

আপীল প্রক্রিয়া: ব্যক্তি এবং পরিবার

নিউ ইয়র্ক স্টেট অফ হেলথ-এর লক্ষ্য হল আপনাকে এবং আপনার পরিবারকে আপনার সামর্থ্য অনুযায়ী হেল্থ ইনসিওরেন্স পাইয়ে দেয়া। আপনাদেরকে কোয়ালিফাইড হেল্থ প্ল্যান ক্রয়ের সুযোগ করে দেয়া হল আমাদের কাজের একটি উপায়। আপনি কখনও কখনও এই কভারেজ পরিশোধের জন্য এমনকি সাহায্যও পেতে পারেন।

সরকারী কার্যক্রম যেমন: মেডিকেইড বা চাইল্ড হেল্থ প্লাস পেতে আপনি যোগ্য কিনা সে বিষয়ে সিদ্ধান্ত নেয়া আমাদের কাজের আরেকটা অংশ। এই কার্যক্রমসমূহ আপনাকে বিনাখরচ থেকে-কম খরচে আপনার বা আপনার বাচ্চাদের স্বাস্থ্য সেবা প্রদান করে।

এই স্বাস্থ্য সেবা প্রোগ্রামের বিভিন্ন নিয়ম-কানূনের মধ্যে আপনার অবস্থান কোথায় সঠিক হবে, এই বিষয়ে আমাদের কার্যক্রমে নিউ ইয়র্ক স্টেট অব হেল্থকে অবশ্যই অনেক সিদ্ধান্ত নিতে হবে। কখনও কখনও, আপনি আমাদের নেওয়া সিদ্ধান্তের সঙ্গে একমত হবেন না। যখনই এরকম ঘটবে, আপনি আমাদের সিদ্ধান্ত পুনর্বিচার এবং পরিবর্তন করতে অনুরোধ করতে পারেন। এই ধরনের অনুরোধকে বলা হয় একটি "আপীল"।

আমাদের কোনো সিদ্ধান্তের ব্যাপারে আবেদনের নিয়ম আপীল প্রক্রিয়া হিসাবে পরিচিত: **ব্যক্তি ও পরিবার।**

আপনি আপীল করতে পারেন যে সিদ্ধান্তগুলিতে

- সিদ্ধান্ত যে মার্কেটপ্লেসে আপনার নিজের বা আপনার পরিবারের জন্য কোন হেল্থ ইনসিওরেন্স ক্রয়ের জন্য আপনি যোগ্য নন। যেমন আপনি নিউ ইয়র্কে বাস করেন না, বা জেলে বন্দী।
- সিদ্ধান্ত যে মার্কেটপ্লেস থেকে কেনা কোন হেল্থ প্ল্যান এর অর্থ পরিশোধে ফেডারেল সাহায্য পাবার জন্য আপনি যোগ্য নন।
- সিদ্ধান্ত যে আর্থিক সাহায্যের জন্য আবেদন করা থাকলে কি পরিমাণ খরচ আপনাকে অবশ্যই দিতে হবে।

- সিদ্ধান্ত যে মেডিকেইড বা চাইল্ড হেলথ প্লাসের অধীনে আপনি কভারেজের জন্য যোগ্য নন।
- যদি আপনার বাচ্চারা এই কার্যক্রমের জন্য যোগ্য হয় তবে চাইল্ড হেলথ প্লাস কভারেজের জন্য আপনাকে কত পরিমাণ অর্থ অবশ্যই প্রদান করতে হবে সেই বিষয়ের সিদ্ধান্ত।
- সিদ্ধান্ত যে, কোন "বিশেষ তালিকাভুক্তি সময়ে" মার্কেটপ্লেসে ইনসিওরেন্স নেবার জন্য আপনি যোগ্য নন।
- মার্কেটপ্লেস দ্বারা বিলম্বিত সিদ্ধান্ত। উদাহরণ: নির্ধারিত ৪৫ দিনের মধ্যে আপনি কোন বিস্তৃতি পাননি যাতে আপনাকে বলা হয়েছে যে আপনি মেডিকেইড পেতে যোগ্য কিনা।
- মার্কেটপ্লেস কর্তৃক প্রণীত কোন সিদ্ধান্তের পরিবর্তন।
- সিদ্ধান্ত যে আপনার আপীলের অনুরোধ যুক্তিযুক্ত নয়।

কিভাবে এন.ওয়াই.স্টেট অব হেলথ-এ আপীল করতে হবে

আপনি একটি আপীল করার জন্য অনুরোধ করতে পারেন

ফোন: 1-855-355-5777

ফ্যাক্স: 1-855-900-5557

মেইল: NY State of Health, P.O. Box 11729, Albany, NY 12211

যেকোন উপায় আপনি বেছে নিন, আপনার আপীল অনুরোধে অবশ্যই

1. আপনার মার্কেটপ্লেস অ্যাকাউন্ট আই.ডি এবং আপনি আপীল করতে চান সিদ্ধান্ত জানিয়ে আমাদের কাছ থেকে আপনার প্রাপ্ত বিজ্ঞপ্তির তারিখ বা আপনার জন্ম তারিখ এবং সোশ্যাল সিকিউরিটি নম্বার বা আমাদের কাছ থেকে কোন বিজ্ঞপ্তি না পেয়ে থাকলে অন্যান্য শনাক্তকরণ তথ্য দিন। আপনি আপনার মার্কেটপ্লেস বিজ্ঞপ্তির উপরের অংশে আপনার মার্কেটপ্লেস অ্যাকাউন্ট আই.ডি শনাক্ত করতে পারেন। এটা শুরু হয় “AC” দিয়ে।
2. **এই নোটিশের তারিখের ৬০ দিনের মধ্যে** পাঠাতে হবে।
3. আপনি আমাদের এই সিদ্ধান্ত পরিবর্তন করা উচিত বলে মনে করেন কেন বলুন।
4. আপনার কারণ(গুলির) সপক্ষে ফ্যাক্স অথবা মেইলে, প্রমাণপত্র প্রদান করুন।
5. আপনার মেডিক্যাল অবস্থার কারণে আপনি আপনার আপীল প্রক্রিয়া ফাস্ট ট্র্যাক (দ্রুত) করতে ইচ্ছুক হলে, পরিষ্কারভাবে বলুন।

শুরু থেকে শেষ, একটি স্বাভাবিক আপীল প্রক্রিয়া ৯০ দিন সময় লাগবে।

যত দ্রুত সম্ভব, ফাস্ট ট্র্যাক আপীলের ব্যাপারে আমরা সিদ্ধান্ত নেব।

আপনার আপীল ফাস্ট-ট্র্যাকিং

আপনার অনুরোধে, আপনার এটাকে কেন ফাস্ট ট্র্যাক করা প্রয়োজন আপনাকে বলতে হবে।

উদাহরণস্বরূপ, একটি শুনানির জন্য স্বাভাবিক অপেক্ষায় থাকাকালীন সময়ে আপনার স্বাস্থ্য যদি অনেক খারাপ হবার সম্ভাবনা থাকে, তাহলে প্রক্রিয়াটি ফাস্ট ট্র্যাক করতে আপনার আমাদেরকে বলা উচিত। আপনার আপীল ফাস্ট ট্র্যাক করার আবশ্যিকতার কারণ(গুলির) সপক্ষে আপনাকে আপনার ডাক্তারের কাছ থেকে আমাদেরকে একটি নোট অবশ্যই পাঠাতে হবে।

যদি আমরা আপনার ফাস্ট ট্র্যাক অনুরোধ গ্রহণ করি, আপনার সাথে টেলিফোনে শুনানির জন্য যত তাড়াতাড়ি সম্ভব আমরা একটি তারিখ নির্ধারণ করব।

যদি আমরা আপনার ফাস্ট ট্র্যাক অনুরোধ প্রত্যাখ্যান করি, আমরা আপনাকে লিখিতভাবে জানাব, কেন আমরা এটিকে প্রত্যাখ্যান করেছি। এছাড়া আপনার টেলিফোনে শুনানি কখন হবে এবং এবং টেলিফোন শুনানিতে আপনার যেসব অধিকার রয়েছে তা আমরা আপনাকে জানাব।

আপীল প্রক্রিয়ায় আপনার হেল্থকভারেজ কিভাবে রাখবেন

আপনি মেডিকেইড দ্বারা কভার হলে...

...আপীল প্রক্রিয়ার সময় আপনার স্বাস্থ্য পরিচর্যা কভারেজ অব্যাহত থাকবে যদি **আপনি মেডিকেইড বন্ধ বা হ্রাসকরণের নোটিশ পাওয়ার ১০ দিনের মধ্যে** আপীলের জন্য অনুরোধ করে থাকেন। আপনি নোটিশ পাওয়ার ৬০ দিনের মধ্যে এই সিদ্ধান্তের ব্যাপারে আপীল করতে পারেন, তবে যদি আপনার আপীল নোটিশ পাওয়ার ১০ দিন পরে হয় তাহলে কভারেজ বন্ধ হবে।

মার্কেটপ্লেসথেকে ক্রয় করা অন্য কোন স্বাস্থ্য পরিকল্পনা দ্বারা যদি আপনি কভার হয়ে থাকেন...

...আপীল চলাকালীন সময়ে আপনার স্বাস্থ্য সেবা কভারেজ অব্যাহত থাকবে যদি সিদ্ধান্ত প্রদানকারী নোটিশ পাওয়ার ৬০ দিনের মধ্যে আপনি আবেদন করেন।

শুনানি প্রাপ্তির পদ্ধতি

...আপীল প্রক্রিয়ার আগে ও পরে

আপনি ...

নিউ ইয়র্ক স্টেট অব হেলথ। আমরা...

আপনি আপীল অনুরোধ পাঠাবেন

আমরা আপনাকে আপনার অনুরোধ পেয়েছি বলে একটি বিজ্ঞপ্তি পাঠাবো। আপনি তা পাওয়ার ৬০ দিনের মধ্যে কোন সিদ্ধান্তের জন্য আপীল করলে (পৃষ্ঠা 1 দেখুন), আমরা শুনানির জন্য একটি তারিখ নির্ধারণ করব।

বা

আপনার অনুরোধ গ্রহণ করা না হলে **আমরা** আপনাকে একটি বিজ্ঞপ্তি পাঠাব।

আপনার “আরোগ্য” বা স্বাস্থ্য সমস্যা সমাধানের জন্য আপনার অনুরোধ পত্রের সাথে আমাদের নিকট আরও তথ্য প্রদান করবেন

আমরা সমস্যা সমাধানের জন্য আপনার যথেষ্ট তথ্য গ্রহণ করি এবং আমরা শুনানির জন্য কোন সময় নির্ধারণ করি।

বা

আমরা আপনার তথ্য যথেষ্ট মনে না করলে আমরা আপনার আপীল অনুরোধ বরখাস্ত করি (বরখাস্ত বিজ্ঞপ্তি)। আমরা এছাড়াও বলি কিভাবে আমাদের সিদ্ধান্ত আপনার স্বাস্থ্য পরিচর্যায় প্রভাবিত করবে।

সমস্যা সমাধানের জন্য **আপনি**
আপনার অনুরোধের সঙ্গে
আমাদের আরো তথ্য না পাঠালে।

আমরা আপনার আপীল অনুরোধ বরখাস্তকরি (বরখাস্ত বিজ্ঞপ্তি)।
আমরা এছাড়াও বলি কিভাবে আমাদের সিদ্ধান্ত আপনার স্বাস্থ্য
পরিচর্যায় প্রভাবিত করবে।

আমাদের বরখাস্ত বাতিলকরণে
বা "ত্যাগ করণে" **আপনি**
আমাদের একটি "ভালো কারণ"
দেন

উদাহরণ: অসুস্থতা বা আপনার
নিয়ন্ত্রণের বাইরে অন্য কিছু বিষয়

আমরা আপনার প্রেরিত কারণসমূহ গ্রহণ করি এবং বরখাস্ত
করার সিদ্ধান্ত বাতিলকরণে রাজি হই। আমরা তখন শুনানির
জন্য তারিখ নির্ধারণ করি।

বা

আপনার অনুরোধ গ্রহণ করা না হলে **আমরা** একটি বিজ্ঞপ্তি
পাঠাই।

আপীলের শুনানিতে

আমাদের সিদ্ধান্ত কেন পরিবর্তন করা উচিত সেইজন্য আপনি আপনার কারণ দেখাবেন। আপনার
কেইসের প্রয়োজনীয় তথ্য আমাদেরকে ইমেইল বা ফ্যাক্স করবেন। একজন নিরপেক্ষ শুনানি
অফিসার যিনি আপনার মামলার সিদ্ধান্তের ব্যাপারে কখনই জড়িত হননি, তিনি একটি সিদ্ধান্ত
নেবেন।

তাঁর (পুরুষ অথবা মহিলা) কাছে আপনার আপীলের সঙ্গে প্রদত্ত নথি ও তথ্য সহ আপনার
মার্কেটপ্লেস সংক্রান্ত আবেদনপত্র থাকবে। শুনানি অফিসারকে অবশ্যই সম্পূর্ণ শুনানির রেকর্ড
রাখতে হবে। অধিকাংশ কেইসের ক্ষেত্রে শুনানির দুই বা তিন সপ্তাহ পরে, শুনানি অফিসার
রেকর্ড পর্যালোচনা করবেন ও একটি সিদ্ধান্ত তৈরী করবেন। এটি সিদ্ধান্ত এবং আপনার ও
আপনার পরিবারের স্বাস্থ্য পরিচর্যাজনিত কভারেজ ব্যাখ্যা করবে।

সিদ্ধান্তটি আপনাকে এটাও বলবে যে ইউ.এস. ডিপার্টমেন্ট অব হেলথ অ্যান্ড হিউম্যান সার্ভিসেস
এর সঙ্গে কিভাবে সিদ্ধান্তটির ব্যাপারে আপীল করবেন এবং/অথবা আপনি সিদ্ধান্তের ব্যাপারে
অসম্মত হলে কিভাবে একটি মামলা করবেন। একটি শুনানি সিদ্ধান্ত সম্পর্কে কিভাবে আপীল
করবেন আরও জানতে <https://www.healthcare.gov> তে যান অথবা আপনার কাউন্টি বার
অ্যাসোসিয়েশন, লিগ্যাল এইড সোসাইটি ইত্যাদিতে যোগাযোগ করুন।

নিউ ইয়র্ক স্টেট অব হেলথ আপীল প্রক্রিয়া সম্পর্কে কিছু গুরুত্বপূর্ণ বিষয়

- শুনানি অফিসার আপনাকে এবং অন্যদেরকে শুনানিতে অংশ নিতে ফোনকল করবেন একটি নিরব জায়গায় আপনার উক্ত ফোনের উত্তর দিবেন।
- আপনার কেইসের ব্যাপারে সাহায্য করতে টেলিফোন শুনানির সময়ে আপনার সঙ্গে— আপনার পরিবারের কেউ, বন্ধু, একজন উকিল বা অন্য কেউ উপস্থিত থাকতে পারেন। যদি কোন উকিল আপনাকে সাহায্য করেন বা আপনার শুনানিতে কেউ আপনার প্রতিনিধিত্ব করেন, আপনার শুনানির দিনে আপনার মার্কেটপ্লেস ফাইলে সন্মতি বা অনুমোদিত প্রতিনিধি নিয়োগ পত্র প্রয়োজন। [এখানে](#) অনুমোদিত প্রতিনিধি নিয়োগ পত্র ডাউনলোড করা যাবে। মার্কেটপ্লেসেরও কলের সময় তাদের প্রতিনিধি হিসাবে কোন ব্যক্তি থাকতে পারে।
- আপনি মার্কেটপ্লেসেতথ্য পাঠাতে পারেন বা আপনার মামলার সমর্থনে লোক ডাকতে পারেন (সাক্ষী)। মার্কেটপ্লেস একই কাজ করতে পারে।
- শুনানি অফিসার হয় মার্কেটপ্লেসের প্রতিনিধি বা আপনাকে এবং আপনার প্রতিনিধিকে প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করতে পারেন।
- মার্কেটপ্লেসের প্রতিনিধি আপনাকে বা আপনার প্রতিনিধিকে এবং সাক্ষীকে প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করতে পারেন এবং আপনি অথবা আপনার প্রতিনিধি তাঁকে (পুরুষ বা মহিলা) প্রশ্ন করতে পারেন।
- আপনার পছন্দের ভাষায় কথা বলে এমন কারো কথা আপনি অনুরোধ করতে পারেন এবং মার্কেটপ্লেস সেই ব্যক্তিকে প্রদান করবে। শুনানির বিলম্ব এড়ানোর জন্য শুনানি তারিখের বেশ কয়েক দিন আগে এই অনুরোধ তৈরী করা উচিত।
- শুনানির আগে আপনি অতিরিক্ত প্রমাণ জমা দিতে চাইলে সেই দিন বা নির্ধারিত সময়ের মধ্যে শুনানিতে উপস্থিত থাকবেন না অথবা শুনানি সম্পর্কে কোন অন্য প্রশ্ন বা উদ্বেগ থাকলে আপনার গ্রাহক সেবা কেন্দ্রে যোগাযোগ করা উচিত, যোগাযোগ সংক্রান্ত তথ্যের জন্য পৃষ্ঠা 2 দেখুন।
- শুনানির আগে কাজ সম্পর্কে আমাদের কোন মতবিরোধ থাকলে সেগুলি সহ আপনি যেকোন কারণে যেকোন সময়ে আপনার আপীল বা শুনানি বাতিল করতে পারেন।
- আপনি একটি শুনানির অনুরোধ করেছেন কিন্তু এটি এমন একটি সময়ে বা দিনে নির্ধারিত করা হয়েছে যে সময় আপনি কল ধরতে পারবেন না, তাহলে যত তাড়াতাড়ি সম্ভব আপনি গ্রাহক সেবার সঙ্গে যোগাযোগ করে অন্য কোন সময়ে নির্ধারিত করুন।
- আপনি শুনানিতে উপস্থিত না থাকলে, আপনার আবেদন খারিজ করা হবে। আপনি কেন এতে উপস্থিত হতে পারেননি আমাদের বরখাস্ত বিজ্ঞপ্তির 30 দিনের মধ্যে মার্কেটপ্লেসকে লিখিত কারণ দিতে পারলে মার্কেটপ্লেস শুনানির নতুন তারিখ স্থির করতে পারেন।

- শুনানির অফিসার অবশ্যই সম্পূর্ণ শুনানির একটি রেকর্ডিং তৈরী করবেন। উভয় পক্ষের জমা দেওয়া তথ্য রেকর্ডিং এবং এর প্রতিলিপি সহ সম্পূর্ণ শুনানির রেকর্ড পর্যালোচনা করার অনুমতি আপনার আছে।

ব্যক্তিগত মার্কেটপ্লেসে আপীল সম্পর্কিত আইনি কর্তৃপক্ষ

কোড অব ফেডারেল রেগুলেশনস (Code of Federal Regulations, CFR), টাইটেল 45, অংশ 155, উপঅংশ D	ব্যক্তিগত মার্কেটে কার্যাবলী বিনিময় করে: বিনিময়ে এবং সামর্থ্য জনক ইনসিওরেন্স এ অংশগ্রহণের যোগ্যতা নিরূপণ করে।
সি.এফ.আর, টাইটেল 45, অংশ 155, উপঅংশ F	বিনিময় অংশগ্রহণ এবং বিমা সামর্থ্য বিচার কর্মসূচির যোগ্যতা নির্ধারণের আপীল
সি.এফ.আর, টাইটেল 45, অংশ 155, উপঅংশ G	ব্যক্তিগত মার্কেটে বিনিময় কার্যাবলী অব্যাহতির জন্য যোগ্যতা নির্ধারণ
সি.এফ.আর, টাইটেল 42, অংশ 431, উপঅংশ E	আবেদনকারী বা সুবিধাভোগীর জন্য ন্যায্য শুনানি
নিউ ইয়র্ক কোড অব রুলস অ্যান্ড রেগুলেশনস (New York Code of Rules and Regulations, NYCRR), টাইটেল 18, অংশ 358	ন্যায্য শুনানি