



Biwo Avoka Jeneral Letitia James  
nan Eta New York

## Nimewo Pou Jwenn Asistans Swen Sante

### Konsèy Pou Rezoud Plent Pi Vit:

#### Rasanble Dokiman Ou Yo

Enfòmasyon sou fason pou depeze yon apèl ak delè yo disponib nan Eksplikasyon Avantaj yo (EOB), avi refi, ak dokiman plan sante yo.

#### Mande Pwofesyonèl Swen Sante ou a pou Ede ou

Li posib pou yo resoumèt reklamasyon w nan, fè apèl refi kouvèti asirans nan, bay dosye medikal, oswa ekri yon lèt pou sipòte apèl la.

#### Pa Neglije Rasanble Enfòmasyon Sou Tout Bagay

Kenbe yon kopi tout bagay ou voye bay konpayi asirans ou oswa ou resevwa nan men yo. Kenbe nòt ekri konvèsasyon yo, tankou dat la, moun ou te pale ak sa ki te di a.

## Kijan Nimewo Pou Jwenn Asistans nan fonksyone?

### Lè w Rankontre yon Pwoblèm Swen Sante ak Plan Swen Sante w la.

Kouvèti asirans nan refize pou tretman, tès, aparèy medikal, oswa preskripsyon

Yo fè ou peye pou swen "ki pa nan rezo" yon fason ki pa apwopriye

Asirans ou refize kouvri swen yo paske ou pa gen yon "otorizasyon davans"

Yon founisè nan rezo a bay yon fakti mal balance



### Plan w pou Rezoud Plent nan

Rele Nimewo pou  
Jwenn Asistans:  
(800) 428-9071

Oswa

Depoze Plent sou Entènèt:  
[ag.ny.gov/insurance-complaint](http://ag.ny.gov/insurance-complaint)

### Espesyalis Konsomasyon Nimewo pou jwenn Asistans

Resevwa plent

### Deziyen yon Defansè

Refere vrè  
Ajans nan

### Defansè a eseye yon solisyon

Pale avèk ou, revize dokiman ou yo, epi kontakte founisè oswa plan sante w la si sa nesese

### **Plan Asirans Sante mwen an te refize m yon reklamasyon, kisa mwen kapab fè?**

Ou gen dwa pou konnen poukisa yo te refize w yon reklamasyon epi fè apèl kont desizyon sa a. Mande konpayi asirans sante w la pou l revize desizyon li pran atravè pwosesis apèl entèn la, ki souvan gen ladan de nivo apèl.

### **Poukisa plan kouvèti asirans sante mwen te refize garanti m?**

ze Eksplikasyon Avantaj ou yo (EOB), oswa avi refi w la. EOB a se yon deklarasyon konpayi asirans sante w la te voye pou eksplike kisa li pral kouvri ak nenpòt depans ou ka gen pou peye ou menm. Yo voye l aprè ou soumèt yon reklamasyon. Ou kapab rele plan sante w la pou plis eksplikasyon.

### **Kilè m sipoze fè apèl?**

Plan yo gen diferan delè ak règ pou fè apèl. **AJI KOUNYA.**

### **Konpayi asirans mwen an voye yon lèt refi pou mwen, ki lòt bagay mwen ka fè?**

Si apèl entèn ou a pa mache, ou kapab gen lòt opsyon selon kalite plan sante ou ak kalite refi a. Ou ka gen dwa fè yon apèl deyò sèvis nou yo bay yon pwofesyonèl medikal ki nan Depatman Sèvis Finans Eta New York (NYS Department of Financial Services) la pou yon revizyon endepandan.

## **OU KAPAB JENERALMAN KONTESTE BAGAY SA YO:**

### **PWOBLÈM NAN:**

### **MEN KISA POU W FÈ:**

**Pa Gen yon Otorizasyon Davans:** Plan asirans sante w la mande pou doktè w jwenn apwobasyon pou kèk medikaman, tès, aparèy medikal, oswa pwosedi anvan asirans nan peye depans yo.

Mande doktè w pou mande otorizasyon davans, pou montre swen oswa medikaman w ap chèche a medikalman nesèsè oswa ou respektè apwobasyon an.

**Se Pa yon Avantaj ki Kouvri:** Plan ou an pa kouvri yon medikaman, yon tès, yon pwosedi oswa yon swen espesifik.

Tcheke de fwa avantaj ou yo nan ti liv manm ou a epi mande pou pwoteksyon kote yo pale sou eksklizyon yon fason vag oswa dokiman plan yo ta ka entèprete pou bay pwoteksyon pou sèvis yo refize.

**Li pa nesèsè pou rezon medikal oswa investigasyonèl/eksperyansmantal:** Plan asirans yo p ap peye pou swen w ap chèche a paske yo twouve li pa “nesèsè medikalman” oswa li pa respektè estanda yo mande nan bon pratik medikal pou trete kondisyon ou oswa maladi ou.

Travay ak doktè ou pou jwenn dokiman yo ak lòt prèv pou eksplike selon plan an tretman ou nesèsè medikalman.

**Deyò Rezo a** Yon espesyalis oswa yon lòt founisè ki deyò plan rezo doktè w la refize pwoteksyon an.

Verifye anyè founisè w la; si yon erè fè doktè a te ladan, kontakte konpayi asirans ou a.

Si yon doktè ki pa nan rezo a te trete w nan sal ijans nan oswa si doktè prensipal ou te refere w bay yon doktè ou pa t konnen ki te deyò rezo a, lalwa New York pwoteje w. Kontakte konpayi asirans ou.

**Si ou bezwen èd kontakte nou! Nimewo Biwo Pou Jwenn Asistans Swen Sante: (800) 428-9071** oswa Fòmilyè Plent sou Entènèt: [ag.ny.gov/insurance-complaint](https://www.ag.ny.gov/insurance-complaint)