

■ Προστατέψτε τα δικαιώματά σας

Έχετε το δικαίωμα της καταγγελίας ή ένστασης

- Όταν ένα ασφαλιστικό πρόγραμμα δεν θα πληρώσει για μια θεραπεία ή υπηρεσία, μπορείτε να ζητήσετε από το πρόγραμμα να αλλάξει (με ένσταση) την απόφασή του.
- Το πρόγραμμά σας πρέπει να εξηγήσει πώς θα υποβάλετε ένσταση όταν σας αναφέρει ότι δε θα πληρώσει ή ότι δε θα καλύψει μια υπηρεσία.
- Όταν υποβάλετε ένσταση, το πρόγραμμά σας πρέπει να σας αναφέρει την απόφασή του εντός:
 - 72 ωρών για αρνήσεις κάλυψης επείγουσας φροντίδας.
 - 30 ημερών για αρνήσεις κάλυψης μη επείγουσας φροντίδας που δεν έχετε λάβει ακόμα.
 - 60 ημερών για αρνήσεις κάλυψης υπηρεσίας που έχετε ήδη λάβει.
 - Αν το πρόγραμμα εξακολουθεί να αρνείται την παροχή κάλυψής σας, πρέπει να εξηγήσει το λόγο και να σας αναφέρει τον τρόπο με τον οποίο θα ζητήσετε επανεξέταση από εξωτερικούς τρίτους (εξωτερική επανεξέταση).
- Αν δε μιλάτε αγγλικά, ενδεχομένως να μπορέσετε να βρείτε πληροφορίες σχετικά με την ένσταση στη μητρική σας γλώσσα.
- Θα σας βοηθήσουμε να υποβάλετε την καταγγελία σας και θα σας στηρίξουμε καθ' όλη τη διαδικασία ένστασης, συμπεριλαμβανομένης της επανεξέτασης από ανεξάρτητο τρίτο.

Πώς να υποβάλετε καταγγελία ή ένσταση

1. Καλέστε το Τμήμα Εξυπηρέτησης Μελών – Θα βρείτε τον αριθμό τηλεφώνου (χωρίς χρέωση) στην κάρτα του προγράμματος υγείας σας.

- Ζητήστε ένα έντυπο καταγγελίας ή παραπόνου ή, σε ορισμένες περιπτώσεις, μπορεί να υποβάλετε καταγγελία από το τηλέφωνο.
- Ζητήστε από το πρόγραμμά σας να σας στείλει αντίγραφο της επιστολής άρνησης κάλυψης.
- Ελέγξτε τις παροχές του προγράμματός σας για να βεβαιωθείτε ότι η άρνηση κάλυψης αφορά υπηρεσία που καλύπτεται από το πρόγραμμά σας. Αν δεν έχετε αυτή τη λίστα παροχών, ζητήστε από το τμήμα εξυπηρέτησης μελών να σας τη στείλει.

συμβουλές

- Διατηρείτε αρχείο όλων των επιστολών που στέλνετε ή λαμβάνετε από το πρόγραμμα υγείας σας.
- Διατηρείτε αρχείο καταγραφής όλων των τηλεφωνικών κλήσεων που κάνετε ή λαμβάνετε σχετικά με την άρνηση κάλυψης.
- Διατηρείτε αντίγραφο της επιστολής άρνησης κάλυψης (μην υποθέτετε ότι το πρόγραμμα υγείας σας θα το έχει στο αρχείο του).

2. Λάβετε πληροφορίες

- Μιλήστε με το γιατρό σας. Ζητήστε μια επιστολή από το γιατρό σας που θα αναφέρει το λόγο που χρειάζεστε την υπηρεσία ή θεραπεία ή το λόγο για τον οποίο λάβατε τη συγκεκριμένη υπηρεσία ή θεραπεία.
- Ζητήστε αντίγραφο οποιωνδήποτε επιστολών τις οποίες έστειλε ο γιατρός σας στο πρόγραμμα υγείας για την υπόθεσή σας.

3. Συντάξτε την καταγγελία ή ένστασή σας

Η επιστολή σας πρέπει να περιλαμβάνει:

- Τους αριθμούς αναγνώρισης του προγράμματός σας (αριθμός ασφαλιστικού συμβολαίου, αριθμός ομαδικής ασφάλισης, αριθμός απαιτήσης).
- Το λόγο για την άρνηση κάλυψης που εξήγησε στην επιστολή άρνησης.
- Ένα σύντομο ιστορικό της ασθένειας και της θεραπείας που χρειάζεται.
- Το λόγο που πιστεύετε ότι η απόφαση ήταν λανθασμένη.
- Αυτό που ζητάτε να κάνει το πρόγραμμα διαχειριζόμενης φροντίδας.

4. Ποιο είναι το επόμενο βήμα που θα κάνετε

- Θα ενημερωθείτε γραπτώς για την απόφαση του προγράμματος υγείας, γιατί έλαβε αυτή την απόφαση και ποιο είναι το επόμενο βήμα που θα κάνετε.
- Αν έχει απορριφθεί η καταγγελία ή ένστασή σας, θα χρειαστείτε αντίγραφο της δεύτερης επιστολής άρνησης κάλυψης. Αυτή η επιστολή θα σας ενημερώσει για τον τρόπο ένστασης στο επόμενο επίπεδο. Μπορεί να χρειαστεί να στείλετε νέες πληροφορίες με αυτή τη δεύτερη ένσταση που θα αναφέρει τον τρέχοντα λόγο για την άρνηση κάλυψης.

5. Εξωτερικές ή ανεξάρτητες διαδικασίες ένστασης

Αν έχετε υποβάλει ενστάσεις σε όλα τα επίπεδα εσωτερικών διαδικασιών ένστασης του προγράμματος υγείας, ενδεχομένως να μπορέσετε να υποβάλετε ένσταση με εξωτερική διαδικασία στην Υπηρεσία Ασφάλισης του Κονέκτικατ ή όπως έχει διευθετήσει το πρόγραμμα υγείας σας.

- Πρέπει να υποβάλετε ένσταση με εξωτερική διαδικασία εντός 120 ημερών από τη λήψη της έγγραφης ειδοποίησης από το πρόγραμμα υγείας σας ότι έχετε χρησιμοποιήσει όλες τις εσωτερικές του διαδικασίες ένστασης.

■ Έχετε φωνή. Τώρα θα ακουστείτε.

Για βοήθεια, καλέστε το Γραφείο του Συνηγούρου Υγειονομικής Περιθαλψής σήμερα: 1-866-466-4446

- Οι ώρες λειτουργίας του ΟΗΑ είναι 8.00 π.μ. - 5.00 μ.μ. (ώρα Ανατολικών Η.Π.Α.).
- Αφήστε μήνυμα εκτός των ωρών λειτουργίας και θα επικοινωνήσουμε μαζί σας άμεσα.
- Επισκεφθείτε την ιστοσελίδα ct.gov/OHA για να λάβετε πληροφορίες και απαντήσεις στις ερωτήσεις σας.
- Διατίθενται υπηρεσίες διερμηνείας.

Το Γραφείο του Συνηγούρου Υγειονομικής Περιθαλψής:

Προστατεύει τα δικαιώματά σας.

Διατηρεί το σεβασμό και την αξιοπρέπεια που σας αξίζει.

Επιλύει τα ζητήματα υγειονομικής περιθαλψής που έχετε.



Office of the
Healthcare
Advocate
STATE OF CONNECTICUT

Καλέστε το Γραφείο του Συνηγούρου Υγειονομικής Περιθαλψής σήμερα: 1.866.466.4446

Επισκεφθείτε την ιστοσελίδα ct.gov/oha
Μια δωρεάν υπηρεσία που σας παρέχει η Πολιτεία του Κονέκτικατ.

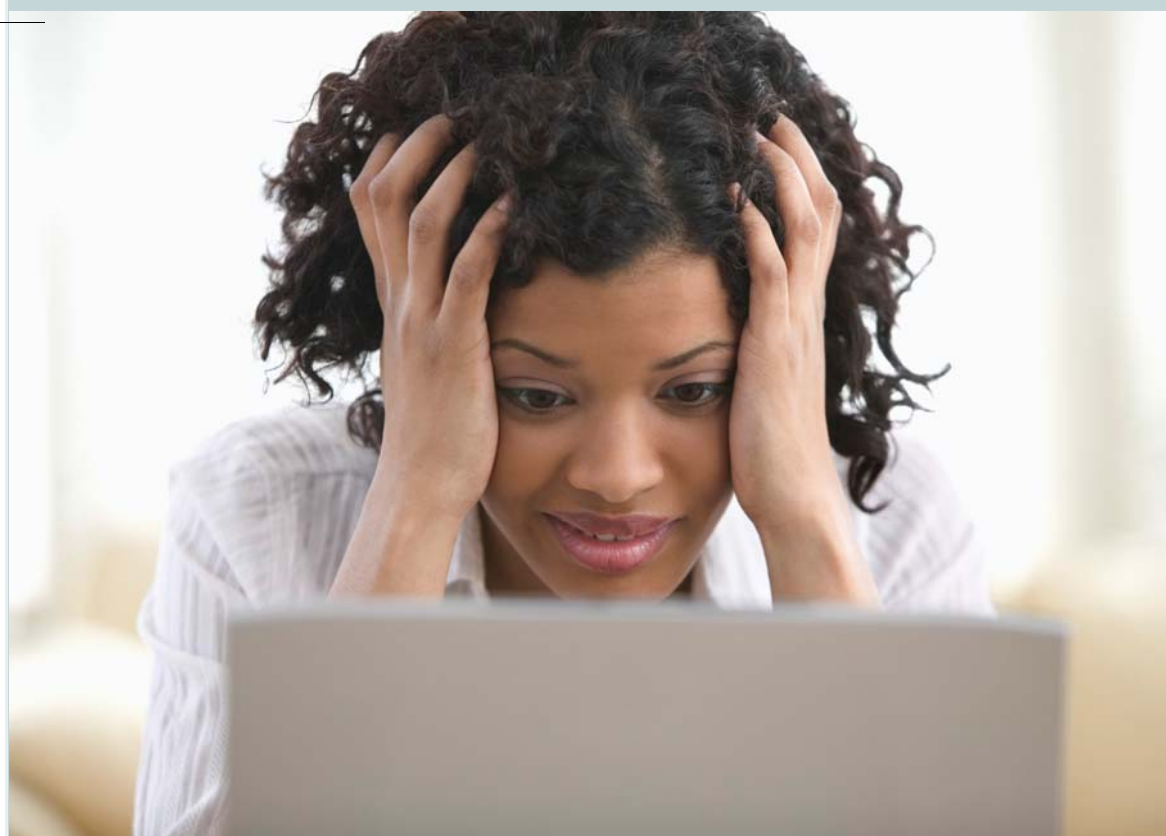


Office of the
Healthcare
Advocate
STATE OF CONNECTICUT

Η υγειονομική περίθαλψη μπορεί να προκαλέσει σύγχυση
Οι απαντήσεις ξεκινούν από εδώ



Διατίθεται βοήθεια που θα λύσει τα προβλήματά σας που αφορούν την υγειονομική περίθαλψη και ασφάλιση. Δείτε πώς θα εξοικονομήσετε χρόνο, χρήματα και άγχος. Ο ΟΗΑ είναι η δωρεάν υπηρεσία που σας παρέχει η Πολιτεία του Κονέκτικατ.



■ Έχετε ποτέ...

- Περάσει ώρες στο τηλέφωνο με την ασφαλιστική εταιρεία υγείας σας προσπαθώντας να λύσετε ένα πρόβλημα;
- Λάβει άρνηση κάλυψης για υπηρεσία ή θεραπεία που νομίζατε ότι καλυπτόταν;
- Νιώσει να κατακλύζεστε από τους λογαριασμούς ιατρικών εξόδων;
- Χάσει τη δουλειά σας και θέλατε να κατανοήσετε τις επιλογές φροντίδας υγείας που είχατε;
- Αντιμετωπίσει δυσκολία να βρείτε έναν πάροχο που θα δεχόταν την ασφάλισή σας;

Ο ΟΗΑ σας βοηθά να βρείτε τις απαντήσεις όταν το έχετε περισσότερο ανάγκη.

η αποστολή μας

Ο ΟΗΑ είναι μια ανεξάρτητη πολιτειακή υπηρεσία που παρέχει υπηρεσίες συνηγόρου για τους καταναλωτές υγειονομικής περίθαλψης του Κονέκτικατ. Ο ΟΗΑ δεν αντικαθιστά την ασφάλισή σας. Θεωρούμε τις ασφαλιστικές εταιρείες υπόλογες απέναντι σε εσάς, τον καταναλωτή, και σας βοηθάμε να λύσετε με επιτυχία τα προβλήματα υγειονομικής περίθαλψης που έχετε.

Για βοήθεια, καλέστε το Γραφείο του Συνηγόρου Υγειονομικής Περίθαλψης στο 1.866.466.4446 ή επισκεφθείτε την ιστοσελίδα ct.gov/oha

■ Αποκομίστε τα μέγιστα οφέλη από το πρόγραμμα υγειονομικής περίθαλψής σας

Να γνωρίζετε τα δικαιώματά σας

Σύμφωνα με τη νομοθεσία του Κονέκτικατ, έχετε δικαιώματα. Η κάλυψη πρέπει να περιλαμβάνει:

- Θεραπεία για έκτακτα περιστατικά
- Προληπτικούς ελέγχους
- Κάλυψη ψυχικής υγείας
- Και πολλά άλλα

Σύμφωνα με την ομοσπονδιακή νομοθεσία, μπορεί, επίσης, να έχετε δικαιώματα δυνάμει των νόμων HIPAA, Mental Health Parity Equity and Addiction Act, COBRA και Affordable Care Act.

Σας βοηθάμε να κατανοήσετε όλες τις πτυχές της ασφάλισής σας συμπεριλαμβανομένων της κάλυψης, των παραπεμπτικών και των Επεξηγήσεων Παροχών (Explanation of Benefits, EOB).

συμβουλές

- Αν προτιμάτε κάποιο γιατρό, νοσοκομείο ή ιατρικό σύλλογο, ρωτήστε τους αν συμμετέχουν σε κάποιο πρόγραμμα που μπορεί να λάβετε υπόψη σας για να το επιλέξετε.
- Αν πάσχετε από χρόνια ασθένεια ή λαμβάνετε συγκεκριμένα φάρμακα, ρωτήστε πώς μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το πρόγραμμα για να λάβετε τη φροντίδα που χρειάζεστε.

Να γνωρίζετε τις επιλογές σας

Η επιλογή του σωστού προγράμματος υγείας για εσάς και την οικογένειά σας αποτελεί σημαντική απόφαση.

Πριν αγοράσετε ασφάλιση υγείας ή επιλέξετε ένα πρόγραμμα, θα πρέπει να κατανοείτε:

- Τι καλύπτει το ασφαλιστικό σας συμβόλαιο.
- Το ύψος κάλυψης και το ύψος πληρωμής που θα καταβάλετε από την τσέπη σας.
- Αν θα έχετε πρόσβαση στους γιατρούς που έχετε τώρα.
- Αν η πρόσβαση σε άλλους παρόχους που μπορεί να χρειάζεστε είναι επαρκής.

Σας βοηθάμε να κατανοήσετε ποιες είναι οι επιλογές σας: Ασφάλιση μέσω της εργασίας της δικής σας ή του συζύγου σας, ατομικά προγράμματα υγείας, κρατικά ή δημόσια προγράμματα υγείας.

Σας βοηθάμε να συγκρίνετε τα προγράμματα υγείας και τις υπηρεσίες τους, τα δίκτυα παρόχων (συνεργαζόμενοι γιατροί, ειδικοί, νοσοκομεία, φαρμακεία με το πρόγραμμα) και το κόστος.

■ Αποκομίστε τα μέγιστα οφέλη από το κόστος της υγειονομικής περίθαλψής σας

Θα εξοικονομήσετε χρόνο

Γνωρίζουμε τον ασφαλιστικό κλάδο συμπεριλαμβανομένων των πολιτειακών και ομοσπονδιακών νόμων και κανονισμών. Διαθέτουμε την τεχνογνωσία και εμπειρία για να σας βοηθήσουμε να λυθεί το πρόβλημά σας.

Θα:

- σας **ακούσουμε**
- **ερευνήσουμε** το πρόβλημα
- **καθορίσουμε** ποιο σχέδιο δράσης είναι το καλύτερο
- σας **καθοδηγήσουμε** και θα σας βοηθήσουμε άμεσα καθ' όλη τη διαδικασία μέχρι να επιλυθεί.

Μπορεί να εξοικονομήσετε χρήματα

Δικαιούστε παροχές και άλλες υπηρεσίες τις οποίες μπορεί να μη γνωρίζετε ή να μη νομίζετε ότι τις δικαιούστε.

Γνωρίζουμε:

- Τι δικαιούστε σύμφωνα με το πρόγραμμά σας.
- Πώς να εντοπίζουμε λάθη στη χρέωση και στην διεκπεραίωση απαιτήσεων.
- Πετυχημένους τρόπους ένστασης έναντι μιας άρνησης αποζημίωσης ασφαλιστικής απαίτησης με βάση την ιατρική αναγκαιότητα ή άλλους λόγους.
- Τρόποι επίλυσης ενός προβλήματος πριν γίνει δαπανηρό.
- Πώς να ανακτήσετε έξοδα που πληρώσατε, αλλά δεν οφείλατε.

γνωρίζετε ότι...

- Μέχρι σήμερα, ο ΟΗΑ έχει ανακτήσει 47,5 εκατομμύρια δολάρια για τους καταναλωτές υγειονομικής περίθαλψης του Κονέκτικατ.
- Ο ΟΗΑ με ποσοστό επιτυχίας 85% έχει αντιστρέψει τις αρνήσεις ασφαλιστικής κάλυψης υγείας ασφαλιστικών εταιρειών.



■ Οι υπηρεσίες μας παρέχονται δωρεάν

Καλέστε μας για οποιοδήποτε πρόβλημα ή απορία που αφορούν στο ασφαλιστικό πρόγραμμα υγείας ή στο γιατρό/πάροχο υγειονομικής περίθαλψης που έχετε. Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τις υπηρεσίες μας ανεξαρτήτως της ασφάλισης που έχετε.

■ Είμαστε στο πλευρό σας

Δεν εγκαταλείπουμε καμία υπόθεση, αν δεν έχουμε πρώτα εξερευνήσει κάθε πιθανή λύση.



Office of the
Healthcare
Advocate
STATE OF CONNECTICUT