

■ Pwoteje dwa ou genyen yo

Ou gen dwa pote plent oswa fè apèl

- Lè yon plan asirans pa vle peye pou yon tretman oswa yon sèvis, ou gendwa mande plan an pou li chanje (fè apèl) desizyon li
- Plan ou dwe esplike kijan ou kapab fè apèl lè li di w li p ap peye oswa kouvri yon sèvis
- Lè w fè apèl, plan ou dwe kominike w desizyon li nan :
 - 72èdtan si li refize peye pou dwen ann ijans.
 - 30 jou si li refize peye pou swen ki pa ijan ou poko resevwa.
 - 60 jou si li refize peye pou sèvis ou deja resevwa.
 - Si plan an kontinye refize ba w benefis la, li dwe esplike pouki sa e li dwe di w kijan ou kapab mande yon egzamen endepandan (kontwòl ekstèn).
- Si ou pa pale Angle, ou gendwa jwenn enfòmasyon pou fè apèl nan lang natifnatal ou an.
- Nou pral ede w depoze plent ou an e n ap ede w pandan tout pwosesis apèl lan, ikonpri pandan egzamen yon tyès pati.

Kijan pou pote plent oswa pou fè apèl

- 1. Rele Sèvis pou manm yo – Nimewo gratis lan make sou Kat Plan Sante w lan.**
 - Mande yo ba w yon fòm pou plent oswa doleyans oubyen nan sèten ka, pote plent nan telefòn dirèkteman
 - Mande poih plan ou lan voye ba w yon kopi lèt refi a
 - Tcheke benefis plan ou bay pou chèche konnen si yo refize ba w yon sèvis plan ou kouvri. Si ou ba gen lis benefis yo, mande Sèvis pou manm yo pou li voye yon lis ba w.

konsèy

- Kenbe nan yon dosye tout lèt ou voye oswa ou reseva ki gen pou wè ak desizyon refi sa a.
- Kbe yon jounal kote ou make tout apèl ou fè oswa ou resevwa konsènan desizyon refi a.
- Kenbe yon kopi lèt refi a (pa sipoze plan sante w ap kenbe youn nan dosye li yo).

2. Jwenn enfòmasyon

- Pale ak doktè w. Mande doktè w ba w yon lèt ki make ou bezwen sèvis oswa tretman an oubyen pouki rezon yo te ba sèvis oswa tretman an.
- Mande yon kopi tout lèt doktè an te voye bay plan sante an ki gen pou wè ak dosye w lan.

3. Ekri plent oswa apèl ou alekri

Men sa kid we make sou lèt lan :

- Nimewo idantifikasyon plan ou an (nimewo kontra, nimewo gwoup, nimewo demann konpansasyon an)
- Rezon kifè yo ba w refi an yo esplike nan lèt desizyon refi anter
- Yon istorik rapid osijè maladi ak tretman ki nesèsè an
- Pouki sa ou kwè desizyon an pa t bon
- Kisa w ap mande plan swen administre an fè

4. Pwochen demach lan

- Y ap enfòmè w alekri konsènan desizyon plan an, pouki sa yo pran desizyon sa a e sa pou w fè apre sa.
- Si yo refize plent oswa apèl ou, ou bezwen yon kopi dezyèm lèt refi a. Lè sa a pral di w kijan pou fè apèl nan pwochen nivo an. W ap petèt dwe voye nouvo enfòmasyon avè dezyèm apèl sa a ki dekri lòt rezon ki genyen koulyen an pouki yo ba w desizyon refi an.

5. Apèl ekstèn oswa ki sòti andeyò

Si w te ale deja nan tout nivo apèl entèn yo nan plan sante w lan ou gendwa kapab depoze yon apèl ekstèn devan Depatman Asirans CT oswa selon jan plan sante w òganize pwosedi an.

- Ou dwe soumèt yon apèl ekstèn anvan 120 jou oplita apre w fin resevwa avi alekri plan sante w lan voye ba w ki di ou itilize tout apèl entèn yo genyen.

■ Ou gen lapawòl. Koulye an moun ap tande sa w gen pou di.

Si w bezwen asistans, rele Biwo Defansè Swen sante a jodi an nan : 1-866-466-4446

- Orè travay OHA se 8è:00 lematen jiska 5è:00 nan apremidi (È sou Kot Lès).
- Kite yon mesaj lè biwo yo fèmen e yo pral rele w byento.
- Al gade nan ct.gov/OHA pou jwenn enfòmasyon ak respon pou kesyon ou ta renmen poze yo.
- Gen sèvis tradiksyon ki disponib.

Biwo Defansè Swen sante an :

Pwoteje dwa w genyen yo

Prezève respè ak diyite ou merite

Rezoud pwoblèm sante ou genyen yo



Office of the
Healthcare
Advocate
STATE OF CONNECTICUT

Rele Biwo Defansè Swen sante an jodi a : 1.866.466.4446
Al gade nan ct.gov/oha Yon sèvis Eta Konèktikòt bay gratis.



Office of the
Healthcare
Advocate
STATE OF CONNECTICUT

Swen sante kapab
difisil pou konprann
W ap jwenn repons yo la a



W ap jwenn asistans pou rezoud tout pwoblèm ou gendwa genyen ak swen sante ak asirans ou. Chèche konnen kijan ou kapab ekonomize tan, lajan ak fristrasyon. OHA se yon sèvis gratis Eta Konèktikòt bay.



■ Èske w janm...

- Pase anpil èdtan nan telefòn ak konpayi asirans ou an pou eseye rezoud yon pwoblèm ?
- Sibi yon refi pou sèvis oswa tretman ou te panse ki te kouvri ?
- Santi fakti medikal ou yo ap koule w ?
- Pèdi djòb ou e ou te vle konprann opsyon swen sante ou genyen yo ?
- Gen difikilte pou jwenn yon founisè ki aksepte asirans sante w ?

OHA ede w jwenn repons yo lè w plis bezwen yo.

misyon nou

OHA se yon ajans leta endepandan ki founi sèvis defans dosye pou konsantè asirans sante nan Konèktikòt. OHA pa ranplase asirans ou. Nou mete presyon sou konpayi asirans yo pou yo respekte dwa w, dwa konsomatè a, e pou ede w rezoud pwoblèm ou genyen ki gen pou wè ak swen sante.

Si w bezwen asistans, rele Biwo Defansè dosye nan 1.866.466.4446 oswa al gade nan ct.gov/oha.

■ Tire pwofi nan Plan Swen sante w omaksimòm

Konnen ki dwa ou genyen

Anba lejislasyon Konèktikòt lan, ou gen dwa. Nan kontra asirans ou an, ou gen dwa resevwa :

- Tretman ann ijans
- Tès deteksyon prevansyon
- Benefis pou swen mantal
- Ak lòt bagay toujou

Anba lejislasyon federal la, ou petèt gen dwa HIPAA, Lwa sou Ekite Parite Swen sante ak Adiksyon, COBRA ak Lwa sou Swen ki ekonomik ba w.

Nou ede w konprann tout aspè asirans ou, ikonpri sa ki kouvri, referans yo ak Esplikasyon Benefis yo (« EOB » yo).

konsèy

- Si w gen yon doktè, yon lopital oswa yon gwoup doktè ou pito, ou ta dwe mande yo si yo patisipe nan yon plan e wè si w ta kapab patisipe nan plan sa a.
- Si w gen yon maladi kwonik oswa si w pran sèten medikaman, mande kijan ou kapab itilize plan an pou jwenn tou swen ou bezwen yo.

Konnen ki opsyon ou genyen

De syon deisizyon enpòtan pou chwazi bon plan sante an pou oumenm ak pou finami w.

Anvan pou w achte asirans sante oswa pou w chwazi yon plan, ou ta dwe konprann :

- Kisa kontra asirans lan kouvri
- Tout sa li kouvri ak konbyen lajan w ap dwe peye kach
- Si w ap ka wè doktè ou gneyen koulyen an
- Si aksè nan lòt founisè ou gendwa bezwen pi devan ap sifizan

Nou ede w konprann ki chwa ou genyen : asirans ou jwenn nan travay ou grasa travay ou oswa travay konjwen ou, Plan sante endividyèl, Plan sante leta oswa piblik.

Nou ede w konpare plan sante yo ansanm ak sèvis yo bay, rezo founisè (dokte, espesyalis, lopital, famasi ki travay aka plan an) ak depans yo.

■ Jwenn tout benefis ou kapab nan envestisman swen sante w lan

W ap ekonomize tan

Nou konnen endistri swen sante an, ikonpri lejislasyon ak règlemantasyon leta ak federal yo. Nou gen ekspètiz ak eksperyans pou ede rezoud pwoblèm yo.

N ap :

- **Tande** sa w gen pou di
- **Fè rechèch** sou pwoblèm lan
- **Deside** ki demach nou nou swiv
- **Gide** ak asiste w dirèkteman pandan tout pwosesis lan jiskaske pwoblèm lan regle

Ou gendwa ekonomize lajan

Ou gen dwa resevwa benefis ansanm ak lòt sèvis ou gendwa pa konnen oswa ou gendwa pa panse ou kapab benefisyè.

Nou konnen :

- Sa w gen dwa resevwa anba plan ou genyen an
- Kijan pou idantifye erè tretman faktirasyon ak konpansasyon yo
- Fason ki jwenn sikè pou fè apèl kont yon demann konpansasyon sou labaz nesite medikal oswa pou lòt rezon.
- Fason pou rezoud yon pwoblèm anvan li tounen yon pwoblèm ki koute anpil lajan
- Fason pou jwenn ranbousman depans out e petèt peye men ou pa t dwe

èske w te konn sa ?

- Jiskaprezan, OHA jwenn ranbousman \$47.5 milyon dola pou konsomatè swen sante CT yo.
- OHA gen yon to sikè ki atenn 85% pou kase desizyon refi konpayi asirans yo ki pa vle peye pou sèvis oswa tretman kontra asirans lan kouvri.



■ Sèvis nou yo gratis

Rele nou si w gen kèlkeswa pwoblèm lan oswa kesyon ki gen pou wè ak plan asirans sante w lan oswa ak doktè/founisè swen sante w lan. Kèlkeswa kalite asirans ou genyen an, ou kapab itilize sèvis nou yo.

■ N ap travay ansanm avèk ou

Nou pa abandone okenn dosye jiskaske nou konsidere tout solisyon ki posib.



Office of the
Healthcare
Advocate
STATE OF CONNECTICUT