্থ আপিলসমূহ	800- 400- 8882









855-661-0002 (TTY 711) | [anthembluecross.com/nymltc](https://anthembluecross.com/nymltc)

---

অ্যান্থেম ব্লু ক্রস এবং ব্লু শিল্ড এইচপি কর্তৃক প্রদত্ত পরিষেবা। Anthem Blue Cross and Blue Shield HP হল Anthem HP, LLC-এর ট্রেড নাম যেটি Blue Cross and Blue Shield Association-এর একটি স্বতন্ত্র লাইসেন্সপ্রাপ্ত সংস্থা। Anthem হল Anthem Insurance Company, Inc-এর একটি নিবন্ধিত ট্রেডমার্ক।  
1050124NYMENABS 08/23