



ניו יארק סטעיט אפיס פון די אטורני דזשענעראל
לעטישע דזשעמיס

העלטה קעיר הילף-ליין

עצות פאר א שנעלערע שליכטונג פון 'קאמפלעינטס'

קלייבט צוזאם אייערע דאקומענטן

אינפארמאציע איבער וויאזוי איין צו געבן אן אפיעל און די צייט צוימונגען דערצו, קען מען זעהן אויף די ערקלערונג פון בענעפיטן [עקספליענעטישאן און בענעפיטס] [Explanation of Benefits (EOB)], אנטזאגונג מעלדונג, און העלטה פלאן דאקומענטן.

פארלאנגט הילף פון אייער פארזארגער ['פראווידער'] (provider).

זיי קענען אייך מעגליך העלפן נאך אמאל איינגעבן אייער 'קלעימ' (claim), אפעלירן די אנטזאגונג פון דעקונג [דינייעל און קאווערידזש] [denial of coverage], צו- שטעלן מעדעצינישע רעקארדס, אדער שרייבן א בריוו וואס טוט אויסדריקן שטיצע פאר דעם אפיעל.

איר זאלט אלעסדיג דאקומענטירן

האלט זיך א קאפיע פון אלעסדיג וואס איר שיקט פאר אייער אינשורענס פירמע אדער וואס איר באקומט פון זיי. האלט זיך שריפטליכע נאטיצן פון שמועסן, אריין גערעכענט דעם דאטום, דער פערזאן מיט וועמען איר האט געשמועסט, און וואס עס איז געזאגט געווארן.

וויאזוי טוט די הילף-ליין ארבייטן?

ווען איר באגענגט זיך מיט א העלטה קעיר פראבלעם מיט אייער העלטה קעיר פלאן

מען האט אייך נישט-ריכטיג גע'ביל'ט (billed) פאר א באלאנס פון אן אין-נעטווארק פארזארגער (in-network provider)

אייער אינשורענס האט אנטזאגט דעקונג פון באהאנדלונג פאר נישט האבן 'פאראויס'דיגע באשטעטיגונג' [פרייאר אויטאריזעישאן] ("authorization")

איר זענט נישט-ריכטיג גערעכנט (charged) געווארן פאר "אויט-או-נעטווארק" ("out-of-network") באהאנדלונג

איר ווערט אנטזאגט דעקונג פאר באהאנדלונג, טעסטס, מעדעצינישע אפאראטן [מעדיקל דעווייסעס] (medical devices), אדער 'פרעסקריפשנס' (prescriptions)

אייער פלאן צו שליכטן א 'קאמפלעינט'

גיט איין א 'קאמפלעינט' אנליין:
ag.ny.gov/insurance-complaint

אדער

רופט די הילף-ליין:
(800) 428-9071

הילף-ליין אריין נעמען ['אינטעיק']
(Intake) ספעציאליסט
נעמט אויף דעם 'קאמפלעינט'

רעפערירט עס
צו די ריכטיגע
אגענטור

שטעלט צו אן
אדוואקאט

דער אדוואקאט פרובירט עס צו שליכטן

עדט מיט אייך, קוקט איבער אייערע דאקומענטן, און פארבינדט זיך מיט אייער העלטה פלאן אדער פארזארגער ['פראווידער'] (provider) אויב עס פאדערט זיך

מיון העלטה אינשורענס פלאן האט אנטזאגט א קלעים (claim), וואס קען איר טאן דערוועגן?

איר האט די רעכט צו וואוסן פארוואס א קלעים (claim) איז אנטזאגט געווארן, און צו אפעלירן דעם באשלוס. פארלאנגט פון אייער העלטה אינשורענס פירמע איבער צו קוקן איר באשלוס דורך זייער אינערליכע אפעלאט פראצעדור, וועלכע טוט אפט מאל אריין רעכענען צוויי שטאפלן פון אפיעל.

פארוואס בין איר אנטזאגט געווארן דעקונג דורך מיון העלטה אינשורענס פלאגן?
קוקט איבער אייער ערקלערונג פון בענעפיטן [עקספּלענעישאן אוו בענעפיטס] (Explanation of Benefits (EOB)), אדער אייער אנטזאגונג מעלדונג [נאטיס אוו דינייעל] (notice of denial). די EOB איז א סטעיטמענט וואס ווערט געשיקט דורך אייער העלטה אינשורענס פירמע אויפצוקלערן וואס זי וועט דעקן און סיי וועלכע אנדערע קאסטן וואס איר וועט מעגליך דארפן באצאלן פון די אייגענע טאש. עס ווערט ארויס געשיקט נאכדעם וואס וואס אייער דאקטאר גיט אפן א קלעים (claim). איר קענט אויך רופן אייער העלטה פלאן פאר אן אויפקלערונג.

ווען מוז איר אפעלירן?
די פלענער האבן פארשידענארטיגע צייט צווימונגען און פארשריפטן פאר אפעלירן. נעמט שריט שנעל.

מיון אינשורענס פירמע האט מיר געשיקט אן אנטזאגונג בריוו [דינייעל לעטער-] (denial letter), וואס נאך קען איר טאן דערוועגן?
אויב אייער אינערליכע אפעלאט איז דורך געפאלן, קענט איר מעגליך האבן נאך ברירות, געוואנדן אין וועלכע סארט העלטה פלאן איר האט, און וועלכע סארט אנטזאגונג עס האנדלט זיך. איר קענט מעגליך האבן די רעכט צו מאכן א דערויס-דיגע אפיעל [עקסטורנל אפיעל] (external appeal) צו די ניו יארק סטעיט דעפארטמענט אוו פינענשל סערוויסעס (Department of Financial Services) פאר א זעלבסטשטענדיגע איבערזיכט דורך א מעדעצינישן פראפעסיאנאל.

אין אלגעמיין קענט איר זיך אקעגן שטעלן [טשאלענדזש] (CHALLENGE) די פאלענדע:

וואס מען קען טאן דערוועגן:	דער פראבלעם:
בעט פון אייער דאקטאר צו פארלאנגן פאראויס'דיגע באשטעטיגונג [פרייאר אויטאריזעישאן] (prior authorization), ווייזענדיג אז די באהאנדלונג אדער מעדעצין וואס איר ווילט באקומען איז מעדעציניש נייטיג [מעדיקלי נעסעסערי] (medically necessary), אדער אז איר קומט נאך די פאדערונגען וואס פארלאנגט זיך פאר באשטעטיגונג.	נישט פאראן קיין פאראויס'דיגע באשטעטיגונג [פרייאר אויטאריזעישאן] (Prior Authorization): אייער העלטה אינשורענס פלאן פאדערט אז אייער דאקטאר זאל באקומען באשטעטיגונג פאר געוויסע מעדעצינען, טעסטס, מעדעצינישע אפאראטן [מעדיקל דעוויסעס] (medical devices), אדער פראצעדורן בעפאר זיי וועלן באצאלן די קאסט דערפון.
קוקט צוויי מאל איבער אייערע בענעפיטן אין אייער מיטגלידער האנטבוך [מעמבער הענדבוך] (member handbook), און שטופט צו אז דעקונג זאל געגעבן ווערן וואו אויסנאמען (exclusions) זענען נישט קלאר געשריבן, אדער וואו די פלאן דאקומענטן קענען ווערן אויס געשטייטט צו צו- שטעלן דעקונג פאר די אנטזאגטע סערוויס.	א בענעפיט וואס איז נישט געדעקט: א מעדעצין, טעסט, פראצעדור, און ספעציפישע באהאנדלונג וואס ווערט נישט געדעקט דורך אייער פלאן.
ארכייט אינאיינעם מיט אייער דאקטאר צו פארשאפן דאקומענטן און אנדערע באווייז כדי צו פארשטיין געבן פאר דעם פלאן אז אייער באהאנדלונג איז מעדעציניש נייטיג [מעדיקלי נעסעסערי] (medically necessary).	עס איז מעדעציניש נישט נייטיג, אדער עס ווערט אויסגעפארשט/עקספּירימענטירט: אינשורענס פלענער וועלן נישט באצאלן פאר די באהאנדלונג וואס איר ווילט ווייל זיי האלטן אז עס איז "מעדעציניש נישט נייטיג" [נאט מעדיקלי נעסעסערי] (not "medically necessary"), אדער אז עס קומט נישט נאך די אקצעפטירטע סטאנדארטן פון גוטע מעדעצינישע פראקטיק ביים באהאנדלן אייער צושטאנד אדער קרענק.
קוקט זיך אום אין אייער פארזארגער דירעקטארי [פראוויידער דירעקטארי] (provider directory); אויב דער דאקטאר איז בטעות אריין גערעכנט, פארבינדט זיך מיט אייער אינשורענס פירמע. אויב איר זענט באהאנדלט געווארן אין די 'עמוידיזשענס רום' דורך אן 'אוט-אוו-נעטווארק' (out-of-network) דאקטאר, אדער אייער 'פריימער' דאקטאר האט אייער רעפערירט צו א דאקטאר וואס איר האט נישט געוואוסט אז יענער איז 'אוט-אוו-נעטווארק' (out-of-network), דעמאלט טוט אייך דער ניו יארקער געזעץ באשיצן. פארבינדט זיך מיט אייער אינשורענס פירמע.	"אינדערניסן פון נעטווארק" [אוט-אוו-נעטווארק] ("Out-of-Network"): איר ווערט אנטזאגט דעקונג פון באהאנדלונג דורך א ספעציאליסט אדער אנדערע פארזארגער וואס איז נישט אנגעשלאסן אין אייער פלאן 'נעטווארק' פון דאקטורים.