

■ Korzystaj ze swoich praw

Masz prawo do Skargi lub Odwołania

- Jeżeli polisa nie pokrywa leczenia bądź usług możesz ubiegać się o zmianę decyzji Ubezpieczyciela
- Jeżeli Ubezpieczyciel odmawia opłacenia świadczenia musi przedstawiać drogę odwołania się od tej decyzji
- Jeżeli złożysz odwołanie, Ubezpieczyciel musi zakomunikować o decyzji w ciągu
 - 72 godzin dla odmowy w przypadkach nagłych.
 - 30 dni w przypadkach nie nagłych wobec leczenia jeszcze nie przeprowadzonego.
 - 60 dni w przypadkach nie nagłych wobec leczenia już przeprowadzonego.
- Jeżeli Ubezpieczyciel nadal odmawia świadczenia, musi wyjaśnić dlaczego i poinformować jak skorzystać z opinii niezależnego eksperta.
- Jeżeli nie mówisz po angielsku, będziesz mógł otrzymać informację o apelacji w swoim języku.
- Pomożemy w złożeniu skargi i dopilnujemy całego procesu odwołania, włączając w to opinię niezależnego eksperta

Jak złożyć Skargę lub Odwołanie

1. **Zadzwoń do Member Services [Serwisu Ubezpieczonych]** - Numer bezpłatny znajduje się na Polisie Ubezpieczenia Zdrowotnego (Health Plan Card).
 - Poproś o formularz skargi lub zażalenia; w niektórych przypadkach skarga może zostać przyjęta przez telefon.
 - Poproś Ubezpieczyciela o wysłanie odmowy na piśmie.
 - Sprawdź jakie świadczenia obejmuje Ubezpieczenie aby upewnić się, że odmówiono świadczenia objętego polisą. Jeżeli nie masz listy świadczeń, poproś Member Services o przysłanie listy.

Wskazówki

- Zachowaj kopie wszystkich pism wysłanych i otrzymanych od Ubezpieczyciela.
- Prowadź rejestr wszystkich rozmów telefonicznych prowadzonych w sprawie odmowy.
- Zachowaj pismo z odmową (nie zakładaj, że Ubezpieczyciel ma kopię).

2. Uzyskiwanie informacji

- Porozmawiaj ze swoim lekarzem. Poproś o oświadczenie stwierdzające konieczność kuracji lub wyjaśniające dlaczego kuracja została zastosowana.
- Poproś o kopie wszystkich pism jakie lekarz wystosował do Ubezpieczyciela w Twojej sprawie.

3. Napisz Skargę bądź Odwołanie

Pismo musi zawierać:

- Numery identyfikacyjne planu ubezpieczeniowego (numer polisy, numer grupy, numer roszczenia ())
- Powód odmowy podany w piśmie odmowy
- Krótką historię choroby i konieczne leczenie
- Dlaczego w Twojej opinii decyzja jest błędna
- Czego domagasz się od Ubezpieczyciela

4. Co zrobić potem

- Zostaniesz zawiadomiony na piśmie o decyzji Ubezpieczyciela, dlaczego podjął taką decyzję i co robić dalej.
- Jeżeli skarga bądź odwołanie zostały odrzucone, musisz mieć pismo z kolejną odmową. Pismo będzie zawierało informację o sposobie odwołania do wyższej instancji. Koniecznym może okazać się wysłanie nowych informacji wraz z drugim odwołaniem określającym aktualne powody odmowy.

5. Odwołania zewnętrzne

Jeżeli wykonałeś już wszystkie kroki odwołań wewnętrznych u Ubezpieczyciela, możesz mieć możliwość skierowania odwołania do CT Department of Insurance (Wydział Ubezpieczeń Connecticut).

- Musisz złożyć odwołanie zewnętrzne w ciągu 120 dni od otrzymania zawiadomienia na piśmie Ubezpieczyciela o tym, że wszystkie kroki odwołań wewnętrznych zostały wyczerpane.

■ Masz prawo głosu. Zostaniesz wysłuchany.

Aby uzyskać pomoc, zadzwoń jeszcze dziś do Biura Rzecznika Ochrony Zdrowia: 1-866-466-4446

- Biuro pracuje w godzinach 8:00am-5:00pm EST.
- Po godzinach pracy zostaw wiadomość i oddzwonimy niezwłocznie.
- Odwiedź stronę ct.gov/OHA gdzie znajdziesz informacje i odpowiedzi na pytania.
- Dostępne są usługi tłumaczeń ustnych.

Aby uzyskać pomoc, zadzwoń do Rzecznika Ochrony Zdrowia:

Korzystając ze swoich praw

Zachowując szacunek i godność na jaką zasługujesz

Rozwiązując problem ochrony zdrowia



Office of the
Healthcare
Advocate
STATE OF CONNECTICUT

Aby uzyskać pomoc, zadzwoń do Rzecznika Ochrony Zdrowia:
1.866.466.4446

Odwiedź ct.gov/oha w internecie

Bezpłatny serwis Stanu Connecticut.



Office of the
Healthcare
Advocate
STATE OF CONNECTICUT

Ochrona zdrowia Może
być skomplikowana
Odpowiedzi pojawiają się tutaj



Dostępna jest pomoc w rozwiązywaniu problemów związanych z ochroną zdrowia i ubezpieczeniami. Przekonaj się że oszczędzisz czas, pieniądze i nerwy. OHA (Rzecznik Ochrony Zdrowia) to bezpłatny serwis Stanu Connecticut.



■ Czy kiedykolwiek...

- Straciłeś wiele godzin na telefonach do Ubezpieczyciela próbując rozwiązać problem?
- Odmówiono Ci świadczenia lub kuracji, która w Twojej opinii była objęta ubezpieczeniem?
- Zostałeś przytłoczony rachunkami od lekarzy?
- Utraciłeś pracę i chciałeś poznać możliwości ochrony zdrowia?
- Miałeś kłopoty ze znalezieniem Świadczeniodawcy?

Rzecznik Ochrony Zdrowia (OHA) pomoże w znalezieniu odpowiedzi jakich poszukujesz.

nasza misja

Rzecznik Ochrony Zdrowia (OHA) jest niezależną agendą Stanu Connecticut wykonującą świadczenia pomocy prawnej dla klientów ochrony zdrowia w Connecticut. OHA nie zastąpi ubezpieczyciela do rozliczenia się z klientem i pomoc w rozwiązywaniu problemów ochrony zdrowia.

Aby uzyskać pomoc, zadzwoń do Rzecznika Ochrony Zdrowia 1.866.466.4446 lub odwiedź ct.gov/oha w internecie.

■ Uzyskaj jak najwięcej ze swojej Polisy Ubezpieczenia Zdrowotnego (Healthcare Plan)

Poznaj swoje prawa

Prawo Connecticut daje Ci uprawnienia. Polisa musi obejmować:

- Nagle wypadki
- Badania prewencyjne
- Zdrowie psychiczne
- I więcej

Zgodnie z prawem federalnym możesz też mieć uprawnienia z HIPAA [The Health Insurance Portability and Accountability Act of 1996 (HIPAA) Ustawa o Przenoszeniu i Odpowiedzialności Ubezpieczeń Zdrowotnych], Mental Health Parity Equity and Addiction Act [Ustawa o Zdrowiu Psychicznym udziale, równości i uzależnieniach], COBRA [The Consolidated Omnibus Budget Reconciliation Act (COBRA) Ustawa o kontynuacji ubezpieczeń] oraz Affordable Care Act [Ustawa od Dostępie do Opieki Zdrowotnej].

Pomożemy w zrozumieniu wszystkich aspektów Twojego ubezpieczenia, w tym zakresu ubezpieczenia, kryteriów i Wyjaśnienia Świadczeń [Explanations of Benefits ("EOBs")]

Wskazówki

- Jeżeli masz preferowanego lekarza, szpital bądź grupę lekarzy, powinieneś spytać ich czy uczestniczą w jakimś planie opieki, z którego chciałbyś skorzystać.
- Jeżeli cierpisz na chroniczną dolegliwość spytaj jak możesz skorzystać z polisy dla uzyskania potrzebnej opieki.

Poznaj swoje możliwości

Wybór odpowiedniej polisy (planu) dla Ciebie i rodziny to bardzo ważna decyzja.

Zanim kupisz polisę bądź wybierzesz plan, powinieneś zrozumieć:

- Jaki jest zakres ubezpieczenia
- Jak jest kwota ubezpieczenia i ile będziesz musiał dopłacić z własnej kieszeni
- Czy będziesz miał dostęp do swoich obecnych lekarzy
- Czy dostęp do innych świadczeniodawców jakich możesz potrzebować jest wystarczający.

Pomożemy Ci zrozumieć jakie masz możliwości wyboru: Ubezpieczenie miejsca pracy dla Ciebie i małżonka, Indywidualne Ubezpieczenia Zdrowotne, Rządowe i Publiczne Ubezpieczenia Zdrowotne.

Pomożemy porównać plany opieki i ich świadczenia, sieć świadczeniodawców (lekarzy, specjalistów, szpitale, aptek z którymi pracuje plan) oraz koszty.

■ Uzyskaj jak najwięcej ze swojej składki zdrowotnej

Oszczędzisz czasu

Znamy zagadnienia ochrony zdrowia, prawa i regulacje saanowe i federalne. Mamy wiedzę i doświadczenie w pomocy przy rozwiązywaniu tych problemów.

- **Wysłucamy** cię
- **Zbadamy** zagadnienie
- **Ustalimy** najlepszą strategię działania
- **Poprowadzimy** i pomożemy bezpośrednio w procedurach aż do rozwiązania

Oszczędzasz Pieniądze

Masz prawo do świadczeń i innych usług, o których możesz nie wiedzieć, że Ci przysługują.

Wiemy:

- Co przysługuje Ci z Twojej polisy (planu)
- Jak wskazać błędy w rozliczeniach i przetwarzaniu roszczeń
- Jakie są skuteczne drogi odwołań w przypadku odmowy powołującej się na konieczność medyczną i inne uzasadnienia
- Sposoby rozwiązania problemu zanim narosną koszty
- Jak odzyskać wydatki, które poniosłeś, a nie byłeś do nich zobowiązany



czy wiesz, że?

- Do tej pory OHA odzyskała 47.5 milionów dolarów dla klientów ubezpieczeń w Connecticut.
- OHA ma 85% skuteczności w odwołaniach od odmowy ubezpieczyciela ponoszenia kosztów świadczeń.

■ Nasze serwisy są bezpłatne

Zadzwoń do nas z każdym problemem bądź pytaniem dotyczącym ubezpieczenia zdrowotnego, lekarza/świadczeniodawcy. Możesz skorzystać z naszych usług bez względu na rodzaj ubezpieczenia.

■ Stoimy po Twojej stronie

Nie rezygnujemy z żadnego przypadku aż do wyczerpania wszystkich możliwości.



Office of the
Healthcare
Advocate
STATE OF CONNECTICUT