UNLOCK HEALTH CARE IN NYC

NYC CARE Member Handbook

English page 1
বাংলা পৃষ্ঠা 17

NYC HEALTH+ HOSPITALS | NYC CARE

Our Fellow New Yorker:

In our city, we recognize health care is a human right. Now, we are putting our values into practice. Thanks to NYC Care and the hardworking professionals at NYC Health + Hospitals, every New Yorker – regardless of where they were born or how much money they have – is guaranteed the right to quality, affordable health care. That includes YOU.

With NYC Care, you will have your own regular doctor who you know and receive your health care from. You will get the kinds of services you need, including OB-GYN, pediatric care and mental health care. You will have the ability to stay healthy and to take care of any health issues early and effectively. And all services will be provided at a price you can afford.

This handbook describes the comprehensive benefits and services you receive as a member of NYC Care. For more information, call 1-646-NYC-CARE at any time of day or night, or visit our website at **nyccare.nyc**.

Our message is simple: Get your NYC Care card and schedule an appointment with your new doctor. Don't wait. Get the health care you need, when you need it. That's your right as a New Yorker!

Dr. Mitchell Katz
President and CEO
NYC Health + Hospitals

CONTENTS

About This Handbook 4

About NYC Care 4
How much does it cost to participate 5
How to renew your membership 5

Your Membership Card 5
How to replace your membership card 6

Your Primary Care Provider 6
How to choose your primary care provider 6

Your Health Care Services 7
Primary and Preventive Care 7
Specialty Care 7
Behavioral Health and Substance Use 7
Women's Health 8
Medications 8
Vision 8
Support Services 8
Health care services not covered 9

How To Get And Manage Your Care 9
How to make your appointments 9
About MyChart online 10
Get ready for your first appointment 10

Billing and Fees 11
How to pay 11

Policies and Procedures 11
Patients' Bill of Rights 11
Your cost to access care 12
How to submit feedback to NYC Care 14
Confidentiality of information 14

About NYC Health + Hospitals 15

NYC Health + Hospitals Mission and Values 16

ABOUT THIS HANDBOOK

This handbook is your guide to NYC Care. In it, you will find helpful information about your membership and how the program works. Please read it before going to the first appointment with your primary care provider.

ABOUT NYC CARE

NYC Care is the key to the City's health care that guarantees access to medical services offered by NYC Health + Hospitals to New Yorkers who do not qualify for health insurance or cannot afford health insurance.

NYC Care helps you stay healthy with access to regular, preventive care. Through this program, you can:

- Choose a primary care provider, who will learn about your medical history and health goals. You do not have to wait until you are sick to get care.
- Get a unique membership card to access health care. Your card shows the fees you can expect to pay for services.
- Call our NYC Care Contact Center, available 24/7, when you need help. In case of emergency, always call 911.
- Get access 24/7 to low-cost prescription medication, including off-hour pickups for regular refills. You can also get refills overnight when needed.

WHERE CAN I USE NYC CARE?

NYC Care offers a network of providers only at NYC Health + Hospitals facilities. Find a list of fees to get services at these sites on your card.

You may get a higher bill if you receive emergency care, are hospitalized or visit providers out of network or outside New York City.

For a list of NYC Health + Hospitals locations where you can use NYC Care, call the NYC Care Contact Center or visit **nyccare.nyc**

Important: People who are eligible for Medicaid, Medicare, the Essential Plan or a Qualified Health Plan (QHP) available through the Affordable Care Act (ACA) should enroll in the insurance plan available to them.

If you have health insurance now, do NOT drop it. Insurance provides more choices and options to meet your health care needs.

How much does it cost to participate

Since NYC Care is not health insurance, there are no membership fees, monthly fees or premiums. Your cost to receive health care is based on a sliding-scale fee per service (see page 12).

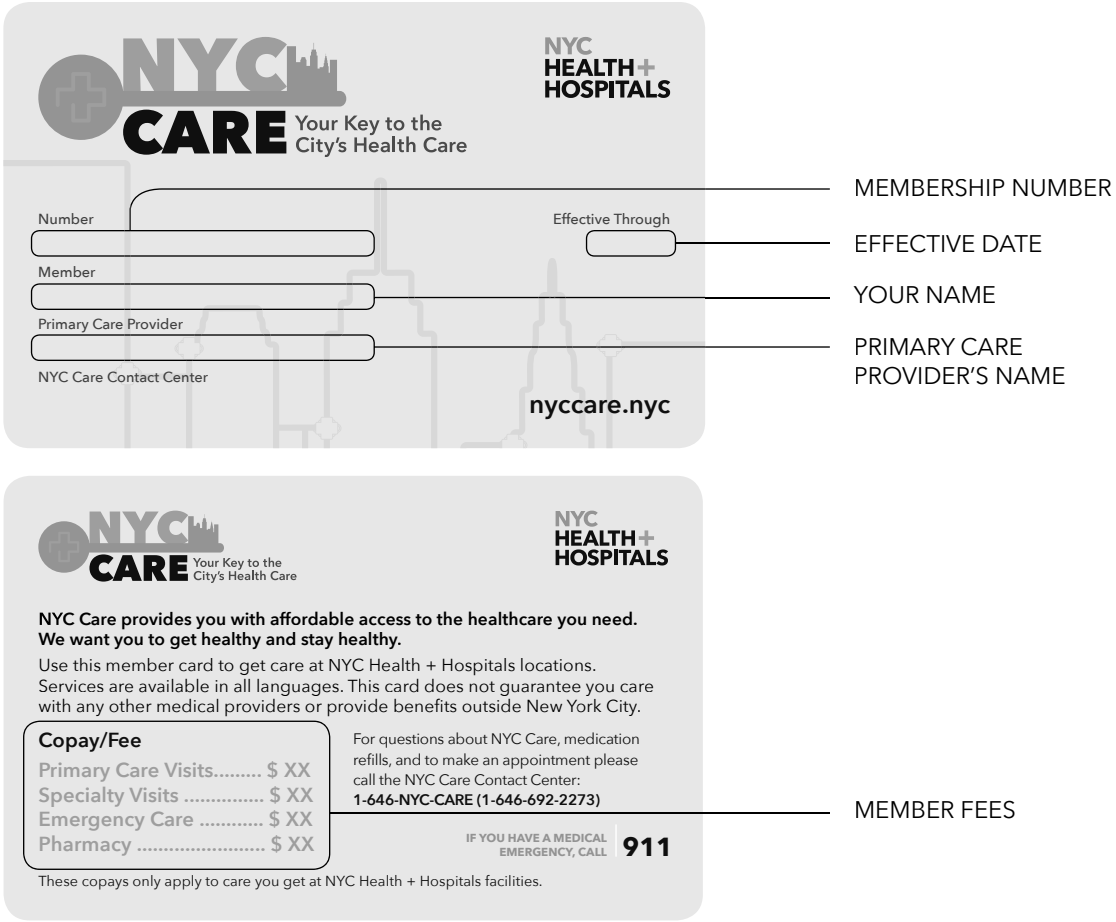
How to renew your membership

NYC Care will have a financial counselor at NYC Health + Hospitals screen you every 12 months. The screening will show if you are eligible for insurance. If not, the financial counselor will help you renew your NYC Care membership.

YOUR MEMBERSHIP CARD

You will get a membership card in the mail. Carry this card always but especially when:

- Visiting your primary care provider
- Getting any health care services at NYC Health + Hospitals facilities



The card shown is a sample of the front and back of an NYC Care membership card.

Your card is unique to you and shows your fees for health care services.

How to replace your membership card

If you lose your membership card, call the NYC Care Contact Center at 1-646-NYC-CARE (1-646-692-2273) to order a new one. Customer Service is available 24/7.



YOUR PRIMARY CARE PROVIDER

Your primary care provider will coordinate your health care and connect you with other services you need. Your provider can be a doctor, nurse practitioner or physician assistant. Their most important job is to help you avoid getting sick. This is called preventive care (examples are routine health screenings and vaccinations). Getting it regularly makes needing emergency care less likely.

How to choose your primary care provider

For the best preventive care, NYC Care encourages you to choose a primary care provider that you can trust. This will make sharing your medical and lifestyle information easier. You will work together to begin, or continue, a health routine that includes diet, weight control and exercise.

The NYC Care Contact Center helped you choose a primary care provider when you enrolled. If you have not chosen or want to change your primary care provider, you can call the NYC Care Contact Center. It is important that you feel comfortable with your choice.

YOUR HEALTH CARE SERVICES

As a member of NYC Care, you have access to many health services. Your primary care provider will help coordinate them, including medication. All specialty services (like Cardiology or Podiatry) need a referral from your primary care provider — except Women's Health.

Some of the health care services available to you are:

Primary and Preventive Care

Your primary care provider treats routine physical conditions, such as high blood pressure and pain. They can give routine vaccinations and screenings, like mammograms and colonoscopies. They also test for and help you manage chronic disease.

Your primary care provider leads your health care team. It may include nurses, medical assistants, social workers, pharmacists, nutritionists and assistants. They can all help you ask for referrals or make appointments.

Generally, if you are healthy, you only need to visit your primary care provider once a year. (Patients with chronic disease need visits more often.)

However, you can visit your primary care provider whenever you have a health concern. For urgent services, the NYC Care Contact Center can make same-day appointments 24/7.

Specialty Care

Your primary care provider works closely with specialists and can help decide if you need their services. Examples of specialty care services are:

- Cardiology
- Rheumatology
- Orthopedics
- Podiatry
- Bariatrics
- Gastroenterology
- General Surgery
- Ear, Nose and Throat (ENT)
- Psychiatry

Behavioral Health and Substance Use

Besides your physical health, NYC Care knows that mental and behavioral health is also important. Your primary care provider is here to support you if you are going through a long period of sadness, stress, nightmares or anxiety

or are using tobacco, alcohol or other drugs. Your provider can refer you to the right mental and behavioral health specialist, like a social worker, therapist or psychiatrist.

Women's Health

NYC Care members get Women's Health services like Obstetrics and Gynecology, family planning, sexually transmitted infection testing and more.

IMPORTANT

You do not need a referral from a primary care provider to make an appointment with a Women's Health provider.

Medications

NYC Care members get low-cost prescription medication and pharmacy access 24/7. Remember to read the information on your medication to learn when and how to take it.

You can get refills for some medication. There are three ways to ask for refills:

1. Go to the pharmacy at any NYC Health + Hospitals facility and ask them to call your primary care provider.
2. If you have a MyChart account, log on and ask for a refill.
3. Call the NYC Care Contact Center at 1-646-NYC-CARE (1-646-692-2273).

Vision

Our ophthalmologists (eye doctors) can examine your eyes and give you eyeglass prescriptions. Get a referral from your primary care provider.

Support Services

Where and how you live may affect your physical, mental and behavioral health. NYC Care knows this, so it offers support services. The social workers in your health care team can connect you with free housing, legal, financial, food and nutrition help. Speak with your primary care provider about the social support that NYC Care offers.

Health care services not covered

NYC Care does not cover these services, but you may be able to get them at NYC Health + Hospitals:

- Cosmetic procedures – unless you need them for a medical reason
- Dental services – available to NYC Care members and other uninsured patients through NYC H+H Options (a free or discount payment plan to make health care services affordable)
- Skilled nursing or long-term acute care
- Emergency care and hospital stays – Emergency Medicaid may cover these services

HOW TO GET AND MANAGE YOUR CARE

How to make your appointments

When you enrolled, the NYC Care Contact Center should have booked your first primary care visit. This appointment should be within two weeks of enrollment.

If you do not have your first primary care appointment yet, call the 24-hour NYC Care Contact Center at 1-646-NYC-CARE (1-646-692-2273). There are no walk-in hours for routine visits, so you will need to make an appointment to see your provider. The NYC Care Contact Center can help if you need to make an appointment urgently.

IMPORTANT

If you need to change or cancel an appointment, please call the NYC Care Contact Center as soon as possible. This allows another patient to use the appointment time.

You can make all appointments with your primary care provider, Women's Health care provider or referred specialists by calling the NYC Care Contact Center or visiting MyChart (see next page).

When scheduling an appointment, please give:

- Your name
- The name of your primary care provider
- Your NYC Care membership number, located on the front of your membership card

Always bring your membership card to all NYC Care appointments.

About MyChart online

MyChart is a free, easy and secure tool to view and manage your health information online any time. Access your medical record portal through the MyChart mobile app or website to:

- Ask for appointments with your primary care provider, Women's Health provider and referred specialists
- Get medication refills
- Review your lab results and visit notes
- Message your primary care provider and health care team
- Providers may also message you about your health care — saving you time and money because you do not have to come in person

To set up your MyChart account, there are two options:

1. Talk to a member of your health care team. You will then get an invite in your email to create an account.
2. Sign up on **mychart.nychealthandhospitals.org**

MyChart is a tool for your convenience, available in English, Spanish and French. You do not have to use MyChart to participate in NYC Care.

Get ready for your first appointment

To get the best care, your primary care provider needs to know your medical history and health goals.

Please bring the following to your first appointment:

- All of your prescription and over-the-counter medication (such as pills, injections, inhalers, herbs, supplements, etc.)
- Your filled-out Adult Initial Health History Form (you got this in the mail with your membership card)
- Your medical records (especially vaccination record, colonoscopy or mammogram reports and Pap smear results, etc.)
- Advance directive or health care proxy form
- Questions about your health or medication

BILLING AND FEES

NYC Care health services are available at a discount rate based on your household size and income. Find a list of fees for common services on the back of your NYC Care membership card or in the chart on the next page.

If your household income is greater than the limit for the household size in the chart, your bill will be based on the self-pay rate for the care received. Payment plans may be available.

How to pay

NYC Care encourages you to pay your fees at the time you get health care services. You can pay with cash, credit card or debit card. If you cannot pay then, NYC Care will mail the bill to your home.

If you get a bill you cannot pay, call the NYC Care Contact Center to discuss your options.

Important: When you enroll in NYC Care, discounts based on your household size and income may be applied to prior NYC Health + Hospitals bills.

POLICIES AND PROCEDURES

Patients' Bill of Rights

As a patient in a hospital in New York State, you have the right, consistent with law, to:

1. Understand and use these rights. If for any reason you do not understand or you need help, the hospital MUST provide assistance, including an interpreter.
2. Receive treatment without discrimination as to race, color, religion, sex, gender identity, national origin, disability, sexual orientation, age or source of payment.
3. Receive considerate and respectful care in a clean and safe environment free of unnecessary restraints.
4. Receive emergency care if you need it.
5. Be informed of the name and position of the doctor who will be in charge of your care in the hospital.
6. Know the names, positions and functions of any hospital staff involved in

YOUR COST TO ACCESS CARE

Step 1

Find your household size (please include all adults and children who live with you).

Step 2

Find your household income (the amount that you get paid in a year) in one of the levels.

Step 3

Follow the column down to the bottom of the chart to see how much you can expect to pay based on your household size and income for clinic visits, emergency room visits, hospital stays and more.

Federal Poverty Levels	100% FPL	101 - 125% FPL		126 - 150% FPL		151 - 200% FPL		201 - 250% FPL		251 - 300% FPL		301 - 350% FPL		351 - 500% FPL	
Household Size	**Less than**	**More than**	**Less than**	**More than**	**Less than**	**More than**	**Less than**	**More than**	**Less than**	**More than**	**Less than**	**More than**	**Less than**	**More than**	**Less than**
1	$12,490	$12,491	$15,613	$15,614	$18,735	$18,736	$24,980	$24,981	$31,225	$31,226	$37,470	$37,471	$43,715	$43,716	$62,450
2	$16,910	$16,911	$21,138	$21,139	$25,365	$25,366	$33,820	$33,821	$42,275	$42,276	$50,730	$50,731	$59,185	$59,186	$84,550
3	$21,330	$21,331	$26,663	$26,664	$31,995	$31,996	$42,660	$42,661	$53,325	$53,326	$63,990	$63,991	$74,655	$74,656	$106,650
4	$25,750	$25,751	$32,188	$32,189	$38,625	$38,626	$51,500	$51,501	$64,375	$64,376	$77,250	$77,251	$90,125	$90,126	$128,750
5	$30,170	$30,171	$37,713	$37,714	$45,255	$45,256	$60,340	$60,341	$75,425	$75,426	$90,510	$90,511	$105,595	$105,596	$150,850
6	$34,590	$34,591	$43,238	$43,239	$51,885	$51,886	$69,180	$69,181	$86,475	$86,476	$103,770	$103,771	$121,065	$121,066	$172,950
7	$39,010	$39,011	$48,763	$48,764	$58,515	$58,516	$78,020	$78,021	$97,525	$97,526	$117,030	$117,031	$136,535	$136,536	$195,050
Clinic Visit for Adult	$0	$2		$3		$20		$30		$40		$50		$50	
Clinic Visit for Child or Pregnant Woman	$0	$0		$0		$20		$30		$40		$50		$50	
Behavioral Health Clinic Visit	$0	$0		$0		$15		$30		$40		$50		$50	
Emergency Room Visit for Adult	$0	$3		$3		$75		$80		$100		$120		$120	
Emergency Room Visit for Child or Pregnant Woman	$0	$0		$0		$75		$80		$100		$120		$120	
Prescription Drugs (fee per prescription)	$2	$2		$2		$6		$10		$14		$18		$18	
Ambulatory Surgery or MRI Testing	$0	$15		$25		$150		$300		$450		$550		$650	
Inpatient Hospital Stay*	$0	$25		$25		$150		$400		$900		$1500		$1500	
Co-pays and Deductibles	$0	$0		$0		$0		$10		$12		$18		$22	

Fees for patients with household income that is more than the above will be charged based on the NYC Health + Hospitals Selfpay rate.
*Additional fees may be charged if savings are more than $8,000

your care and refuse their treatment, examination or observation.

7. Identify a caregiver who will be included in your discharge planning and sharing of post-discharge care information or instruction.
8. Receive complete information about your diagnosis, treatment and prognosis.
9. Receive all the information that you need to give informed consent for any proposed procedure or treatment. This information shall include the possible risks and benefits of the procedure or treatment.
10. Receive all the information you need to give informed consent for an order not to resuscitate. You also have the right to designate an individual to give this consent for you if you are too ill to do so. If you would like additional information, please ask for a copy of the pamphlet "Deciding About Health Care — A Guide for Patients and Families."
11. Refuse treatment and be told what effect this may have on your health.
12. Refuse to take part in research. In deciding whether or not to participate, you have the right to a full explanation.
13. Privacy while in the hospital and confidentiality of all information and records regarding your care.
14. Participate in all decisions about your treatment and discharge from the hospital. The hospital must provide you with a written discharge plan and written description of how you can appeal your discharge.
15. Review your medical record without charge and obtain a copy of your medical record for which the hospital can charge a reasonable fee. You cannot be denied a copy solely because you cannot afford to pay.
16. Receive an itemized bill and explanation of all charges.
17. View a list of the hospital's standard charges for items and services and the health plans the hospital participates with.
18. Challenge an unexpected bill through the Independent Dispute Resolution process.
19. Complain without fear of reprisals about the care and services you are

receiving and to have the hospital respond to you (and if you request it, a written response). If you are not satisfied with the hospital's response, you can complain to the New York State Health Department. The hospital must provide you with the State Health Department telephone number.

20. Authorize those family members and other adults who will be given priority to visit consistent with your ability to receive visitors.

21. Make known your wishes in regard to anatomical gifts. Persons 16 years of age or older may document their consent to donate their organs, eyes and/or tissues, upon their death, by enrolling in the New York State Donate Life Registry or by documenting their authorization for organ and/or tissue donation in writing in a number of ways (such as a health care proxy, will, donor card or other signed paper). The health care proxy is available from the hospital.

Public Health Law (PHL) 2803 (1)(g) Patient's Rights, 10NYCRR, 405.7,405.7(a)(1), 405.7(c)

In addition, NYC Health + Hospitals is committed to compliance with the New York City Human Rights Law that states it is unlawful to discriminate on the basis of actual or perceived sex, including a person's "gender identity, self-image, appearance, behavior or expression," whether or not different from "that traditionally associated with the legal sex assigned to that person at birth."

Administrative Code of the City of New York Title 8

How to submit feedback to NYC Care

We want your visit to NYC Health + Hospitals facilities to be pleasant and safe. NYC Care welcomes the opportunity to address your concerns. Please call the NYC Care Contact Center or visit our website: nychealthandhospitals.org/patient-guest-relations

Confidentiality of information

All information about your care and treatment is kept confidential in accordance with the law. For more information about our Patient Confidentiality & Privacy notice, please visit our website at: nychealthandhospitals.org/patient-privacy-notice

ABOUT NYC HEALTH + HOSPITALS

- NYC Health + Hospitals is the largest public health care system in the United States. We provide essential in-patient, out-patient and home-based services to more than 1 million New Yorkers every year in more than 70 locations across the city's five boroughs.
- Our 11 acute care hospitals provide top-ranked trauma care, dozens of in-patient specialties and mental health services – making communities healthy through a robust network of hospital-based primary care services for children and adults. Our hospitals have earned numerous special designations for quality and culturally responsive care including LGBTQ Healthcare Equity Leader, Baby Friendly, Safe Sleep and top ranks by U.S. News and World Report.
- Our diverse workforce is uniquely focused on empowering New Yorkers, without exception, to live their healthiest life possible.

NYC HEALTH + HOSPITALS MISSION AND VALUES

NYC Health + Hospitals is committed to excellence in health care. Our providers work together to provide comprehensive, personalized care to all New Yorkers.

Mission

NYC Health + Hospitals' mission is to deliver high-quality health services with compassion, dignity and respect to all, without exception.

Vision

NYC Health + Hospitals' vision is to be a fully integrated health system that enables New Yorkers to live their healthiest lives.

Our Values

NYC Health + Hospitals has established the ICARE standards for all our staff. It will help us offer our patients a better experience when under our care and will increase staff awareness to become better engaged with the mission and vision of the organization.

Integrity. Keep Everyone Safe
Compassion. Keep Patients First
Accountability. Manage Resources
Respect. Work Together
Excellence. Pursue Excellence. Keep Learning

NYC-তে স্বাস্থ্যসেবা আনলক করুন

NYC CARE সদস্যের হ্যান্ডবুক

ইংরেজি পৃষ্ঠা 1
বাংলা পৃষ্ঠা 17

NYC HEALTH+ HOSPITALS | NYC CARE

প্রিয় নিউ ইয়র্কবাসীরা:

আমাদের শহরে আমরা স্বাস্থ্যসেবাকে একটি মানবাধিকার হিসেবে স্বীকৃতি দিই। এখন, আমরা আমাদের মূল্যবোধকে চর্চায় পরিণত করেছি। NYC Care এবং NYC Health + Hospitals-এর কঠোর পরিশ্রমী পেশাজীবীদেরকে ধন্যবাদ জানাই, প্রত্যেক নিউ ইয়র্কবাসীকে – তাদের জন্মস্থান ও অর্থ–সম্পদ নির্বিশেষে – মানসম্পন্ন, সাশ্রয়ী স্বাস্থ্যসেবা লাভের অধিকারের নিশ্চয়তা দেয়া হয়। এর মধ্যে আপনিও অন্তর্ভুক্ত আছেন।

NYC Care-এর মাধ্যমে আপনার জন্য আপনার নিয়মিত ডাক্তার থাকবে যাকে আপনি চেনেন এবং যার কাছ থেকে আপনি স্বাস্থ্যসেবা পান। আপনি OB-GYN, শিশুরোগের চিকিৎসা ও মানসিক স্বাস্থ্যসেবাসহ আপনার প্রয়োজনীয় বিভিন্ন সেবা পাবেন। আপনার সুস্থ থাকতে পারবেন এবং কোনো স্বাস্থ্য সমস্যা হলে আগেই ও কার্যকরভাবে ব্যবস্থা নেয়ার সক্ষমতা আপনার থাকবে। আর সব সেবা এমন মূল্যে প্রদান করা হবে আপনি যা আপনার সামর্থ্যের মধ্যেই থাকবে।

NYC Care-এর একজন সদস্য হিসেবে আপনি যে সমন্বিত সুবিধা ও সেবা পাবেন এই হ্যান্ডবুক তা বর্ণনা করে। আরো তথ্যের জন্য, দিন বা রাতের যেকোনো সময় 1-646-NYC-CARE (1-646-692-2273) নম্বরে ফোন করুন, অথবা আমাদের ওয়েবসাইট **nyccare.nyc** ভিজিট করুন।

আমরা যা বলতে চাচ্ছি তা খুব সহজ: আপনার NYC Care কার্ড নিন এবং আপনার নতুন ডাক্তারের সাথে একটি অ্যাপয়েন্টমেন্ট ঠিক করুন। অপেক্ষা করবেন না। যখনই প্রয়োজন হবে, আপনার প্রয়োজনীয় স্বাস্থ্যসেবা নিন। একজন নিউ ইয়র্কবাসী হিসেবে এটা আপনার অধিকার!

Dr. Mitchell Katz
প্রেসিডেপ্রেসিডেপ্রেসিডেন্ট ও CEO
NYC Health + Hospitals

সূচিপত্র

এই হ্যান্ডবুক সম্পর্কে 20

NYC Care সম্পর্কে 20

অংশগ্রহণ করতে কত খরচ হয় 21

আপনার সদস্যপদ কিভাবে নবায়ন করবেন 21

আপনার সদস্য কার্ড 21

আপনার সদস্য কার্ড কিভাবে প্রতিস্থাপন করবেন 22

আপনার প্রাইমারি কেয়ার প্রোভাইডার 22

কিভাবে আপনার প্রাইমারি কেয়ার প্রোভাইডার বেছে নেবেন 22

আপনার স্বাস্থ্যসেবা পরিষেবা 23

প্রাথমিক ও প্রতিকারমূলক সেবা 23

বিশেষজ্ঞ সেবা 23

আচরণগত স্বাস্থ্য ও মাদকদ্রব্যের ব্যবহার 23

নারীর স্বাস্থ্য 24

ওষুধ 24

দৃষ্টি 24

সহায়তা পরিষেবা 24

যেসব স্বাস্থ্যসেবা পরিষেবা কভার করা হয় না 25

কিভাবে আপনার সেবা পেতে ও ব্যবস্থাপনা করতে পারেন 25

কিভাবে আপনার অ্যাপয়েন্টমেন্ট ঠিক করবেন 25

MyChart অনলাইন সম্পর্কে 26

আপনার প্রথম অ্যাপয়েন্টমেন্টের জন্য প্রস্তুত হোন 26

বিল ও ফি 27

কিভাবে পেমেন্ট করবেন 27

নীতিমালা ও প্রক্রিয়া 27

রোগীর অধিকারের সনদ 27

সেবা পাওয়ার জন্য আপনার খরচ 28

NYC Care-এ কিভাবে মতামত জমা দিতে হয় 30

তথ্যের গোপনীয়তা 30

NYC Health + Hospitals সম্পর্কে 31

NYC Health + Hospitals-এর লক্ষ্য ও মূল্যবোধ 32

এই হ্যান্ডবুক সম্পর্কে

এই হ্যান্ডবুক হলো NYC Care-এর জন্য আপনার নির্দেশিকা। এতে, আপনার সদস্যপদ এবং NYC Care কর্মসূচি কিভাবে কাজ করে সে সম্পর্কে সহায়ক তথ্য পাবেন। অনুগ্রহ করে আপনার প্রাইমারি কেয়ার প্রোভাইডারের কাছে প্রথম অ্যাপয়েন্টমেন্টে যাওয়ার আগে এটি পড়ে নিন।

NYC CARE সম্পর্কে

NYC Care হলো সিটির স্বাস্থ্যসেবার মূল চাবিকাঠি যা স্বাস্থ্য বিমা পাওয়ার যোগ্য নয় বা স্বাস্থ্য বিমার খরচ নির্বাহের সামর্থ্য রাখে না এমন নিউ ইয়র্কবাসীদেরকে NYC Health + Hospitals প্রদত্ত চিকিৎসা সেবা পাওয়ার নিশ্চয়তা দেয়।

NYC Care আপনাকে নিয়মিত, প্রতিকারমূলক সেবার সুযোগ প্রদানের মাধ্যমে সুস্থ থাকতে সাহায্য করে। এই কর্মসূচির মাধ্যমে, আপনি:

+ একজন প্রাইমারি কেয়ার প্রোভাইডার বেছে নিতে পারেন, যিনি আপনার চিকিৎসার ইতিহাস ও স্বাস্থ্যের লক্ষ্যগুলো সম্পর্কে জানবেন। চিকিৎসা সেবা পাওয়ার জন্য আপনাকে অসুস্থ হওয়া পর্যন্ত অপেক্ষা করতে হবে না।
+ আপনার স্বাস্থ্যসেবা পাওয়ার জন্য একটি অনন্য মেম্বারশিপ কার্ড পাবেন। আপনার কার্ড সেই ফিসমূহ দেখায় যেগুলো আপনি সেবার জন্য পরিশোধ করার প্রত্যাশা করতে পারেন।
+ আপনার সাহায্যের প্রয়োজন হলে আমাদের NYC Care যোগাযোগ কেন্দ্রে ফোন করুন, যা 24/7 খোলা থাকে। জরুরি প্রয়োজনে, সবসময় 911 নম্বরে ফোন করুন।
+ নিয়মিত রিফিলের জন্য অফ-আওয়ার পিকআপ সহ 24/7 কম খরচে প্রেসক্রিপশনের ওষুধ সংগ্রহের সুযোগ পাবেন। এছাড়াও আপনি প্রয়োজনে রাতেও রিফিল করতে পারবেন।

আমি কোথায় NYC CARE ব্যবহার করতে পারবো?

NYC Care শুধু NYC Health + Hospitals-এর কেন্দ্রগুলোতে প্রোভাইডারদের একটি নেটওয়ার্ক প্রদান করে। এই সাইটগুলোতে সেবা পাওয়ার জন্য ফি-এর একটি তালিকা আপনার কার্ডে দেখুন।

আপনি যদি জরুরি সেবা গ্রহণ করেন, হাসপাতালে ভর্তি হন, অথবা আমাদের নেটওয়ার্কের বাইরের বা নিউ ইয়র্ক সিটির বাইরের প্রোভাইডারদের কাছে যান তাহলে আপনার বিল বেশি হতে পারে।

NYC Health + Hospitals-এর যেসব অবস্থানগুলোতে আপনি NYC Care ব্যবহার করতে পারবেন, সেগুলোর একটি তালিকার জন্য NYC Care যোগাযোগ কেন্দ্রে ফোন করুন অথবা nyccare.nyc ওয়েবসাইট ভিজিট করুন

গুরুত্বপূর্ণ: সাশ্রয়ী চিকিৎসা আইন (Affordable Care Act, ACA) অনুযায়ী Medicaid, Medicare, Essential Plan বা Qualified Health Plan (QHP) পাওয়ার যোগ্য ব্যক্তিরা তাদের যোগ্যতা অনুযায়ী নির্দিষ্ট বিমার জন্য তালিকাভুক্ত হওয়া উচিত।

আপনার যদি স্বাস্থ্য বিমা থাকে, তাহলে সেটি বন্ধ করবেন না। বিমা আপনার স্বাস্থ্যসেবার চাহিদা পূরণের জন্য আরো বেশি পছন্দ ও সুযোগ প্রদান করে।

অংশগ্রহণ করতে কত খরচ হয়

যেহেতু NYC Care কোনো স্বাস্থ্য বিমা নয়, তাই এতে কোনো সদস্য চাঁদা, মাসিক চাঁদা বা প্রিমিয়াম নেই। স্বাস্থ্যসেবা পেতে আপনার খরচ সেবা প্রতি একটি স্লাইডিং স্কেল ফি–এর ভিত্তিতে প্রদান করতে হবে (পৃষ্ঠা 28 দেখুন)।

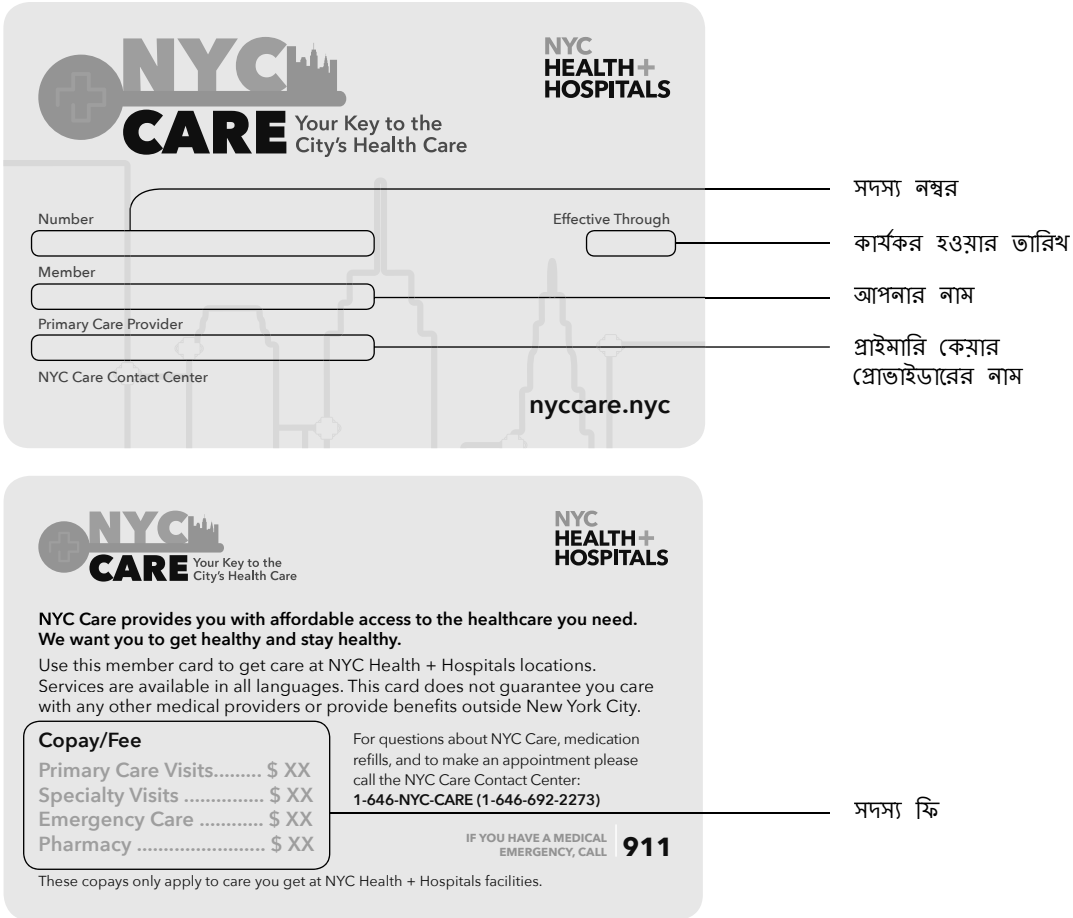
আপনার সদস্যপদ কিভাবে নবায়ন করবেন

NYC Health + Hospitals-এ NYC Care-এর একজন আর্থিক কাউন্সেলর থাকবেন যিনি আপনাকে প্রতি 12 মাস পর পর স্ক্রিনিং করবেন। এই স্ক্রিনিং দেখাবে যে আপনি বিমা পাওয়ার যোগ্য কিনা। যোগ্য না হলে, আর্থিক কাউন্সেলর আপনার NYC Care-এর সদস্যপদ নবায়ন করতে সাহায্য করবেন।

আপনার সদস্য কার্ড

আপনি ডাকযোগে একটি সদস্য কার্ড পাবেন। এই কার্ডটি সবসময় সাথে রাখুন, তবে সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ হলো যখন:

- আপনার প্রাইমারি কেয়ার প্রোভাইডারের সাথে দেখা করতে যাবেন
- NYC Health + Hospitals–এর ফ্যাসিলিটিগুলোতে যেকোনো স্বাস্থ্য সেবা নেবেন



NYC Care এর সদস্য কার্ডটি সামনে ও পেছনে দেখতে কেমন তার নমুনা হিসেবে এই কার্ডটি দেখানো হয়েছে।

আপনার কার্ডটি আপনার জন্য অনন্য এবং আপনার স্বাস্থ্যসেবার কি দেখায়।

আপনার সদস্য কার্ড কিভাবে প্রতিস্থাপন করবেন

যদি আপনি আপনার NYC Care-এর সদস্য কার্ড হারিয়ে ফেলেন, তাহলে নতুন কার্ডের অর্ডার দেয়ার জন্য NYC Care যোগাযোগ কেন্দ্রে 1-646-NYC-CARE (1-646-692-2273) নম্বরে ফোন করুন। কাস্টমার সার্ভিস 24/7 খোলা থাকে।

আপনার প্রাইমারি কেয়ার প্রোভাইডার

আপনার প্রাইমারি কেয়ার প্রোভাইডার আপনার স্বাস্থ্যসেবা সমন্বয় করবেন এবং আপনাকে আপনার প্রয়োজনীয় অন্যান্য সেবার সাথে সংযুক্ত করবেন। আপনার প্রোভাইডার হতে পারেন একজন ডাক্তার, নার্স প্র্যাক্টিশনার, বা একজন ফিজিশিয়ান অ্যাসিস্ট্যান্ট। তাদের সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ কাজ হলো আপনাকে অসুস্থ হওয়া থেকে বিরত রাখা। একে বলা প্রতিকারমূলক সেবা (যেমন নিয়মিত স্বাস্থ্য পরীক্ষা ও টিকাদান)। এটি নিয়মিত পেলে আপনার জরুরি সেবা নেয়ার প্রয়োজনীয়তা কমে যাবে।

কিভাবে আপনার প্রাইমারি কেয়ার প্রোভাইডার বেছে নেবেন

সবচেয়ে ভালো প্রতিকারমূলক সেবার জন্য, আপনি আস্থা রাখতে পারেন এমন একজন প্রাইমারি কেয়ার প্রোভাইডার বেছে নেয়ার জন্য NYC Care আপনাকে উৎসাহিত করে। এতে আপনার চিকিৎসা ও জীবনযাপন সংক্রান্ত তথ্য শেয়ার করা সহজতর হবে। একটি হেলথ রুটিন শুরু করা বা অব্যাহত রাখার জন্য আপনারা একসাথে কাজ করবেন যার মধ্যে রয়েছে ডায়েট, ওজন নিয়ন্ত্রণ ও ব্যায়াম।

আপনি তালিকাভুক্ত হওয়ার সময় একজন প্রাইমারি কেয়ার প্রোভাইডার বেছে নিতে NYC Care যোগাযোগ কেন্দ্র আপনাকে সাহায্য করেছে। আপনি যদি আপনার প্রাইমারি কেয়ার প্রোভাইডার বেছে না নেন বা পরিবর্তন করতে চান, তাহলে আপনি NYC Care যোগাযোগ কেন্দ্রে ফোন করতে পারেন। আপনি আপনার পছন্দ নিয়ে স্বাচ্ছন্দ্যবোধ করছেন কিনা তা গুরুত্বপূর্ণ।

আপনার স্বাস্থ্যসেবা পরিষেবা

NYC Care-এর একজন সদস্য হিসেবে, আপনার অনেক স্বাস্থ্যসেবা পরিষেবায় অ্যাক্সেস রয়েছে। ওষুধসহ অন্যান্য বিষয় সমন্বয়ে আপনার প্রাইমারি কেয়ার প্রোভাইডার সাহায্য করবেন। নারীর স্বাস্থ্য সেবা ব্যতীত অন্য সব বিশেষজ্ঞ সেবার (যেমন কার্ডিওলজি বা পোডিয়াট্রি) জন্য আপনার প্রাইমারি কেয়ার প্রোভাইডার–এর কাছ থেকে একটি রেফারাল লাগবে।

আপনি পেতে পারেন এমন কিছু স্বাস্থ্যসেবা পরিষেবা হলো:

প্রাথমিক ও প্রতিকারমূলক সেবা

আপনার প্রাইমারি কেয়ার প্রোভাইডার উচ্চ রক্তচাপ ও ব্যথার মত সাধারণ শারীরিক সমস্যার চিকিৎসা করে থাকেন। তারা নিয়মিত টিকাদান এবং ম্যামোগ্রাম ও কোলনোস্কোপির মত গুরুত্বপূর্ণ পরীক্ষাগুলো করতে পারেন। তারা আপনার দীর্ঘমেয়াদী রোগ আছে কিনা পরীক্ষা করেন এবং ব্যবস্থাপনা করতে আপনাকে সাহায্য করেন।

আপনার প্রাইমারি কেয়ার প্রোভাইডার আপনার স্বাস্থ্যসেবা দলের নেতৃত্ব দেন। এর মধ্যে অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে নার্স, মেডিকেল অ্যাসিস্ট্যান্ট, সমাজ কর্মী, ফার্মাসিস্ট, পুষ্টিবিদ ও অ্যাসিস্ট্যান্ট। তারা সবাই আপনাকে রেফারাল চাওয়ার ক্ষেত্রে বা অ্যাপয়েন্টমেন্টের সময় নির্ধারণে সাহায্য করতে পারেন।

সাধারণত, আপনি সুস্থ–সবল থাকলে, আপনার প্রাইমারি কেয়ার প্রোভাইডারের কাছে আপনাকে বছরে একবার যেতে হবে। (দীর্ঘস্থায়ী রোগে আক্রান্ত রোগীদের আরো ঘন ঘন ভিজিট করার প্রয়োজন হয়)।

তবে, আপনার কোনো স্বাস্থ্য সমস্যা দেখা দিলেই আপনি আপনার প্রাইমারি কেয়ার প্রোভাইডারের কাছে যেতে পারবেন। জরুরি সেবার জন্য, NYC Care যোগাযোগ কেন্দ্র একই দিনে অ্যাপয়েন্টমেন্টের সময় ঠিক করতে পারবে 24/7।

বিশেষজ্ঞ সেবা

আপনার প্রাইমারি কেয়ার প্রোভাইডার বিভিন্ন বিশেষজ্ঞের সাথে নিবিড়ভাবে কাজ করেন, এবং আপনার তাদের পরিষেবার প্রয়োজন আছে কিনা তা নির্ধারণে সাহায্য করতে পারেন। কিছু বিশেষজ্ঞ সেবা হলো:

- কার্ডিওলজি
- রিউমাটোলজি
- অর্থোপেডিক্স
- পোডিয়াট্রি
- ব্যারিয়াট্রিক্স
- গ্যাস্ট্রোএন্টারোলজি
- সাধারণ সার্জারি
- নাক, কান ও গলা (ENT)
- সাইকিয়াট্রি

আচরণগত স্বাস্থ্য ও মাদকদ্রব্যের ব্যবহার

আপনার শারীরিক স্বাস্থ্য ছাড়াও, NYC Care জানে যে মানসিক ও আচরণগত স্বাস্থ্যও গুরুত্বপূর্ণ। আপনি যদি দীর্ঘদিন ধরে বিষণ্ণতা, চাপ, দুঃস্বপ্ন বা উদ্বেগে ভোগেন বা তামাক, অ্যালকোহল বা অন্যান্য মাদকদ্রব্য ব্যবহার করেন তাহলে আপনার প্রাইমারি কেয়ার প্রোভাইডার আছেন আপনাকে সাহায্য করার জন্য। আপনার প্রোভাইডার আপনাকে সঠিক

মানসিক ও আচরণগত স্বাস্থ্য বিশেষজ্ঞের কাছে রেফার করতে পারবেন যেমন একজন সমাজকর্মী, থেরাপিস্ট বা সাইকিয়াট্রিস্ট।

নারীর স্বাস্থ্য

NYC Care-এর সদস্যরা নারীর স্বাস্থ্যসেবা পেয়ে থাকেন যেমন অবস্টেট্রিক্স ও গাইনেকোলজি, পরিবার পরিকল্পনা, যৌনবাহিত সংক্রমণ পরীক্ষা, এবং আরো অনেক কিছু।

গুরুত্বপূর্ণ

নারীর স্বাস্থ্য সেবা প্রদানকারীর সাথে অ্যাপয়েন্টমেন্ট করার জন্য আপনার কোনো প্রাইমারি কেয়ার প্রোভাইডারের কাছ থেকে রেফারাল লাগবে না।

ওষুধ

NYC Care-এর সদস্যরা প্রেসক্রিপশনের ওষুধ কম মূল্যে পান এবং 24/7 ফার্মেসি থেকে ওষুধ সংগ্রহের সুযোগ পান। কখন এবং কিভাবে সেবন করতে হবে তা জানতে আপনার ওষুধের সাথে থাকা তথ্য পড়ার বিষয়টি মনে রাখবেন।

কিছু ওষুধের ক্ষেত্রে আপনি রিফিল করার সুবিধা পাবেন। রিফিলের জন্য অনুরোধ করার ৩টি উপায় আছে:

1. NYC Health + Hospitals-এর যেকোনো ফ্যাসিলিটির ফার্মেসিতে যান এবং তাদেরকে বলুন আপনার প্রাইমারি কেয়ার প্রোভাইডারকে ফোন রা।
2. আপনার যদি একটি MyChart অ্যাকাউন্ট থাকে, তাহলে লগ অন করুন এবং ওষুধ রিফিলের জন্য আবেদন করা।
3. 1-646-NYC-CARE (1-646-692-2273) নম্বরে NYC Care যোগাযোগ কেন্দ্রে ফোন করা।

দৃষ্টি

আমাদের অপথালমোলজিস্টরা (চোখের ডাক্তার) আপনার চোখের পরীক্ষা করতে পারেন এবং আপনাকে চশমার প্রেসক্রিপশন দিতে পারেন। আপনার প্রাইমারি কেয়ার প্রোভাইডারের কাছ থেকে একটি রেফারাল নিন।

সহায়তা পরিষেবা

আপনি যেখানে এবং যেভাবে বসবাস করেন তা আপনার শারীরিক, মানসিক ও আচরণগত স্বাস্থ্যে প্রভাব ফেলতে পারে। NYC Care তা জানে, তাই এটি সহায়তা পরিষেবা প্রদান করে। আপনার স্বাস্থ্যসেবা দলের সমাজকর্মীরা আপনাকে বিনামূল্যে আবাসন, আইনি, আর্থিক, খাদ্য ও পুষ্টি সহায়তার সাথে সংযোগ করিয়ে দিতে পারেন। NYC Care যে সামাজিক সহায়তা প্রদান করে সে সম্পর্কে আপনার প্রাইমারি কেয়ার প্রোভাইডারের সাথে কথা বলুন।

যেসব স্বাস্থ্যসেবা পরিষেবা কভার করা হয় না

NYC Care এই পরিষেবাগুলো কভার করে না, কিন্তু আপনি হয়তো NYC Health + Hospitals থেকে এগুলো পেতে পারেন:

- কসমেটিক প্রক্রিয়া – যদি না কোনো চিকিৎসাগত কারণে আপনার সেগুলো প্রয়োজন হয়
- দন্ত পরিচর্যা – NYC H+H Options (স্বাস্থ্যসেবাকে সাশ্রয়ী করার জন্য বিনামূল্যে বা ছাড়কৃত মূল্যে প্রদত্ত একটি পেমেন্ট প্ল্যান) এর মাধ্যমে NYC Care-এর সদস্য এবং অন্যান্য বিমাবিহীন রোগীদেরকে প্রদান করা হয়
- দক্ষ নার্সিং বা দীর্ঘস্থায়ী রোগের সেবা
- জরুরি সেবা ও হাসপাতালে অবস্থান – জরুরি মেডিকেইড হয়তো এই পরিষেবাগুলো কভার করতে পারে

কিভাবে আপনার সেবা পেতে ও ব্যবস্থাপনা করতে পারেন

কিভাবে আপনার অ্যাপয়েন্টমেন্ট ঠিক করবেন

যখন আপনি তালিকাভুক্ত হয়েছেন, তখন NYC Care কন্টাক্ট সেন্টার আপনার প্রাইমারি কেয়ার প্রোভাইডারের সাথে প্রথম ভিজিট বুক করে রাখার কথা। এই অ্যাপয়েন্টমেন্ট তালিকাভুক্তির ২ সপ্তাহের মধ্যে হওয়া উচিত।

যদি আপনার প্রাইমারি কেয়ারের প্রথম অ্যাপয়েন্টমেন্ট এখনো না নিয়ে থাকেন, তাহলে 1-646-NYC-CARE (1-646-692-2273) নম্বরে 24-ঘন্টার NYC Care যোগাযোগ কেন্দ্রে ফোন করুন। নিয়মিত ভিজিটের ক্ষেত্রে সরাসরি গিয়ে দেখা করার কোনো সুযোগ নেই, তাই আপনার প্রোভাইডারকে দেখানোর জন্য আপনাকে অ্যাপয়েন্টমেন্ট নিতে হবে। আপনার জরুরি ভিত্তিতে অ্যাপয়েন্টমেন্ট করার প্রয়োজন হলে NYC Care যোগাযোগ কেন্দ্র আপনাকে সাহায্য করতে পারবে।

গুরুত্বপূর্ণ

আপনার যদি কোনো অ্যাপয়েন্টমেন্ট পরিবর্তন বা বাতিল করার প্রয়োজন হয়, তাহলে অনুগ্রহ করে NYC Care কন্টাক্ট সেন্টারে যথাশীঘ্র সম্ভব ফোন করুন। এতে আরেকজন রোগী সেই অ্যাপয়েন্টমেন্টের সময়টি ব্যবহারের সুযোগ পাবেন।

আপনি NYC Care কন্টাক্ট সেন্টারে ফোন করে বা MyChart-এ গিয়ে আপনার প্রাইমারি কেয়ার প্রোভাইডার, নারীর স্বাস্থ্যসেবা প্রদানকারী বা রেফারকৃত বিশেষজ্ঞের সাথে সব অ্যাপয়েন্টমেন্ট নিতে পারবেন (পরবর্তী পৃষ্ঠা দেখুন)।

অ্যাপয়েন্টমেন্ট করার সময়, অনুগ্রহ করে প্রদান করুন:

- আপনার নাম
- আপনার প্রাইমারি কেয়ার প্রোভাইডারের নাম
- আপনার NYC Care সদস্য নম্বর, যা আপনার সদস্য কার্ডের সামনের অংশে পাওয়া যাবে

NYC Care-এর সব অ্যাপয়েন্টমেন্টে আপনার সদস্য কার্ড সবসময় আপনার সাথে আনবেন।

MyChart অনলাইন সম্পর্কে

MyChart হলো আপনার স্বাস্থ্য সংক্রান্ত তথ্য অনলাইনে যেকোনো সময় দেখা ও ব্যবস্থাপনা করার জন্য বিনামূল্যের সহজ ও নিরাপদ একটি উপায়। MyChart মোবাইল অ্যাপ বা ওয়েবসাইটের মাধ্যমে আপনার মেডিকেল রেকর্ড পোর্টাল অ্যাক্সেস করার মাধ্যমে নিচের কাজগুলো করতে পারেন:

- আপনার প্রাইমারি কেয়ার প্রোভাইডার, নারীর স্বাস্থ্যসেবা প্রদানকারী বা রেফারকৃত বিশেষজ্ঞদের সাথে অ্যাপয়েন্টমেন্টের অনুরোধ জানানো
- ওষুধ রিফিল রা
- আপনার ল্যাবের ফলাফল ও ভিজিটের নোটগুলো পর্যালোচনা রা
- আপনার প্রাইমারি কেয়ার প্রোভাইডার ও স্বাস্থ্যসেবা দলকে মেসেজ পাঠানো
- প্রোভাইডাররাও আপনার স্বাস্থ্যসেবা সম্পর্কে আপনাকে মেসেজ পাঠাতে পারেন—যা আপনার সময় ও অর্থ বাঁচায় কারণ আপনাকে সশরীরে আসতে হয় না।

আপনার MyChart অ্যাকাউন্ট সেটআপ করার জন্য দু'টি অপশন আছে:

1. আপনার স্বাস্থ্যসেবা দলের একজন সদস্যের সাথে কথা বলুন। তারপর আপনার অ্যাকাউন্ট তৈরি করার জন্য আপনি ইমেইলে একটি আমন্ত্রণ পাবেন।
2. mychart.nychealthandhospitals.org ওয়েবসাইটে সাইন-আপ করুন।

MyChart আপনার সুবিধার জন্য একটি টুল যা ইংরেজি, স্প্যানিশ ও ফরাসি ভাষায় পাওয়া যায়। NYC Care-এ অংশগ্রহণের জন্য আপনার MyChart ব্যবহার করা বাধ্যতামূলক নয়।

আপনার প্রথম অ্যাপয়েন্টমেন্টের জন্য প্রস্তুত হোন

সবচেয়ে ভালো সেবা পেতে, আপনার প্রাইমারি কেয়ার প্রোভাইডারের আপনার চিকিৎসার ইতিহাস ও স্বাস্থ্য সংক্রান্ত লক্ষ্য সম্পর্কে জানা প্রয়োজন।

অনুগ্রহ করে আপনার প্রথম অ্যাপয়েন্টমেন্টের সময় নিচের জিনিসগুলো নিয়ে আসবেন:

- আপনার প্রেসক্রিপশনের মাধ্যমে ও প্রেসক্রিপশন ছাড়া কেনা সব ওষুধ (যেমন পিল, ইঞ্জেকশন, ইনহেলার, ভেষজ ওষুধ, সাপ্লিমেন্ট, ইত্যাদি)
- আপনার পূরণকৃত প্রাপ্তবয়স্কদের প্রাথমিক স্বাস্থ্যের ইতিহাসের ফরম (এটি আপনার সদস্য কার্ডের সাথে ডাকযোগে পেয়েছেন)
- আপনার মেডিকেল রেকর্ডসমূহ (বিশেষ করে টিকার রেকর্ড, কোলনোস্কোপি বা ম্যামোগ্রামের রিপোর্ট, ও প্যাপ স্মিয়ারের ফলাফল ইত্যাদি)
- অ্যাডভান্স ডিরেক্টিভ বা হেলথ কেয়ার প্রক্সি ফরম
- আপনার স্বাস্থ্য বা ওষুধ সম্পর্কিত প্রশ্নসমূহ

বিল ও ফি

আপনার পরিবারের সদস্য সংখ্যা ও আয়ের ভিত্তিতে NYC Care-এর স্বাস্থ্যসেবা পরিষেবা আপনি ছাড়কৃত মূল্যে পাবেন। সাধারণ পরিষেবাসমূহের ফি সংক্রান্ত একটি তালিকা আপনার NYC Care সদস্য কার্ডের পিছনে, বা পরবর্তী পৃষ্ঠার চার্টে দেখুন।

যদি আপনার পরিবারের আয় চার্টে দেখানো পরিবারের সদস্য সংখ্যা ভিত্তিক যে সীমা দেয়া আছে তারচেয়ে বেশি হয়, তাহলে গৃহীত সেবার জন্য আপনাকে সেলফ–পে রেটের ভিত্তিতে বিল করা হবে। পেমেন্ট প্ল্যান পাওয়া যেতে পারে।

কিভাবে পেমেন্ট করবেন

আপনি যখন চিকিৎসা সেবা গ্রহণ করেন তখনই আপনার ফি পরিশোধ করার জন্য NYC Care উৎসাহিত করে থাকে। আপনি নগদে, ক্রেডিট কার্ড, বা ডেবিট কার্ডের মাধ্যমে পেমেন্ট করতে পারেন। যদি আপনি পেমেন্ট করতে না পারেন, তাহলে NYC Care আপনার বাড়িতে বিলটি ডাকযোগে পাঠাবে।

যদি আপনি এমন একটি বিল পেয়ে থাকেন যা আপনি পরিশোধ করতে পারবেন না, তাহলে আপনার অপশনগুলো সম্পর্কে আলোচনা করতে NYC Care কন্টাক্ট সেন্টারে ফোন করুন।

গুরুত্বপূর্ণ: যখন আপনি NYC Care-এ তালিকাভুক্ত হবেন, আপনার পরিবারের সদস্য সংখ্যা ও আয়ের ভিত্তিতে NYC Health + Hospitals-এ আপনার আগের বিলগুলোতে ছাড় দেয়া হতে পারে।

নীতিমালা ও প্রক্রিয়া

রোগীদের অধিকারগুলির বিল

নিউ ইয়র্ক স্টেটের কোনো হাসপাতালের একজন রোগী হিসেবে, আইনের সঙ্গে সঙ্গতিপূর্ণভাবে আপনার নিম্নলিখিত অধিকারগুলো আছে:

1. এই অধিকারগুলি বুঝে নিন এবং ব্যবহার করুন। যদি আপনি কোনো কারণে বুঝতে না পারেন অথবা আপনার সাহায্যের প্রয়োজন হয়, তাহলে হাসপাতালকে অবশ্যই একজন অনুবাদকারীসহ সহায়তা প্রদান করতে হবে।
2. জাতি, বর্ণ, ধর্ম, লিঙ্গ, লিঙ্গ পরিচয়, দেশীয় মূল, অক্ষমতা, যৌন প্রবণতা, বয়সের ভিত্তিতে বা আয়ের উৎস কোনো বৈষম্য ছাড়া চিকিৎসা পান।
3. অনাবশ্যক নিয়ন্ত্রণ থেকে মুক্ত একটি স্বচ্ছ ও নিরাপদ পরিবেশে সহানুভূতিপূর্ণ ও সম্মানজনক পরিচর্যা পান।
4. আপনার প্রয়োজন হলে, জরুরি পরিচর্যা পান।।
5. যে ডাক্তার হাসপাতালে আপনার পরিচর্যার দায়িত্বে থাকবেন, তাঁর নাম ও পদ সম্বন্ধে অবহিত থাকুন।

সেবা পাওয়ার জন্য আপনার খরচ

ধাপ 1

আপনার পরিবারের সদস্যসংখ্যা খুঁজুন (অনুগ্রহ করে আপনার সাথে বসবাসকারী সব প্রাপ্তবয়স্ক ব্যক্তি ও শিশু সহ হিসাব করুন)।

ধাপ 2

আপনার পরিবারের আয় (যে পরিমাণ বেতন আপনারা এক বছরে পান) একটি স্তরে খুঁজুন।

ধাপ 3

ক্লিনিক ভিজিট, জরুরি রুম ভিজিট, হাসপাতালে অবস্থান, এবং আরো অনেক কিছুর জন্য আপনার পরিবারের সদস্য সংখ্যা ও আয়ের ভিত্তিতে আপনি কত পেমেন্ট প্রত্যাশা করতে পারেন তা দেখতে চার্টের একদম নিচের কলাম অনুসরণ করুন।

ফেডারেল দারিদ্র্য সীমা	100% FPL	101 - 125% FPL		126 - 150% FPL		151 - 200% FPL		201 - 250% FPL		251 - 300% FPL		301 - 350% FPL		351 - 500% FPL	
পরিবারের সদস্য সংখ্যা	**এরচেয়ে কম**	**এরচেয়ে বেশি**	**এরচেয়ে কম**	**এরচেয়ে বেশি**	**এরচেয়ে কম**	**এরচেয়ে বেশি**	**এরচেয়ে কম**	**এরচেয়ে বেশি**	**এরচেয়ে কম**	**এরচেয়ে বেশি**	**এরচেয়ে কম**	**এরচেয়ে বেশি**	**এরচেয়ে কম**	**এরচেয়ে বেশি**	**এরচেয়ে কম**
1	$12,490	$12,491	$15,613	$15,614	$18,735	$18,736	$24,980	$24,981	$31,225	$31,226	$37,470	$37,471	$43,715	$43,716	$62,450
2	$16,910	$16,911	$21,138	$21,139	$25,365	$25,366	$33,820	$33,821	$42,275	$42,276	$50,730	$50,731	$59,185	$59,186	$84,550
3	$21,330	$21,331	$26,663	$26,664	$31,995	$31,996	$42,660	$42,661	$53,325	$53,326	$63,990	$63,991	$74,655	$74,656	$106,650
4	$25,750	$25,751	$32,188	$32,189	$38,625	$38,626	$51,500	$51,501	$64,375	$64,376	$77,250	$77,251	$90,125	$90,126	$128,750
5	$30,170	$30,171	$37,713	$37,714	$45,255	$45,256	$60,340	$60,341	$75,425	$75,426	$90,510	$90,511	$105,595	$105,596	$150,850
6	$34,590	$34,591	$43,238	$43,239	$51,885	$51,886	$69,180	$69,181	$86,475	$86,476	$103,770	$103,771	$121,065	$121,066	$172,950
7	$39,010	$39,011	$48,763	$48,764	$58,515	$58,516	$78,020	$78,021	$97,525	$97,526	$117,030	$117,031	$136,535	$136,536	$195,050

প্রাপ্তবয়স্কদের জন্য ক্লিনিক ভিজিট	$0	$2	$3	$20	$30	$40	$50	$50
শিশু বা গর্ভবতী নারীদের জন্য ক্লিনিক ভিজিট	$0	$0	$0	$20	$30	$40	$50	$50
আচরণগত স্বাস্থ্য ক্লিনিক ভিজিট	$0	$0	$0	$15	$30	$40	$50	$50
প্রাপ্তবয়স্কদের জন্য জরুরি রুম ভিজিট	$0	$3	$3	$75	$80	$100	$120	$120
শিশু বা গর্ভবতী নারীদের জন্য জরুরি রুম ভিজিট	$0	$0	$0	$75	$80	$100	$120	$120
প্রেসক্রিপশনের ওষুধ (প্রত্যেক প্রেসক্রিপশনের জন্য ফি)	$2	$2	$2	$6	$10	$14	$18	$18
অ্যাম্বুলেটরি সার্জারি বা MRI পরীক্ষা	$0	$15	$25	$150	$300	$450	$550	$650
হাসপাতালে ভর্তি রোগীর হাসপাতালে অবস্থান*	$0	$25	$25	$150	$400	$900	$1500	$1500
কো-পে ও ডিডাক্টিবল	$0	$0	$0	$0	$10	$12	$18	$22

উপরের উল্লিখিত আয়ের চেয়ে বেশি আয় বিশিষ্ট পরিবারের রোগীদের জন্য ফি NYC Health + Hospitals-এর সেলফ-পে রেটের (Selfpay rate) ভিত্তিতে নির্ধারণ করা হবে।
*$8,000-এর চেয়ে বেশি সাশ্রয় হলে বাড়তি ফি ধার্য করা হতে পারে

6. আপনার পরিচর্যায় যুক্ত থাকা যে কোনো হাসপাতাল কর্মীদের নাম, পদ, ও কাজ জানুন এবং তাঁদের চিকিৎসা, পরীক্ষা বা পর্যবেক্ষণ প্রত্যাখ্যান করুন। একজন পরিচর্যাকারীকে সনাক্ত করুন যাকে আপনাকে মুক্তি দেওয়ার পরিকল্পনায় এবং মুক্তি-পরবর্তী পরিচর্যা সংক্রান্ত তথ্য বা নির্দেশাবলী বিনিময়ে যুক্ত করা হবে।
7. ধূমপান নিষিদ্ধ পরিবেশ।
8. আপনার রোগনির্ণয়, চিকিৎসা ও রোগের পূর্বাভাস সম্বন্ধে সম্পূর্ণ তথ্য পান।
9. কোনো প্রস্তাবিত কার্যপ্রণালী বা চিকিৎসার জন্য অবহিত সম্মতি দিতে আপনার যে সমস্ত তথ্য প্রয়োজন তা পান। কার্যপ্রণালী বা চিকিৎসার সম্ভাব্য ঝুঁকি ও সুবিধাগুলি এই তথ্যে অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
10. প্রাণ না ফেরানোর একটি আদেশের জন্য অবহিত সম্মতি দিতে আপনার যে সমস্ত তথ্য প্রয়োজন তা পান। আপনি যদি এই সম্মতি দেওয়ার পক্ষে খুব বেশি অসুস্থ থাকেন, তাহলে আপনার পক্ষে এই সম্মতি দেওয়ার জন্য কোনো ব্যক্তিকে মনোনয়নের অধিকারও আপনার আছে। আপনি যদি অতিরিক্ত তথ্য পেতে চান, তাহলে অনুগ্রহ করে পুস্তিকা "Deciding About Health Care – A Guide for Patients and Family" (স্বাস্থ্য পরিচর্যা সম্পর্ক সিদ্ধা ন্ত নে ওয়া - রোগীদের ও পরিবার গুলির জন্য একটি নির্দেশি কা) এর একটি কপি চেয়ে নিন।
11. চিকিৎসা প্রত্যাখ্যান করুন এবং এটা আপনার স্বাস্থ্যকে কীভাবে প্রভাবিত করতে পারে তা জানুন।
12. গবেষণায় অংশ নিতে অস্বীকার করুন। অংশগ্রহণ করবেন কিনা সেই সিদ্ধান্ত নেওয়ার সময় আপনার পূর্ণ ব্যাখ্যা পাওয়ার অধিকার আছে।
13. হাসপাতালে থাকার সময় একান্ততা, এবং আপনার পরিচর্যা সংক্রান্ত সমস্ত তথ্য ও রেকর্ডের গোপনীয়তা।
14. আপনার চিকিৎসা এবং হাসপাতাল থেকে ছাড়া পাওয়া সম্বন্ধে সমস্ত সিদ্ধান্তগুলিতে অংশ নিন। আপনাকে মুক্তি দেওয়ার একটি লিখিত পরিকল্পনা, এবং আপনাকে মুক্তি দেওয়ার জন্য আপনি কীভাবে আবেদন করতে পারেন তার লিখিত বর্ণনা হাসপাতালটি অবশ্যই প্রদান করা উচিত।
15. বিনা খরচে আপনার চিকিৎসার রেকর্ড পর্যালোচনা করুন এবং আপনার চিকিৎসার রেকর্ডের একটি কপি সংগ্রহ করুন, যার জন্য হাসপাতাল একটি যুক্তিগ্রাহ্য ফি দাবি করতে পারে। আপনি অর্থপ্রদান করতে অসমর্থ হলে, শুধুমাত্র তার ভিত্তিতেই আপনাকে কপি দিতে অস্বীকার করা যায় না।
16. স্বতন্ত্র বিষয়ভিত্তিক একটি বিল এবং সমস্ত মূল্যগুলির ব্যাখ্যা পান।
17. জিনিসপত্র ও পরিষেবার জন্য হাসপাতালের স্ট্যান্ডার্ড ধার্য মূল্যের একটি তালিকা দেখুন এবং হাসপাতালটি যে স্বাস্থ্য পরিকল্পনাগুলিতে অংশগ্রহণ করে সেগুলি দেখুন।
18. নিরপেক্ষ বিবাদ সমাধান (Independent Dispute Resolution) প্রক্রিয়ার মাধ্যমে একটি অপ্রত্যাশিত বিলকে চ্যালেঞ্জ জানানো।

19. আপনি যে পরিচর্যা ও পরিষেবাগুলি পাচ্ছেন সেগুলি সম্বন্ধে এবং হাসপাতালের কাছ থেকে উত্তর পেতে এবং আপনি যদি অনুরোধ করেন, সেই ক্ষেত্রে একটি লিখিত জবাব পেতে কোনো প্রতিশোধের ভয় ছাড়া অভিযোগ করুন। আপনি যদি হাসপাতালের জবাবে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে আপনি নিউ ইয়র্ক স্টেট স্বাস্থ্য বিভাগ (New York State Health Department) এর কাছে অভিযোগ করতে পারেন। হাসপাতালটি আপনাকে অবশ্যই স্টেট স্বাস্থ্য বিভাগের টেলিফোন নম্বর দেবে।

20. পরিবারের সেই সকল সদস্য ও অন্যান্য পূর্ণবয়স্ক মানুষদের অনুমোদন দিন, যাদেরকে আপনার সঙ্গে দর্শনার্থীদের সাক্ষাতের সামর্থ্যের সঙ্গে সঙ্গতিপূর্ণভাবে, সাক্ষাতের ক্ষেত্রে অগ্রাধিকার দেওয়া হবে।

21. যেখানে প্রযোজ্য, দেহ দান করার বিষয়ে আপনার ইচ্ছা জানান। ষোলো বা তার বেশি বয়সী ব্যক্তিরা তাদের মৃত্যুর পরে অঙ্গ, চক্ষু এবং/অথবা কলা দান করার জন্য তাদের সম্মতি নথিভুক্ত করতে পারে, NYS ডোনেট লাইফ রেজিস্ট্রিতে নথিভুক্ত হয়ে অথবা অঙ্গ এবং/অথবা কলা দানের জন্য বিভিন্ন উপায়ে লিখিতভাবে অনুমতি দিতে পারেন (যেমন হেলথ কেয়ার প্রক্সি, উইল, ডোনার কার্ড বা অন্যান্য স্বাক্ষরিত নথি) আপনি আপনার হেল্থ কেয়ার প্রক্সি কেন্দ্রে পাওয়া যায়।

পাবলিক হেলথ আইন 2803 (1)(g) রোগীর অধিকার, 10NYCRR, 405.7,405.7(a)(1), 405.7(c)(Public Health Law (PHL) 2803 (1)(g) Patient's Rights, 10NYCRR, 405.7,405.7(a)(1), 405.7(c))

সেইসাথে, NYC Health + Hospitals নিউ ইয়র্ক সিটির মানবাধিকার আইন মেনে চলতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ যেটি বর্ণনা করে যে একজন ব্যক্তির "লিঙ্গ পরিচয়, আত্ম–ছবি, চেহারা, আচরণ বা ভাবভঙ্গি" সহ প্রকৃত বা অনুভূত লিঙ্গের ভিত্তিতে বৈষম্য করা বেআইনি তা "উক্ত ব্যক্তির জন্মের সময় নির্ধারিত আইনানুগ লিঙ্গের সাথে ঐতিহ্যগতভাবে সম্পৃক্ত" আচরণের চেয়ে ভিন্ন হোক বা না হোক।

নিউ ইয়র্ক সিটির প্রশাসনিক বিধি শিরোনাম 8 (Administrative Code of the City of New York Title 8)

NYC Care-এ কিভাবে মতামত জমা দিতে হয়

আমরা চাই NYC Health + Hospitals-এর কেন্দ্রগুলোতে আপনার ভিজিট মনোরম ও নিরাপদ হোক। NYC Care আপনার উদ্বেগসমূহ সমাধান করার সুযোগকে স্বাগত জানায়। অনুগ্রহ করে NYC Care যোগাযোগ কেন্দ্রে ফোন করুন বা আমাদের ওয়েবসাইটে যান: nychealthandhospitals.org/patient-guest-relations

তথ্যের গোপনীয়তা

আপনার সেবা ও চিকিৎসা সংক্রান্ত সব তথ্য আইন অনুযায়ী গোপন রাখা হবে। আমাদের রোগীদের গোপনীয়তা ও একান্ততার বিজ্ঞপ্তি সম্পর্কে আরো জানতে, অনুগ্রহ করে আমাদের ওয়েবসাইটে যান: nychealthandhospitals.org/patient-privacy-notice

NYC HEALTH + HOSPITALS সম্পর্কে

- NYC Health + Hospitals হলো যুক্তরাষ্ট্রের সবচেয়ে বড় স্বাস্থ্যসেবা ব্যবস্থা। আমরা প্রতি বছর নিউ ইয়র্ক সিটির পাঁচটি বরো জুড়ে 70টিরও বেশি জায়গায় এক মিলিয়নেরও বেশি নিউ ইয়র্কবাসীকে অপরিহার্য ইন-পেশেন্ট, আউট-পেশেন্ট, ও বাড়ি-ভিত্তিক পরিষেবা প্রদান করে থাকি।
- আমাদের 11টি অ্যাকিউট কেয়ার হসপিটাল শিশু ও বয়স্কদের জন্য হাসপাতাল-ভিত্তিক প্রাথমিক চিকিৎসা সেবা একটি শক্তিশালী নেটওয়ার্কের মাধ্যমে কমিউনিটিগুলোকে সুস্থ রেখে শীর্ষস্থানীয় ট্রমা কেয়ার, কয়েক ডজন ইন-পেশেন্ট বিশেষজ্ঞ সেবা, ও মানসিক স্বাস্থ্যসেবা প্রদান করে। LGBTQ হেলথকেয়ার ইকুইটি লিডার, শিশুবান্ধব, নিরাপদ ঘুম, ও ইউ.এস. নিউজ এন্ড ওয়ার্ল্ড রিপোর্ট কর্তৃক শীর্ষ স্থান সহ মানসম্পন্ন ও সাংস্কৃতিকভাবে সংবেদনশীল সেবার জন্য আমাদের হাসপাতালগুলো অসংখ্য বিশেষ উপাধি অর্জন করেছে।
- কোনো ব্যতিক্রম ছাড়াই সম্ভাব্য সবচেয়ে সুস্থভাবে জীবনযাপন করার জন্য আমাদের বৈচিত্র্যময় কর্মীবাহিনী নিউ ইয়র্কবাসীদের ক্ষমতায়ন করার জন্য অনন্যভাবে নিবেদিত।

NYC HEALTH + HOSPITALS-এর লক্ষ্য ও মূল্যবোধ

NYC Health + Hospitals স্বাস্থ্যসেবায় শ্রেষ্ঠত্ব অর্জনে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। সব নিউ ইয়র্কবাসীকে সামগ্রিকভাবে, স্বকীয় সেবা প্রদানের জন্য আমাদের প্রোভাইডাররা একসাথে কাজ করে থাকেন।

লক্ষ্য

NYC Health + Hospitals-এর লক্ষ্য হলো কোনো ব্যতিক্রম ছাড়াই সবার জন্য সহানুভূতি, মর্যাদা, ও সম্মানের সাথে উচ্চ মানের স্বাস্থ্যসেবা প্রদান করা।

দর্শন

NYC Health + Hospitals-এর দর্শন হলো সম্পূর্ণভাবে সমন্বিত একটি স্বাস্থ্য ব্যবস্থায় পরিণত হওয়া যা নিউ ইয়র্কবাসীদেরকে সবচেয়ে সুস্থভাবে জীবনযাপন করতে সক্ষম করবে।

আমাদের মূল্যবোধ

NYC Health + Hospitals আমাদের সব কর্মীর জন্য ICARE মানদণ্ড প্রতিষ্ঠা করেছে। এটি আমাদের সেবার অধীনে থাকা রোগীদেরকে আরো ভালো অভিজ্ঞতা প্রদানে আমাদেরকে সাহায্য করবে এবং এই প্রতিষ্ঠানের লক্ষ্য ও দর্শন বাস্তবায়নে আরো ভালোভাবে সম্পৃক্ত হওয়ার জন্য কর্মীদের সচেতনতা বৃদ্ধি করবে।

সততা। সবাইকে নিরাপদ রাখা
সহানুভূতি। রোগীদের অগ্রাধিকার দেয়া
দায়বদ্ধতা। সম্পদের ব্যবস্থাপনা করা
সম্মান। একসাথে কাজ করা
উৎকর্ষতা। উৎকর্ষতা অর্জন করা। শেখা অব্যাহত রাখা

NYC Health + Hospitals Mailroom
55 Water Street
Concourse Level
New York, NY 10041

Smith, Jane
C/O JANE Q MEMBER
123 MAILTO STREET
APT 999
MAILTO CITY FL 12345-1234