



纽约州总检察长詹乐霞(Letitia James)
的办公室

医疗服务热线

更快解决投诉的建议：

更快解决投诉的建议：

有关如何提出申诉和时限的信息，请参阅福利说明（EOB）、拒绝通知和健康计划文件。

向您的提供商寻求帮助

他们可能可以重新提交您的索赔申请，对拒绝承保提出申诉，提供医疗记录，或写信支持申诉。

文件记录一切。

保留您发送给保险公司或从保险公司收到的所有信息的副本。做好谈话笔记，包括日期、与您交谈的人以及谈话内容。

帮助热线是如何运作的？

当您在医疗保健计划中遇到医疗保健问题时

拒绝为治疗、测试、医疗设备或处方提供保险

“网络外护理”不当的收费护理。

您的保险因没有“事先授权”而拒绝给予医疗保险

网络内提供商对余额的不当计费



您的投诉解决计划

热线电话：
(800) 428-9071

或

在线提交投诉：
ag.ny.gov/insurance-complaint

求助热线专家
接受投诉

分配倡导者

请参阅正确的
机构

倡导者尝试解决

与您通话，审核您的文件，并在需要时联系您的健康计划或提供者

我的医疗保险计划拒绝了我的索赔，我该怎么办？

您有权知道索赔申请被驳回的原因，并有权对该决定提出上诉。请您的医疗保险公司通过内部申诉程序审查其决定，这通常包括两个层面的上诉。

为什么我的医疗保险计划拒绝承保？

查看您的福利说明(EOB)或拒绝的通知。EOB是由您的医疗保险公司发送的声明，解释它将承保什么以及您可能需要自付的任何费用。在您的医生提交索赔后发送。您也可以致电您的健康计划寻求解释。

我什么时候可以上诉？

很多计划有不同的时间限制和上诉规则。快点行动

我的保险公司给我寄了一封拒绝信，我还能做什么

如果您的内部上诉失败，您可能有其他选择，具体取决于您的健康计划类型和拒绝类型。您可能有权向纽约州金融服务部提出外部上诉，要求由医疗专业人士进行独立审查。

一般来说，您可以挑战以下内容的信息：

问题：

无需事先授权：您的健康保险计划要求您的医生在支付费用之前，必须获得某些药物、测试、医疗设备或程序的批准。

非承保福利：您的计划不涵盖药物、测试、程序或特定护理。

非医学上必要或研究/实验性：保险计划不会为您所寻求的护理支付费用，因为他们认为“医学上必要”或它不符合治疗您的病情或疾病的良好医疗实践的公认标准。

“网络外”：您计划的医生网络之外的专家或其他提供者拒绝为您提供治疗承保。

该怎么办：

请您的医生事先申请授权，表明您正在寻求的护理或药物在医学上是必要的，或者您符合批准的要求。

在会员手册中仔细检查您的福利，并在排除条款措辞不清楚或计划文件可能被解释为为被拒绝的服务提供保障的情况下推动承保。

与您的医生合作获取文件和其他证据，以向计划解释您的治疗在医学上是必要的。

检查您的提供者目录；如果医生被误包含在内，请联系您的保险公司。如果您在急诊室接受了网络外医生的治疗，或者您的主治医生将您转介给了您不知道是网络外的医生，则纽约法律会保护您。请联系您的保险公司。

如果您需要帮助，请联系我们：医疗保健局帮助热线：(800) 428-9071 或在线投诉表：ag.ny.gov/insurance-complaint