আপনার প্রয়োজনীয় ম্যানেজড কেয়ার পাওয়া

ম্যানেজড কেয়ার প্রত্যাখ্যানের ক্ষেত্রে মেডি-ক্যাল আপিল নির্দেশিকা

LEGAL AID FOUNDATION OF LOS ANGELES

Justice • Equity • Hope

© Copyright 2026, Legal Aid Foundation of Los Angeles

এই হ্যান্ডবুক সম্পর্কে

মেডি-ক্যাল (Medi-Cal) ম্যানেজড কেয়ার গ্রহীতারা কীভাবে চিকিৎসা সেবা এবং সরঞ্জাম প্রদানের বিষয়টি অস্বীকারের বিরুদ্ধে আপিল করতে পারেন, সে সম্পর্কে সাধারণ তথ্য প্রদানের জন্য লিগ্যাল এইড ফাউন্ডেশন অব লস অ্যাঞ্জেলেস (LAFLA) এই হ্যান্ডবুকটি তৈরি করেছে।

সকল প্রকার অননুমোদিত ব্যবহার বা অনুলিপি করা নিষিদ্ধ। এই হ্যান্ডবুকের যেকোনো অংশ পুনরুৎপাদন বা শেয়ার করার অনুমতির জন্য অনুগ্রহ করে LAFLA-এর সাথে যোগাযোগ করুন। গ্রাহকদের কাছ থেকে পরিষেবাগুলোর জন্য ফি আদায়কারী সংস্থাসমূহ এই হ্যান্ডবুকের কোনো অংশ অনুলিপি বা বিক্রি করতে পারবে না।

এই হ্যান্ডবুকের তথ্য শুধুমাত্র ক্যালিফোর্নিয়ার জন্য প্রযোজ্য। অন্যান্য রাজ্য বা প্রোগ্রামে নিয়ম এবং পদ্ধতি ভিন্ন হতে পারে, এবং কিছু তথ্য নির্দিষ্টভাবে লস অ্যাঞ্জেলেসের জন্য প্রযোজ্য।

এই হ্যান্ডবুকের শর্তাবলি, বিধিমালা এবং সময়সীমা যে কোনো সময় পরিবর্তিত হতে পারে। সঠিক ও হালনাগাদ তথ্যের জন্য সর্বদা সংশ্লিষ্ট সরকারি সংস্থার সাথে যোগাযোগ করুন।

এই হ্যান্ডবুকটি আইনি বা প্রযুক্তিগত পরামর্শের বিকল্প নয়। কোনো নির্দিষ্ট সমস্যার বিষয়ে পরামর্শের জন্য, কোনো আইনজীবী বা প্রযুক্তি বিশেষজ্ঞের সাথে যোগাযোগ করুন। বিনামূল্যে আইনি সহায়তা প্রদানকারী সংস্থাগুলোর তালিকার জন্য, অনুগ্রহ করে এই ওয়েবসাইটে যান: https://www.lawhelpca.org/find-legal-help/directory/area

অনুলিপির জন্য অনুরোধ করতে যোগাযোগ করুন:
Andrew Kazakes
Legal Aid Foundation of Los Angeles
5228 E. Whittier Blvd
Los Angeles, CA 90022
(213) 640-3923

সূচিপত্র

এই হ্যান্ডবুক সম্পর্কে 1
ভূমিকা 3
মৌলিক বিষয়সমূহ: মেডি-ক্যাল (Medi-Cal) এবং ম্যানেজড কেয়ার কী? 3
লস অ্যাঞ্জেলেস কাউন্টিতে ম্যানেজড কেয়ার প্ল্যানসমূহ 4
প্রত্যাখ্যান বা অস্বীকৃতির নোটিশ (অ্যাডভার্স বেনিফিট ডিটারমিনেশন) 4
অস্বীকৃতির নোটিশের সাধারণ ধরন 5
অস্বীকৃতির সাধারণ কারণসমূহ 5
আপিল করার আগে সমস্যাটি সমাধানের চেষ্টা করা 6
মেডি-ক্যাল আপিল প্রক্রিয়া 6
প্রথম ধাপ - প্ল্যান আপিল (Plan Appeal) 6
কীভাবে আপনার প্ল্যান আপিল জমা দেবেন 7
দ্বিতীয় ধাপ - স্টেট ফেয়ার হেয়ারিং / ইন্ডিপেন্ডেন্ট মেডিকেল রিভিউ 9
কীভাবে ইন্ডিপেন্ডেন্ট মেডিকেল রিভিউ (IMR)-এর জন্য অনুরোধ করবেন 11
কীভাবে স্টেট ফেয়ার হেয়ারিং (State Fair Hearing)-এর জন্য অনুরোধ করবেন 11
উপসংহার এবং কোথায় আরও সহায়তা পাবেন 13

ভূমিকা

আপনি যদি এখন এই গাইডটি পড়ছেন, তাহলে সম্ভবত আপনার ডাক্তার যে চিকিৎসা সেবা বা চিকিৎসা সরঞ্জাম প্রেসক্রাইব করেছিলেন তা প্রত্যাখ্যান করা হয়েছে, এবং আপনি মনে করেন আপনার ম্যানেজড কেয়ার হেলথ ইন্স্যুরেন্স প্ল্যান একটি ভুল সিদ্ধান্ত নিয়েছে। এই নির্দেশিকাটির উদ্দেশ্য হলো মেডি-ক্যাল আপিল প্রক্রিয়াটি সহজভাবে বুঝিয়ে বলা।

আপনি সুস্থ ও কার্যকর থাকার জন্য প্রয়োজনীয় চিকিৎসা সেবা বা সরঞ্জাম দিতে যদি আপনার ম্যানেজড কেয়ার হেলথ ইন্স্যুরেন্স প্ল্যান অস্বীকার করে, তবে সেই সিদ্ধান্তকে চ্যালেঞ্জ করার এবং তা পর্যালোচনা করানোর অধিকার আপনার রয়েছে—প্রথমে পরিকল্পনার নিজস্ব কর্তৃপক্ষের দ্বারা, এবং তারপর প্ল্যানের বাইরের একজন নিরপেক্ষ পর্যালোচক দ্বারা। এই নির্দেশিকায় সংশ্লিষ্ট ধাপগুলো বর্ণনা করা হয়েছে এবং প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদান করা হয়েছে, যাতে গুরুত্বপূর্ণ বিষয়গুলোর ওপর নজর দিয়ে আপিলে সফলতার সম্ভাবনা বৃদ্ধি করা যায়।

দাবিত্যাগ: স্বাস্থ্যসেবা ব্যবস্থাটি জটিল! একটি একক নির্দেশিকায় সমস্ত সূক্ষ্ম বিষয় ও সুনির্দিষ্ট পরিস্থিতি সম্পূর্ণরূপে অন্তর্ভুক্ত করা সম্ভব নয়। এই নির্দেশিকাটি প্রক্রিয়া শুরুর একটি সহজ প্রাথমিক ধাপ। এটি ভয় কাটাতে সাহায্য করলেও সব প্রশ্নের উত্তর এখানে নাও থাকতে পারে। কোনো নির্দিষ্ট সমস্যা নিয়ে গভীর সহায়তার প্রয়োজন মনে হলে নিচের "Getting Help" বিভাগে দেওয়া লিঙ্ক এবং সংস্থানগুলো দেখুন।

মৌলিক বিষয়সমূহ: মেডি-ক্যাল (Medi-Cal) এবং ম্যানেজড কেয়ার কী?

মেডি-ক্যাল (Medi-Cal) হলো জাতীয় মেডিকএইড (Medicaid) প্রোগ্রামের ক্যালিফোর্নিয়া রূপ। নির্দিষ্ট আয় ও সঞ্চয় থাকা ব্যক্তিরা এই বিনামূল্যের বা স্বল্প খরচের সরকারি স্বাস্থ্য সুবিধা পেতে পারেন। মেডি-ক্যাল হলো Covered California-এর মাধ্যমে কেনা বিমা বা কোনো নিয়োগকর্তার কাছ থেকে পাওয়া বিমা প্ল্যান থেকে আলাদা। মেডি-ক্যাল মেডিকেয়ার (Medicare) থেকেও আলাদা। মেডিকেয়ার মূলত প্রবীণ এবং সোশ্যাল সিকিউরিটির মাধ্যমে নির্দিষ্ট অক্ষমতা সুবিধা পাওয়া কিছু কমবয়সী মানুষের জন্য একটি জাতীয় স্বাস্থ্য বিমা প্রোগ্রাম। এই নির্দেশিকাটিতে শুধু মেডি-ক্যাল আপিল সম্পর্কে বলা হয়েছে।

ম্যানেজড কেয়ার বনাম ফি-ফর-সার্ভিস মডেল

মেডি-ক্যাল মূলত রাজ্যজুড়ে "ফি-ফর-সার্ভিস" (fee-for-service) মডেলে চালু হয়েছিল। এতে মেডি-ক্যাল গ্রহণ করেন এমন রাজ্যের যেকোনো চিকিৎসা প্রদানকারীর কাছ থেকে সরাসরি চিকিৎসা নেওয়া যেত। এখন ক্যালিফোর্নিয়ার প্রায় সব কাউন্টিতে "ম্যানেজড কেয়ার" মডেল চালু আছে। ম্যানেজড কেয়ারে আপনাকে একটি নির্দিষ্ট স্বাস্থ্য প্ল্যানে ভর্তি হতে হয়। এরপর সেই প্ল্যানের সঙ্গে চুক্তিবদ্ধ চিকিৎসা প্রদানকারীদের নেটওয়ার্ক ব্যবহার করতে হয়। এটি HMO ধরনের স্বাস্থ্য বিমার মতো। ম্যানেজড কেয়ার প্ল্যানে বিশেষজ্ঞের কাছে যাওয়ার রেফারেল, কৃত্রিম অঙ্গ, টেকসই চিকিৎসা সরঞ্জাম (DME), মেডিকেল পরীক্ষা, চিকিৎসা পদ্ধতি এবং অন্যান্য পরিষেবার অনুমোদনও নিয়ন্ত্রণ করা হয়।

ফি-ফর-সার্ভিস মেডি-ক্যাল এখনও আছে, তবে এখন এটি খুব সীমিত। চিকিৎসার প্রয়োজন খুব জটিল বা বিশেষ ধরনের হলে এবং ম্যানেজড কেয়ার প্ল্যানে সেই চিকিৎসা দেওয়া সম্ভব না হলে, ম্যানেজড কেয়ারের বাইরে থেকে ফি-ফর-সার্ভিস মেডি-ক্যাল পাওয়ার জন্য "মেডিকেল এক্সেম্পশন রিকোয়েস্ট" বা "MER" জমা দেওয়া যেতে পারে। কোনো ম্যানেজড কেয়ার প্ল্যানে 90 দিনের বেশি থাকার পর আবার

ফি-ফর-সার্ভিস মেডি-ক্যালে ফিরে আসা খুব কঠিন।   ম্যানেজড কেয়ার থেকে কীভাবে বের হতে হয় সে সম্পর্কে আরও তথ্যের জন্য নিচের আইনি পরামর্শের অংশটি দেখুন।

মেডি-ক্যাল এবং ম্যানেজড কেয়ার প্ল্যানের তদারকির দায়িত্ব ক্যালিফোর্নিয়া ডিপার্টমেন্ট অফ হেলথ কেয়ার সার্ভিসেস (DHCS)-এর।

লস অ্যাঞ্জেলেস কাউন্টিতে ম্যানেজড কেয়ার প্ল্যানসমূহ

লস অ্যাঞ্জেলেস কাউন্টিতে প্রধানত তিনটি ম্যানেজড কেয়ার প্ল্যান আছে। এই প্ল্যানগুলোতে মেডি-ক্যাল রোগীরা ভর্তি আছেন:

- L.A. Care
- Health Net
- Kaiser Permanente (বিশেষ নিবন্ধন সীমাবদ্ধতা সহ)

এই নির্দেশিকায় মূলত L.A. Care এবং Health Net-এর আপিল প্রক্রিয়া নিয়ে বলা হয়েছে। লস অ্যাঞ্জেলেস কাউন্টির বেশিরভাগ মেডি-ক্যাল রোগী এই দুটি প্ল্যানের আওতায় আছেন। Care এবং Health Net দ্বারা প্রদত্ত আপিল প্রক্রিয়ার ওপর আলোকপাত করে কারণ এগুলো লস অ্যাঞ্জেলেস কাউন্টিতে মেডি-ক্যাল রোগীদের সিংহভাগ কাভার করে। তবে কিছু ক্ষেত্রে L.A. Care এবং Health Net তাদের পরিচালনার কিছু কাজ Molina, Anthem Blue Cross বা Blue Shield-এর মতো অন্য স্বাস্থ্য প্ল্যানে সাব-কন্ট্রাক্ট করতে পারে। Care এবং Health Net তাদের পরিচালনা প্রক্রিয়া Molina, Anthem Blue Cross, বা Blue Shield-এর মতো অন্যান্য স্বাস্থ্য প্ল্যানে সাব-কন্ট্রাক্ট বা উপ-চুক্তি করতে পারে।

<u>লস এঞ্জেলেসের বাইরে</u>: আপনার কাউন্টিতে কোন ম্যানেজড কেয়ার প্ল্যানগুলো কাজ করে তা দেখতে এখানে যান: https://www.dhcs.ca.gov/individuals/medi-cal-managed-care-health-plan-directory/

প্রত্যাখ্যান বা অস্বীকৃতির নোটিশ (অ্যাডভার্স বেনিফিট ডিটারমিনেশন)

প্রায় প্রতিটি মেডি-ক্যাল আপিল একটি অস্বীকৃতির নোটিশ দিয়ে শুরু হয়। এই নোটিশকে "অ্যাডভার্স বেনিফিট ডিটারমিনেশন" বা সংক্ষেপে ABD বলা হয়। আপনার ডাক্তার এমন কোনো চিকিৎসা বা সরঞ্জামের সুপারিশ করলে যার অনুমোদন দরকার, আপনার ম্যানেজড কেয়ার প্ল্যান থেকে সেই সিদ্ধান্তের একটি লিখিত নোটিশ আপনাকে দিতে হবে।

<u>লিখিত অস্বীকৃতিপত্রটি সংগ্রহ করুন: </u>। আপনি যদি লিখিত নোটিশ না পেয়ে চিকিৎসা কর্মী বা বিমা প্রতিনিধির কাছ থেকে অস্বীকৃতির কথা জানতে পারেন, তাহলে সঙ্গে সঙ্গে লিখিত অস্বীকৃতি

নোটিশের একটি কপি চান। এতে অস্বীকৃতির কারণ এবং অস্বীকৃতির তারিখ থাকবে। এই তারিখ থেকে আপিল করার জন্য কত সময় আছে তা জানা যাবে।

অস্বীকৃতির নোটিশের সাধারণ ধরন

- পূর্ণ অস্বীকৃতি: পরিষেবা বা সরঞ্জাম পুরোপুরি অস্বীকার করা হয়।
- আংশিক অনুমোদন: অনুরোধের তুলনায় কম সুবিধার এবং সাধারণত কম খরচের একটি সংস্করণ অনুমোদন করা হয়। নোটিশে সরাসরি "অস্বীকৃতি" (denial) শব্দটি নাও থাকতে পারে। তবু মূল অনুরোধের সম্পূর্ণ পরিষেবা না দেওয়ার সিদ্ধান্ত হিসেবে এটিকে আপিল করা যায়।
- সেবা হ্রাস, স্থগিত বা সমাপ্তি: আগে অনুমোদিত একটি পরিষেবা কমিয়ে দেওয়া, কিছু সময়ের জন্য বন্ধ রাখা, অথবা পুরোপুরি বন্ধ করা হতে পারে।
- স্থগিতকরণ: এটি সরাসরি অস্বীকৃতি নয়। প্ল্যানের কাছে প্রয়োজনীয় তথ্য না থাকলে, সিদ্ধান্ত নেওয়ার আগে সেই তথ্য জমা দেওয়ার সুযোগ দিতে অনুমোদনটি স্থগিত করা হতে পারে।

অস্বীকৃতির সাধারণ কারণসমূহ

"চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয়" নয়: মেডি-ক্যাল শুধু "চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয়" পরিষেবার খরচ দেয়। "চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয়" বলতে এমন পরিষেবা বোঝায়, যা জীবন বাঁচাতে, গুরুতর অসুস্থতা বা উল্লেখযোগ্য অক্ষমতা ঠেকাতে, অথবা তীব্র ব্যথা কমাতে যুক্তিসঙ্গত ও প্রয়োজনীয়। Welfare & Institutions Code § 10459.5.

যোগ্যতার মানদণ্ড পূরণ হয়নি: অনেক পরিষেবার জন্য নির্দিষ্ট যোগ্যতার নিয়ম আছে। আপনার চিকিৎসার অবস্থা সেই নিয়মগুলো পূরণ করে না বলে প্ল্যান সিদ্ধান্ত নিতে পারে। এই ধরনের অস্বীকৃতি প্রায়ই আংশিক অনুমোদনের ক্ষেত্রে দেখা যায়। তখন প্ল্যান কম সুবিধার একটি পরিষেবা অনুমোদন করে, কারণ তাদের মতে সেটিই আপনার যোগ্যতার মধ্যে পড়ে।

ব্যবহার ব্যবস্থাপনা (ফ্রিকোয়েন্সি সীমা): যোগ্যতার নিয়মের পাশাপাশি, একজন রোগী কত ঘন ঘন কোনো নির্দিষ্ট পরিষেবা বা সরঞ্জাম পেতে পারেন তারও নিয়ম আছে। উদাহরণস্বরূপ, বদলি হুইলচেয়ার সাধারণত প্রতি 5 বছরে একবার দেওয়া হয়। তবে চিকিৎসাগত প্রয়োজন থাকলে এই সময়সীমা সবসময় বাধা নয়। সময়ের নিয়ম দেখিয়ে কোনো পরিষেবা বা সরঞ্জাম অস্বীকার করার সময় আপনার নির্দিষ্ট প্রয়োজন বিবেচনা করা না হলে, সেটি আপিল করার ভালো কারণ হতে পারে।

আপিল করার আগে সমস্যাটি সমাধানের চেষ্টা করা

আপনার ডাক্তারের অফিসে যোগাযোগ করুন: কিছু পরিষেবা সাধারণ ভুল বা কাগজপত্রের সমস্যার কারণে অস্বীকার করা হয়। কয়েকটি ফোন কলেই এই সমস্যাগুলো সমাধান করা যেতে পারে। প্রথমে ডাক্তারের অফিসকে অস্বীকৃতির কথা জানান। তাদের কর্মীরা বিষয়টি দেখে প্ল্যানের সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন। এতে কোনো ভুল বা সহজে সমাধানযোগ্য সমস্যা আছে কি না জানা যাবে।

•অম্বুডসম্যানের অফিস: ডিপার্টমেন্ট অব হেলথ কেয়ার সার্ভিসেস-এর একটি বিশেষ অফিস আছে। এটি রোগীদের ম্যানেজড কেয়ার প্ল্যানের সমস্যা সমাধানে সাহায্য করে। এর নাম "Medi-Cal Managed Care and Mental Health Office of the Ombudsman", সংক্ষেপে "Ombudsman"। সব সমস্যার জন্য আপিল করতে হবে না। অম্বুডসম্যানের অফিস অনেক সমস্যা সমাধানে সাহায্য করতে পারে, বিশেষ করে প্রশাসনিক ভুল বা প্ল্যানের সঙ্গে যোগাযোগের সমস্যায়।
অম্বুডসম্যানের অফিসে যোগাযোগের উপায় এখানে দেওয়া হলো:

ওয়েবসাইট: https://www.dhcs.ca.gov/services/mental-health-services-division-default/medi-cal-managed-care-and-mental-health-office-of-the-ombudsman/
ফোন: (888) 452-8609
ইমেল: MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov

আপনার আপিলের সময়সীমার দিকে খেয়াল রাখুন! অনানুষ্ঠানিকভাবে সমস্যা সমাধানের চেষ্টা করলেও আপনার আপিলের সময়সীমা থেমে থাকবে না।

মেডি-ক্যাল আপিল প্রক্রিয়া

মেডি-ক্যাল আপিল প্রক্রিয়ায় দুটি প্রধান ধাপ রয়েছে: 1. প্ল্যান আপিল, এবং 2. স্টেট ফেয়ার হেয়ারিং এবং/অথবা ইন্ডিপেন্ডেন্ট মেডিকেল রিভিউ (IMR)।

প্রথম ধাপ – প্ল্যান আপিল (Plan Appeal)

আপনার ম্যানেজড কেয়ার প্ল্যানে অ্যাডভার্স বেনিফিট ডিটারমিনেশন (অস্বীকৃতি নোটিশ)-এর বিরুদ্ধে আপিল করার জন্য **60 দিন** সময় রয়েছে। বেশিরভাগ ক্ষেত্রে এই 60 দিনের সময় নোটিশে দেওয়া তারিখ থেকে গোনা হয়। স্টেট ফেয়ার হেয়ারিং বা ইন্ডিপেন্ডেন্ট মেডিকেল রিভিউ (IMR)-এর অনুরোধ করার আগে আপনাকে প্রথমে প্ল্যান আপিল জমা দিতে হবে এবং প্ল্যানের সিদ্ধান্ত পেতে হবে।
আপিল জমা দেওয়ার 5 দিনের মধ্যে প্ল্যানকে আপিল পাওয়ার কথা জানাতে হবে এবং 30 দিনের মধ্যে সিদ্ধান্ত দিতে হবে। প্ল্যানের সিদ্ধান্তকে "নোটিশ অফ আপিল রেজোলিউশন" (NAR) বলা

হবে। প্ল্যান 30 দিনের মধ্যে উত্তর না দিলে, আপনি এটিকে পরোক্ষ অস্বীকৃতি ধরে হেয়ারিং বা IMR-এর জন্য আবেদন করতে পারেন।

"গ্রিভেন্স" বনাম "প্ল্যান আপিল": "গ্রিভেন্স" (Grievance) এবং "প্ল্যান আপিল" (Plan Appeal) এক নয়। প্ল্যান বা কোনো প্রোভাইডারের কাছ থেকে পাওয়া পরিষেবার মান নিয়ে অভিযোগ করতে যেকোনো সময় গ্রিভেন্স বা অভিযোগ করা যায়। অস্বীকৃতির নোটিশ বা অন্য কোনো অ্যাডভার্স বেনিফিট ডিটারমিনেশন (ABD)-কে চ্যালেঞ্জ করতে প্ল্যান আপিল করতে হয়। এটি 60 দিনের মধ্যে জমা দিতে হবে। কিছু ফর্মের শিরোনাম "grievance" বা "complaint" হলেও সেগুলো গ্রিভেন্স বা প্ল্যান আপিল, দুটির যেকোনোটির জন্য ব্যবহার করা যায়।

জরুরি আপিল: আপনার স্বাস্থ্যের জন্য জরুরি ঝুঁকি থাকলে দ্রুত বা জরুরি আপিল চাইতে পারেন। প্ল্যানকে সাধারণত 72 ঘণ্টার মধ্যে উত্তর দিতে হয়। তবে প্ল্যান অনুরোধ করলে এই সময় 14 দিন পর্যন্ত বাড়তে পারে। দ্রুত আপিলের জন্য আপনার ডাক্তারের সাহায্য নেওয়া ভালো। ডাক্তার অতিরিক্ত নোট দিতে পারেন বা দ্রুত চিকিৎসার প্রয়োজন ব্যাখ্যা করে প্ল্যানকে চিঠি দিতে পারেন। দ্রুত আপিলের প্রয়োজন হতে পারে, যেমন তীব্র ব্যথা থাকলে বা চিকিৎসা দেরি হলে জীবন, অঙ্গ বা শরীরের গুরুত্বপূর্ণ কাজ হারানোর আশঙ্কা থাকলে।

কীভাবে আপনার প্ল্যান আপিল জমা দেবেন

L.A. Care, Health Net এবং Kaiser আপিল করার জন্য বিভিন্ন পদ্ধতি অফার করে। আপনি যে পদ্ধতিই বেছে নিন, কীভাবে এবং কখন আপিল জমা দিয়েছেন তার প্রমাণ রাখুন। প্ল্যানটি যদি আপনার আপিল হারিয়ে ফেলে বা বলে যে তারা তা পায়নি, তাহলে আপনার কাছে জমা দেওয়ার প্রমাণ থাকা দরকার।
আপনি যদি সাব-কন্ট্রাক্টেড প্ল্যান বা IPA (ইন্ডিপেন্ডেন্ট প্র্যাকটিস অ্যাসোসিয়েশন বা ইন্ডিপেন্ডেন্ট ফিজিশিয়ান অ্যাসোসিয়েশন) থেকে অস্বীকৃতি পান, তাহলে আপনার আপিলের অধিকার সম্পর্কে দেওয়া অংশটি ভালো করে পড়ুন এবং তা অনুসরণ করুন। কী করতে হবে বুঝতে না পারলে আপনার মেডি-ক্যাল প্ল্যানের সঙ্গে যোগাযোগ করুন। সমস্যা থেকে গেলে এই নির্দেশিকার শেষে দেওয়া আইনি সংস্থানগুলোর তালিকা দেখুন।

L.A. Care
ওয়েবসাইট: https://lacare.org/members/handbook/appeals
অনলাইন আপিল: https://lacare.org/members/file-grievance/grievance-appeal-form
আপিল ফর্ম লিঙ্ক:
https://lacare.org/sites/default/files/la6703_member_grievance_and_appeal_form_en_202602.pdf
এই ফর্মের অনূদিত সংস্করণগুলি অনলাইন আপিল পেজের নীচে রয়েছে

ফোন নম্বর: 1-888-839-9909
ফ্যাক্স নম্বর: 213-438-5748 (দৃষ্টি আকর্ষণ: Appeals & Grievances)
মেইল:

দৃষ্টি আকর্ষণ: Appeals & Grievances
L.A. Care Health Plan
1200 W. 7th Street
Los Angeles, CA 90017

Health Net

ওয়েবসাইট: https://www.healthnet.com/content/healthnet/en_us/members/appeals-and-grievances/medi-cal-appeals-and-grievances.html
অনলাইন আপিল:
https://www.healthnet.com/content/healthnet/en_us/members/appeals-and-grievances/medi-cal-appeals-and-grievances/medi-cal-appeal-grievance-form.html
PDF আপলোড (অনলাইন আপিলের থেকে আলাদা):
https://www.healthnet.com/content/healthnet/en_us/members/appeals-and-grievances/medi-cal-appeals-and-grievances.html
আপিল ফর্ম লিঙ্ক:
https://www.healthnet.com/content/dam/centene/healthnet/pdfs/member/ca/medi-cal/hn-medi-cal-member-grievance-form.pdf
এই ফর্মের অনূদিত সংস্করণগুলি এই লিঙ্কে পাওয়া যায়।
ফোন নম্বর: 1-800-675-6110
ফ্যাক্স নম্বর: (877) 831-6019
মেইল:

Health Net of California
Member Appeals and Grievance Department
P.O. Box 10348
Van Nuys, CA 91410-0348

Kaiser Permanente

- ফোন নম্বর: 1-800-464-4000
- দ্রুত (জরুরি) পর্যালোচনা: 1-888-987-7247
- অনলাইন আপিল বা অভিযোগ:

https://healthy.kaiserpermanente.org/southern-california/support/submit-a-complaint#/tellus

- আপিল/অভিযোগ ফর্ম লিঙ্ক (দক্ষিণ ক্যালিফোর্নিয়া): https://healthy.kaiserpermanente.org/content/dam/kporg/final/documents/community-providers/scal/ever/member-grievance-appeal-form-non-medicare.pdf
- আপিল/অভিযোগ ফর্ম লিঙ্ক (উত্তর ক্যালিফোর্নিয়া): https://healthy.kaiserpermanente.org/content/dam/kporg/final/documents/community-providers/ncal/ever/non-medicare-grievance-form-en.pdf
- এই ফর্মগুলির অনূদিত সংস্করণ এখানে পাওয়া যায়:
  https://healthy.kaiserpermanente.org/southern-california/support/forms
  https://healthy.kaiserpermanente.org/northern-california/support/forms
  ('Forms' ট্যাব নির্বাচন করুন এবং 'Grievance forms'-এর পাশের প্লাস (+) চিহ্নে ক্লিক করুন).
- পরিকল্পনা আপিল/অভিযোগ ফর্মের কাগজের কপি জমা দেওয়ার ডাক ঠিকানা উত্তর বা দক্ষিণ ক্যালিফোর্নিয়ার আপিল/অভিযোগ ফর্মের শেষে পাওয়া যাবে।

দ্বিতীয় ধাপ – স্টেট ফেয়ার হেয়ারিং / ইন্ডিপেন্ডেন্ট মেডিকেল রিভিউ

স্টেট ফেয়ার হেয়ারিং-এর অনুরোধ

আপনি যদি প্ল্যানের অস্বীকৃতি বহাল রেখে একটি নোটিশ অফ আপিল রেজোলিউশন (NAR) পান, তাহলে ক্যালিফোর্নিয়া ডিপার্টমেন্ট অফ সোশ্যাল সার্ভিসেস (CDSS)-এর মাধ্যমে স্টেট ফেয়ার হেয়ারিং চাইতে আপনার কাছে 120 দিন সময় থাকবে। এই প্রক্রিয়া স্টেট হেয়ারিংস ডিভিশন (SHD) তদারকি করে।

এই শুনানি একজন প্রশাসনিক আইন বিচারক (ALJ) দ্বারা পরিচালিত হয়। ALJ-রা সাধারণত অভিজ্ঞ আইনজীবী এবং তারা আপনার ম্যানেজড কেয়ার প্ল্যানের কর্মী নন। শুনানির আগে বিচারকের কাছে নথি ও আপনার যুক্তি জমা দিতে পারবেন। শুনানিতে আপনি বলতে পারবেন, ম্যানেজড কেয়ার প্ল্যানের পরিষেবা না দেওয়ার সিদ্ধান্ত কেন ভুল।

অনুরোধ করার পর সাধারণত 4-6 সপ্তাহের মধ্যে শুনানির সময় ঠিক করা হয়। সমস্যা জরুরি হলে দ্রুত শুনানির অনুরোধ করতে পারেন। শুনানির সিদ্ধান্ত সাধারণত আরও এক মাসের মধ্যে প্রকাশ করা হয়।

রাজ্যের শুনানির প্রস্তুতির বিষয়ে আরও বিশদ তথ্যের জন্য, অনুগ্রহ করে আমাদের বিশেষ নির্দেশিকা, “Representing Yourself at a State Hearing” দেখুন।

ইন্ডিপেন্ডেন্ট মেডিকেল রিভিউ (IMR)
প্ল্যান চাওয়া পরিষেবা চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় নয় বলে অস্বীকৃতি জানালে এবং প্ল্যান আপিলের পরও সেই অস্বীকৃতি বহাল রাখলে, আপনি ইন্ডিপেন্ডেন্ট মেডিকেল রিভিউ (IMR) চাইতে পারেন। IMR-এ একজন স্বাধীন ডাক্তার চাওয়া পরিষেবা এবং সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র দেখেন। তিনি পরিষেবাটি চিকিৎসাগতভাবে প্রয়োজনীয় কি না সে বিষয়ে নতুন সিদ্ধান্ত দেন। প্ল্যানের নোটিশ অফ আপিল রেজোলিউশন (NAR) পাওয়ার পর 6 মাস পর্যন্ত IMR-এর জন্য আবেদন করা যায়।

সময় সংক্রান্ত জটিলতা: হেয়ারিং এবং IMR দুটি আলাদা প্রক্রিয়া। আপনি যেকোনো একটি বেছে নিতে পারেন। তবে, আপনি যদি ইতিমধ্যেই শুনানিতে অংশ নিয়ে থাকেন তবে আপনি IMR-এর জন্য অনুরোধ করতে পারবেন না। IMR-এর সিদ্ধান্ত পাওয়ার পরও হেয়ারিংয়ের জন্য আবেদন করা যায়। তবে IMR-এর ফলাফল হেয়ারিংয়ে ব্যবহার করা হতে পারে, এবং IMR-এ আপনার পক্ষে সিদ্ধান্ত না হলে সেটি আপনার বিরুদ্ধে ব্যবহার করা হতে পারে। IMR-এর জন্য আবেদন করলেও হেয়ারিংয়ের 120 দিনের সময়সীমা থেমে থাকে না। বাস্তবে, আগে IMR এবং পরে হেয়ারিং দুটোই করা কঠিন হতে পারে। তাই সাধারণত একটি আপিলের পথ বেছে নিয়ে তাতে মনোযোগ দেওয়ার পরামর্শ দেওয়া হয়।

তাহলে আমি কোনটি বেছে নেব?
সবসময় একটি স্পষ্ট উত্তর নেই। তবে সিদ্ধান্ত নেওয়ার সময় কিছু বিষয় মনে রাখা দরকার:

- IMR মূলত চিকিৎসাগত প্রয়োজনীয়তা নিয়ে সিদ্ধান্ত দেয়। তাই আপনার সমস্যাটি যদি চিকিৎসাগত প্রয়োজনীয়তা নিয়ে না হয়, তাহলে হেয়ারিং চাইতে পারেন।
- কোনো চিকিৎসা পরিষেবা বন্ধ হলে এবং আপিল চলাকালীন সেটি চালু রাখতে চাইলে হেয়ারিংয়ের সময় “এড পেইড পেন্ডিং” (Aid Paid Pending) চাইতে পারেন। IMR-এ এটি চাওয়া যায় না। পরিষেবা বন্ধ হওয়ার আগেই সাধারণত এড পেইড পেন্ডিংয়ের অনুরোধ করতে হয়।
- আপনার মামলাটি একজন চিকিৎসা পেশাজীবী নাকি একজন আইনি পেশাজীবী ভালোভাবে বুঝতে পারবেন, তা ভাবুন। হেয়ারিংয়ের বিচারক চিকিৎসাগত প্রয়োজনীয়তা নিয়ে সিদ্ধান্ত নিতে পারেন। তবে প্রমাণ দেখার ক্ষেত্রে তাদের দৃষ্টিভঙ্গি একজন চিকিৎসকের থেকে আলাদা হতে পারে। চিকিৎসকরা তাদের চিকিৎসা প্রশিক্ষণ ও

অভিজ্ঞতার ভিত্তিতে চিকিৎসা সংক্রান্ত প্রমাণ দেখেন। আইনজীবীরা (অর্থাৎ বিচারকরা) তথ্য ও প্রমাণের ক্ষেত্রে আইন ও নিয়ম প্রয়োগ করতে প্রশিক্ষিত। তারা ন্যায্য প্রক্রিয়া, সাক্ষীর বক্তব্য এবং তথ্যভিত্তিক বিরোধ সমাধানের ক্ষেত্রেও অভিজ্ঞ হতে পারেন।

শেষ পর্যন্ত কোন আপিলের পথ বেছে নেবেন, সেই সিদ্ধান্ত আপনাকেই নিতে হবে। তবে প্রতিটি প্রক্রিয়া সম্পর্কে আরও তথ্যের জন্য আপনি এই সংস্থানগুলো দেখতে পারেন:

(IMR) - Disablity Rights California, "Medi-Cal Managed Care: Independent Medical Review (IMR) কোনো প্ল্যানের "না" সিদ্ধান্তকে "হ্যাঁ"-তে পরিবর্তন করতে পারে।."

(Hearing) – Legal Aid Foundation of Los Angeles, "স্টেট হিয়ারিংয়ে নিজে নিজের প্রতিনিধিত্ব করা।"

কীভাবে ইন্ডিপেন্ডেন্ট মেডিকেল রিভিউ (IMR)-এর জন্য অনুরোধ করবেন

ইন্ডিপেন্ডেন্ট মেডিকেল রিভিউ ডিপার্টমেন্ট অব ম্যানেজড হেলথ কেয়ার (DMHC) দ্বারা গ্রহণ ও প্রক্রিয়া করা হয়।

ওয়েবসাইট এবং অনলাইন আপিল ফর্ম:
https://www.dmhc.ca.gov/FileaComplaint/SubmitanIndependentMedicalReviewComplaintForm.aspx
PDF আপিল ফর্ম লিঙ্ক:
https://www.dmhc.ca.gov/Portals/0/Docs/HC/AccessibleIMRFormEnglish.pdf
এই ফর্মের অনুবাদকৃত সংস্করণগুলি এই লিঙ্কে পাওয়া যায়।
ফোন নম্বর: 1-888-466-2219
ফ্যাক্স নম্বর: 916-255-5241
মেইল:

Department of Managed Health Care
980 9th Street, Suite 500
Sacramento, CA 95814

কীভাবে স্টেট ফেয়ার হেয়ারিং (State Fair Hearing)-এর জন্য অনুরোধ করবেন

স্টেট ফেয়ার হেয়ারিং স্টেট হেয়ারিংস ডিভিশন (SHD) পরিচালনা করে। SHD ক্যালিফোর্নিয়া ডিপার্টমেন্ট অব সোশ্যাল সার্ভিসেস (CDSS)-এর একটি শাখা।

আপনি ফোন, ডাকযোগে বা অনলাইনে শুনানির জন্য অনুরোধ করতে পারেন। এই বিকল্পগুলো সম্পর্কে তথ্য সহ CDSS ওয়েবসাইটটি নিচে দেওয়া হলো:https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests

অনলাইনে:

- ক্যালিফোর্নিয়া ডিপার্টমেন্ট অব সোশ্যাল সার্ভিসেস (CDSS)-এর আপিল এবং কেস ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (ACMS) -এ যান: https://acms.dss.ca.gov/acms/
- শুনানির জন্য অনুরোধ করতে আপনার কোনো অ্যাকাউন্টের প্রয়োজন নেই। পেজের নিচের দিকে “Need More Information?” অংশে, “Submit Appeal without an Account”-এ ক্লিক করুন।
- ইমেলের মাধ্যমে: SHDCSU@dss.ca.gov

ফোনের মাধ্যমে:

- CDSS স্টেট হিয়ারিং ডিভিশন-এ কল করুন (800) 743-8525।
- আপনার কোন কোন প্রোগ্রাম নিয়ে সমস্যা আছে তা বলুন, যেমন মেডি-ক্যাল। আপনার ম্যানেজড কেয়ার প্ল্যান থেকে নোটিশ অফ আপিল রেজোলিউশন (NAR) পেয়েছেন এবং সেটির বিরুদ্ধে আপিল করতে চান, সেটিও বলুন। তারিখটি জানাতে NAR কাছে রাখুন।
- শুনানিতে দোভাষী (interpreter) দরকার হলে এখনই অনুরোধ করুন।

ডাকযোগে:

- আপিলের অনুরোধের ফর্মটি পূরণ করুন। এটি NA Back-9 নামে পরিচিত: https://www.cdss.ca.gov/cdssweb/entres/forms/English/NABACK9.PDF
- এই ফর্মের অনূদিত সংস্করণগুলো এই পেজে পাওয়া যাবে। আপনার ভাষায় ক্লিক করুন, তারপর নিচে স্ক্রোল করে "NA Back-9" লিঙ্কটি খুঁজুন: https://www.cdss.ca.gov/inforesources/translated-forms-and-publications

- Medi-Cal বক্সে টিক দিন এবং লিখুন: আপনার ম্যানেজড কেয়ার প্ল্যান থেকে নোটিশ অফ আপিল রেজোলিউশন (NAR) পেয়েছেন এবং সেটির বিরুদ্ধে আপিল করতে চান।
- এই ফর্মে শুনানির সব কারণ ব্যাখ্যা করার চেষ্টা করবেন না। সহজভাবে লিখুন, যেমন, "আমার চিকিৎসা সরঞ্জাম প্রত্যাখ্যান করার সিদ্ধান্তটি ভুল ছিল।"
- আপনার দোভাষী দরকার হলে অনুরোধ করার ঘরে টিক দিন। আপনার ভাষা বা উপভাষার নাম লিখুন।
- ফর্মটি ডাকযোগে পাঠানোর আগে নিজের কাছে রাখার জন্য একটি কপি তৈরি করুন।
- ফর্মটি স্বীকৃত ডাকযোগে (রিটার্ন রসিদসহ) এই ঠিকানায় পাঠান:

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-442
Sacramento, California 94244-2430

উপসংহার এবং কোথায় আরও সহায়তা পাবেন

আপনি এটা করতে পারবেন! এতদূর আসার মাধ্যমে আপনি ইতিমধ্যেই অনেক কিছু করেছেন। আপিল ভীতিকর মনে হতে পারে। তবে এটি কী ঘটেছে তা বোঝানোর এবং ন্যায্যভাবে নিজের কথা বলার একটি সুযোগ। সময় নিয়ে কাজ করুন এবং সব কাগজপত্র গুছিয়ে রাখুন। আপনি এটি করতে পারবেন। সবকিছু নিখুঁতভাবে করার দরকার নেই, শুধু আপনার সেরাটা দিন। আটকে গেলে বা সাহায্য দরকার হলে আপনার স্থানীয় লিগ্যাল এইড অফিসে যোগাযোগ করতে পারেন।

আপনার স্থানীয় কাউন্টিতে কাজ করে এমন লিগ্যাল এইড অফিস এই ওয়েবসাইটে খুঁজে পেতে পারেন: https://www.lawhelpca.org/find-legal-help/directory/area

লস এঞ্জেলেসে, আপনি যোগাযোগ করতে পারেন:

- Legal Aid Foundation of Los Angeles
- Health Consumer Center (Neighborhood Legal Services of Los Angeles County)
- Bet Tzedek
- Public Counsel
- Center for Health Care Rights
- Disability Rights California
- Alliance for Children’s Rights (শিশুদের বা 21 বছরের কম বয়সীদের কেসের জন্য)