

## ■ আপনার অধিকারগুলিকে সংরক্ষিত করুন

আপনার আপীল করার অভিযোগ করার এবং আপীল করার অধিকার আছে

- যখন একটি বিমা প্ল্যান আপনার কোনো চিকিৎসা বা পরিষেবার ব্যয় বহন করে না, তখন আপনি সেই প্ল্যানের সিদ্ধান্তকে পরিবর্তন (আপীল) করার জন্য বলতে পারেন
- আপনার প্ল্যানের এটা ব্যাখ্যা করা দরকার যে আপনার প্ল্যান যখন বলে যে কোনো একটি পরিষেবা এর আয়ত্তের বাইরে বা এটি তার ব্যয় বহন করবে না তার জন্য আপীল করার পদ্ধতি কি।
- যখন আপনি আপীল করবেন, আপনার প্ল্যানকে তার সিদ্ধান্ত এই সময়ের মধ্যে দেওয়া আবশ্যিক:
  - আশু প্রয়োজনীয় পরিষেবা অস্বীকার করার জন্য 72 ঘন্টা
  - অ-আশু প্রয়োজনীয় পরিষেবা যা আপনি এখনও পাননি তার জন্য 30 দিন
  - আপনি ইতিমধ্যে পেয়ে গেছেন এমন পরিষেবা অস্বীকার করার জন্য 60 দিন
  - যদি আপনার প্ল্যান এখন আপনার প্রাপ্য সুবিধা দিতে অস্বীকার করছে, তাহলে তা কেন এবং কিভাবে আপনি বাহ্যিক পুনর্বিবেচনা (বহিরাগত পর্যালোচনা) করতে পারেন তাও আপনার প্ল্যানের ব্যাখ্যা করা দরকার
- আপনি যদি ইংরাজীতে কথা বলেন না, তাহলে আপনি আপনার মাতৃভাষায় আপিলের তথ্য পেতে পারেন।
- আমরা আপনার অভিযোগ জানানোর প্রক্রিয়ায় সাহায্য করব এবং আপীলের সম্পূর্ণ প্রক্রিয়াকে পর্যবেক্ষণ করবো, যার মধ্যে একটি নিরপেক্ষ তৃতীয় পক্ষ দ্বারা পর্যবেক্ষণও অন্তর্ভুক্ত হবে।

কিভাবে অভিযোগ বা আপীল করবেন

### 1. মেসার সার্ভিসেস নম্বরে কল করুন- টোল ফ্রী নম্বর আপনার হেল্থ প্ল্যান কার্ডে লেখা আছে

- অভিযোগ বা ফোন্ড প্রকাশের ফর্ম চান অথবা কিছু ক্ষেত্রে আপনি ফোনের মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।
- আপনার প্ল্যানকে অস্বীকার করার চিঠির একটি অনুলিপি পাঠাতে অনুরোধ করুন।
- যে পরিষেবা আপনাকে অস্বীকার করা হয়েছে সেই পরিষেবাটি আপনার প্ল্যানের আওতায় আসে কিনা নিশ্চিত হতে প্ল্যানটি একবার যাচাই করে নিন।

## পরামর্শ

- হেল্থ প্ল্যানকে আপনি যেসব চিঠি পাঠাচ্ছেন বা তাদের কাছ থেকে যেসব চিঠি পাচ্ছেন সেগুলির নথিভুক্ত রাখুন।
- আপনি আপনার প্ল্যানের অস্বীকার সম্বন্ধীয় যেসব কল করেছেন বা পেয়েছেন তার একটি তালিকা রাখুন।
- অস্বীকার পত্রের একটি অনুলিপি নিজের কাছে রাখুন (এটা ধারণা করে নেন না যে আপনার হেল্থ প্ল্যানের ফাইলে এটি আছে)।

### 2. তথ্য আদায় করুন

- আপনার ডাক্তারের সাথে কথা বলুন। আপনার এই পরিষেবা বা চিকিৎসা কেন প্রয়োজন অথবা আপনাকে ওই পরিষেবা বা চিকিৎসা কেন প্রদান করা হয়েছে এ বিষয়ে আপনার ডাক্তারের কাছ থেকে একটি চিঠির অনুরোধ করুন।
- আপনার ডাক্তারের তরফ থেকে আপনার স্বাস্থ্য পরিষেবা সংক্রান্ত যেসব চিঠি হেল্থ প্ল্যানকে পাঠানো হয়েছে, তার অনুলিপি জন্য অনুরোধ করুন।

### 3. আপনার অভিযোগ বা আপীল সম্পর্কে লিখুন

আপনার চিঠিতে যেসব জিনিস অবশ্যই থাকা দরকার তা হলো:

- আপনার প্ল্যানের আইডেন্টিফিকেশন নম্বরগুলি (পলিসি নম্বর, গ্রুপ নম্বর, ক্রেইম নম্বর)
- অস্বীকার জানানোর চিঠিতে তারা অস্বীকার জানানোর যে কারণগুলি ব্যাখ্যা করেছে
- আপনার অসুস্থতা এবং তার প্রয়োজনীয় চিকিৎসা সম্বন্ধীয় একটি সংক্ষিপ্ত বিবরণ
- আপনার কেন মনে হয় যে সিদ্ধান্তটি ভুল
- আপনি পরিচালিত পরিষেবা প্ল্যানকে কি পদক্ষেপ নিতে অনুরোধ করেন

### 4. এর পর কি করবেন

- হেল্থ প্ল্যানের পক্ষ থেকে তাদের সিদ্ধান্ত, কেন তারা এই সিদ্ধান্তে উপনীত হয়েছে এবং এর পরে কি করা উচিত এ বিষয়ে লিখিতভাবে জানানো হবে।
- আপনার অভিযোগ বা আপীল অস্বীকার করা হয়েছে, দ্বিতীয় অস্বীকার পত্রের একটি অনুলিপি আপনার দরকার। এই চিঠিটার দ্বারা আপনি জানতে পারবেন যে পরবর্তী পর্যায় আপনি কি ভাবে আপীল করবেন। আপনাকে এই দ্বিতীয় আপীলের সাথে নতুন কিছু তথ্য পাঠাতে হতে পারে যা বর্তমান প্রত্যাখ্যানের কারণ ব্যাখ্যা করবে।

### 5. বাহ্যিক অথবা বহিরাগত আপীল

আপনি যদি আপনার হেল্থ প্ল্যানের বিষয়ে অভ্যন্তরীণ সকল স্তরে আবেদন করে ফেলেছেন আপনি তাহলে এবার কানেক্টিকাট ডিপার্টমেন্ট অফ ইনসিওরেন্স দ্বারা বা আপনার হেল্থ প্লানে যেভাবে ব্যবস্থা করা আছে তার সাহায্যে বাহ্যিকভাবে আবেদন করতে পারেন।

- আপনি যে আভ্যন্তরীণ আবেদনের সকল উপায় ব্যবহার করে ফেলেছেন, সে বিষয়ে হেল্থ প্ল্যান থেকে লিখিত নোটিশ পাবার 120 দিনের মধ্যে বাহ্যিক আবেদনের অনুরোধ করতে হবে।

## ■ আপনার বলার অধিকার আছে এখন আপনার বক্তব্য শোনা হবে

সহায়তার জন্য অফিস অফ দ্য হেল্থকেয়ার অ্যাডভোকেটকে আজই এই নম্বরে কল করুন:  
1-866-466-4446

- OHA -এর কার্যকাল পূর্বাঙ্কলীয় মান সময় (EST)
- অনুযায়ী সকাল 8টা থেকে বিকেল 5টা পর্যন্ত।
- তথ্য এবং আপনার প্রশ্নের সমাধান জানতে [ct.gov/OHA](http://ct.gov/OHA) -তে যান।
- এখানে ব্যাখ্যামূলক পরিষেবা পাওয়া যায়।

অফিস অফ দ্য হেল্থকেয়ার অ্যাডভোকেট:

আপনার অধিকারগুলিকে সংরক্ষিত করা

আপনার প্রাপ্য সম্মান এবং মর্যাদা বজায় রাখা

আপনার স্বাস্থ্যপরিষেবাজনিত সমস্যার সমাধান করা



Office of the  
Healthcare  
Advocate  
STATE OF CONNECTICUT

অফিস অফ দ্য হেল্থকেয়ার অ্যাডভোকেটকে আজই এই নম্বরে কল করুন: 1.866.466.4446  
[ct.gov/oha](http://ct.gov/oha) -তে যান

স্টেট অফ কানেক্টিকাটের একটি নিশ্চল পরিষেবা।

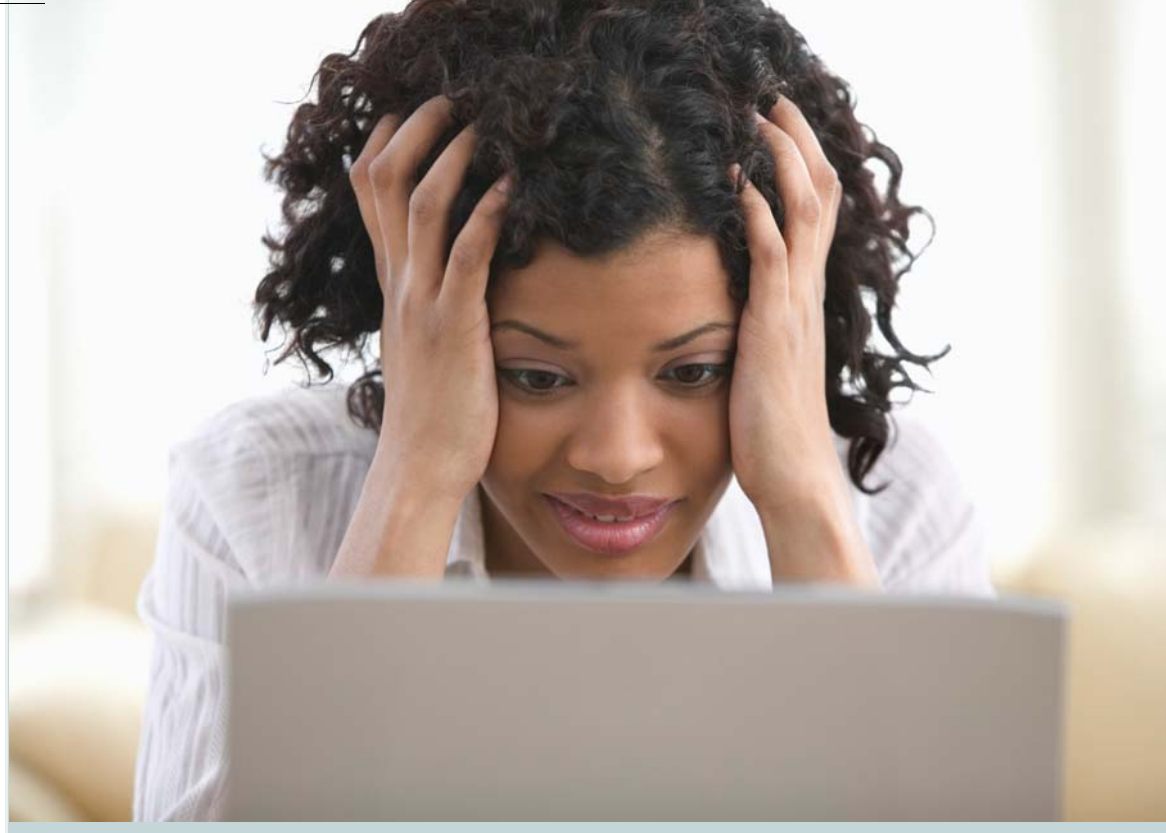


Office of the  
Healthcare  
Advocate  
STATE OF CONNECTICUT

স্বাস্থ্যপরিষেবা বিভ্রান্তিকর হতে পারে  
উত্তরগুলি এখানে শুরু হচ্ছে



আপনার স্বাস্থ্য পরিষেবা এবং বিমা সম্পর্কিত সমস্যার সমাধানের সহায়তা এখানে সহজলভ্য। দেখুন কিভাবে সময় ও টাকা বাঁচাবেন এবং হতাশা থেকে মুক্তি পেতে পারেন। OHA হল স্টেট অফ কানেক্টিকাটের একটি নিশ্চল পরিষেবা।



### ■ আপনি কি কখনও ...

- স্বাস্থ্য বিমা কম্পানির সাথে কোনো সমস্যার সমাধানের চেষ্টা করে ঘন্টার পর ঘন্টা ফোনে কাটিয়েছেন?
- যে পরিষেবা আপনার ধারণায় বিমা কভারের আওতায় ছিল অথচ আপনি প্রত্যাখ্যাত হয়েছেন?
- চিকিৎসার খরচ দেখে আচ্ছন্ন হয়ে পড়েছেন?
- নিজের চাকরি হারিয়েছেন এবং স্বাস্থ্যের যত্নের বিকল্পগুলি বুঝে নিতে চেয়েছেন?
- বিমা নিতে গিয়ে প্রদানকারী খুঁজতে বামেলার সম্মুখীন হয়েছেন?

যখন আপনার সবচেয়ে বেশি প্রয়োজন তখন **OHA** আপনাকে সমাধান খুঁজতে সাহায্য করে।

### আমাদের লক্ষ্য

OHA একটি স্বাধীন সংস্থান যা কানেক্টিকাট রাজ্যের স্বাস্থ্য পরিষেবার গ্রাহকদের সপক্ষতায় পরিষেবা প্রদান করে। OHA আপনার বিমাকে প্রতিস্থাপন করেন। আমরা বিমা সংস্থানগুলিকে আপনারদের, উপভোক্তার, প্রতি দায়িত্বশীল রাখতে, এবং আপনারদের স্বাস্থ্য পরিষেবা সংক্রান্ত সমস্যার সমাধান করি।

অফিস অফ দ্য হেল্থকেয়ার অ্যাডভোকেটকে এই নম্বরে কল করুন: 1.866.466.4446 অথবা [ct.gov/OHA](http://ct.gov/OHA) - তে যান

### ■ আপনার স্বাস্থ্যপরিষেবা বিমার থেকে সর্বাধিক সুবিধা উপভোগ করুন

#### আপনার অধিকার সম্পর্কে জানুন

কানেক্টিকাট আইনের অধীনে, আপনার একাধিক অধিকার আছে। কভারেজ এর মধ্যে অবশ্যই অবশ্যই এগুলি থাকা দরকার:

- জরুরীঅবস্থাকালীন চিকিৎসা
- প্রিভেন্টিভ ক্রীনিং
- মেন্টাল হেল্থ কভারেজ
- এবং আরও অনেক

ফেডারেল আইনের অধীনে, আপনি হিপা (HIPAA), মেটাল হেল্থ প্যারিটি ইকুইটি অ্যান্ড অ্যাডিকশন অ্যাক্ট, কোবরা (COBRA) এবং এম্বোডেবল কেয়ার অ্যাক্ট এর অধীনেও অধিকার পেতে পারেন।

আমরা আপনাকে কভারেজ, রেফেরাল, সুবিধাগুলির ব্যাখ্যা ("EOB") সহ বিমার বিভিন্ন দৃষ্টিভঙ্গি সম্বন্ধে বুঝতে সাহায্য করি।

### পরামর্শ

- যদি আপনার নিজের পছন্দের কোনো ডাক্তার, হাসপাতাল, অথবা চিকিৎসকের দল থাকে, তাদের কে আপনার অনুরোধ করা উচিত যে যদি তারা কোন পরিষেবায় যোগদান করেন, আপনি সেই একই পরিষেবা গ্রহণ করতে পারেন।
- যদি আপনার কোনো দীর্ঘকালীন অসুস্থতা থাকে বা আপনি একটি নির্দিষ্ট ওষুধ খান, তাহলে জেনে নিন কি করে আপনি সেটিকে আপনার বিমা পরিষেবার আওতায় আনতে পারেন।

#### আপনার বিকল্পগুলি জেনে নিন

আপনার নিজের এবং পরিবারের জন্য সঠিক স্বাস্থ্যপরিষেবাটি বেছে নেওয়া একটি গুরুত্বপূর্ণ সিদ্ধান্ত।

একটি স্বাস্থ্য বিমা প্ল্যান পছন্দ করার বা কেনার আগে, আপনার বুঝে নেওয়া উচিত:

- বিমা পলিসি কি কভার করে
- এটি কত টাকা কভার করবে এবং আপনাকে নিজের পকেট থেকে কত টাকা দিতে হবে
- আপনার বর্তমান ডাক্তারদের সান্নিধ্য হওয়া যাবে কিনা
- আপনি প্রয়োজন করা অন্যান্য সেবাপ্রদানকারীদের সান্নিধ্য যথেষ্ট হবে কিনা

আমরা আপনাকে আপনার পছন্দগুলি বেছে নিতে সাহায্য করি: চাকরী-ভিত্তিক বিমা আপনার বা আপনার স্বামী/স্ত্রী, ব্যক্তিগত স্বাস্থ্য পরিষেবা, সরকারী বা জনস্বাস্থ্য পরিষেবার সূত্রে।

আমরা বিভিন্ন বিমা প্ল্যান এবং তাদের পরিষেবার, প্রাতিদানকারীদের নেটওয়ার্ক, (ডাক্তার, স্পেশালিস্ট, হাসপাতাল, ফার্মেসী যার সাথে প্ল্যানটি কাজ করে) এবং খরচার মধ্যে তুলনা করতে আপনারদের সাহায্য করি।

### ■ আপনার স্বাস্থ্য পরিষেবায় ব্যবহৃত ডলারের সর্বাধিক ব্যবহার করুন

#### আপনি সময় বাঁচাতে পারবেন

আমরা স্টেট ও ফেডারেল আইন ও প্রবিধান সহ, স্বাস্থ্য পরিষেবা শিল্প সম্বন্ধে ওয়াকিবহাল আছি। আপনারদের সমস্যার সমাধানে সহায়তা করার দক্ষতা ও অভিজ্ঞতা আমাদের আছে।

আমরা:

- আপনার কথা **শুনব**
- সমস্যা নিয়ে **গবেষণা করবো**
- সবচেয়ে কার্যকর রণনীতি **নির্ধারণ করবো**
- যতক্ষণ না সমস্যার সমাধান হচ্ছে আপনাকে সরাসরি যথাযথ সহায়তা এবং **পথ প্রদর্শন করবো**

#### আপনি হয়ত টাকা বাঁচাতে পারবেন

আপনার সুবিধা ও অন্যান্য সেবা পাওয়ার অধিকার আছে যা আপনি হয়ত জানেন না বা আপনার অধিকার আছে মনে হয়।

আমরা জানি :

- আপনার প্ল্যানে আপনি কি কি সেবা পাওয়ার যোগ্য
- বিলিং ও আপীলজনিত প্রক্রিয়ার ভুলগুলিকে কিভাবে চিনতে হয়
- চিকিৎসাজনিত প্রয়োজনীয়তা বা অন্য কারণে অধীকার হয়ে যাওয়া আপীলগুলির সফলভাবে আপীল করার রাস্তা
- একটি সমস্যা অতিরিক্ত বড় আর্থিক সমস্যায় পরিণত হবার আগে তার শীঘ্র সমাধানের রাস্তা উদ্ভাবন করা
- আপনার দায় নই অথচ আপনি খরচা করেছেন সেই সব টাকা কিভাবে উদ্ধার করা যায়

### আপনি কি জানতেন?

- আজকের দিন পর্যন্ত OHA কানেক্টিকাটের স্বাস্থ্যপরিষেবার গ্রাহকদের জন্য 47.5 মিলিয়ন ডলার আদায় করেছে।
- বিমাগ্রাহকের অধীকৃত স্বাস্থ্য পরিষেবার কভারেজ কে স্বীকৃতি দেওয়ানোতে OHA এর সফলতার হার 85%।



### ■ আমাদের পরিষেবাগুলি নিশ্চয়

আপনার স্বাস্থ্য বিমা সম্পর্কিত বা আপনার ডাক্তার বা স্বাস্থ্য পরিষেবা প্রদানকারীর যেকোনো সমস্যা বা প্রশ্নের সমাধানের জন্য আমাদের কল করুন। আপনার যে ধরনেরই বিমা থাক না কেন আপনি আমাদের পরিষেবা ব্যবহার করতে পারেন।

### ■ আমরা আপনার পক্ষে

যতক্ষণ না আমরা সব রকম সম্ভাব্য সমাধান খুঁজে না পাই ততক্ষণ আমরা কোনো ভাবেই হাল ছাড়িনা।

**OHA**  
Office of the  
Healthcare  
Advocate  
STATE OF CONNECTICUT