

■ Заштитите своја права

Имате право на жалбу или приговор

- Када план осигурања неће да плати за лечење или услугу, можете тражити да план промени (подношењем жалбе) своју одлуку
- Ваш план мора да објасни како да поднесете жалбу кад вас обавести да вам неће платити или покрити неку услугу
- Када поднесете жалбу, ваш план вам мора уручити одлуку у року од:
 - 72 сата због одбијања ургентне неге.
 - 30 дана због одбијања неургентне неге која вам није пружена.
 - 60 дана због одбијања услуге која вам је већ пружена.
 - Ако план и даље одбија ваше бенефиције, мора да објасни зашто и да вас упути како да потражите друго мишљење (мишљење из друге установе).
- Ако не говорите енглески, можда ћете моћи да добијете информације о подношењу жалбе на вашем матерњем језику.
- Ми ћемо вам помоћи да поднесете жалбу и да с вама разговарамо током поступка жалбе, укључујући мишљење независне треће стране.

Како да се жалите или поднесете приговор

1. Назовите службу за чланове – Бесплатни број телефона је наведен на вашој картици здравственог плана.

- Затражите образац за жалбу или приговор, а у неким случајевима ћете морати да поднесете жалбу телефоном
- Затражите од вашег здравственог плана да вам пошаље примерак писма о одбијању услуге
- Проверите ваше бенефиције покривене планом како бисте били сигурни да вам нису одбијене услуге које су покривене планом. Ако немате списак бенефиција, затражите од службе за чланове да вам га пошаљу.

САВЕТИ

- Сачувајте евиденцију свих писама која пошаљете или добијете од вашег здравственог плана.
- Сачувајте евиденцију свих телефонских позива које сте упутили или примили у вези одбијања услуга.
- Сачувајте примерак писма о одбијању услуга (немојте да претпоставите да ће га ваш план имати у својој евиденцији).

2. Информшите се

- Разговарајте са својим лекаром. Затражите од свог лекара да вам напише писмо о разлогу зашто вам је потребна услуга или лечење или зашто вам је пружена та услуга или лечење.
- Затражите примерак свих писама које је лекар послао здравственом плану у вези вашег случаја.

3. Напишите жалбу или приговор

Ваше писмо мора да садржи следеће:

- Идентификациони број плана (број полисе, број групе, број захтева)
- Разлог одбијања које су образложили у писму о одбијању
- Кратка историја болести и неопходно лечење
- Зашто верујете да је одлука погрешна
- Шта захтевате од плана контролисане здравствене заштите да учини

4. Шта треба учинити након тога

- Писмено ћете бити обавештени о одлуци здравственог плана, зашто је донета таква одлука и шта треба да предузмете.
- Ако су ваша жалба или приговор одбијени, потребан вам је примерак другог писма о одбијању. То писмо ће вам објаснити како да поднесете жалбу следећем степену. Заједно са том другом жалбом, можда ћете морати да пошаљете те нове информације које говоре о тренутном разлогу одбијања услуга.

5. Екстерне или спољашње жалбе

Ако сте прошли све нивое жалби у оквиру установе вашег здравственог плана, можда ћете моћи да поднесете екстерну жалбу Служби осигурања државе Конектикат (CT Department of Insurance) или како је већ предвиђено вашим здравственим планом.

- Морате да поднесете екстерну жалбу у року од 120 дана од дана добијања писменог обавештења од вашег здравственог плана које вас обавештава да сте искористили све могућности подношења жалби у оквиру те установе.

■ Ви имате глас. Сада ће вас саслушати.

За помоћ, данас назовите канцеларију поборника здравствене заштите (Office of the Healthcare Advocate):
1-866-466-4446

- Радно време канцеларије ОХА је од 8:00 -17:00 ЕСТ.
- Након радног времена оставите поруку и на ваш позив ће бити одмах одговорено.
- Идите на ct.gov/OHA да бисте добили информације и одговоре на ваша питања.
- Доступне су преводилачке услуге.

Канцеларија поборника здравствене заштите:

Штити ваша права

Чува поштовање и достојанство које заслужујете

Решава ваше проблеме са здравственом заштитом



Office of the
Healthcare
Advocate
STATE OF CONNECTICUT

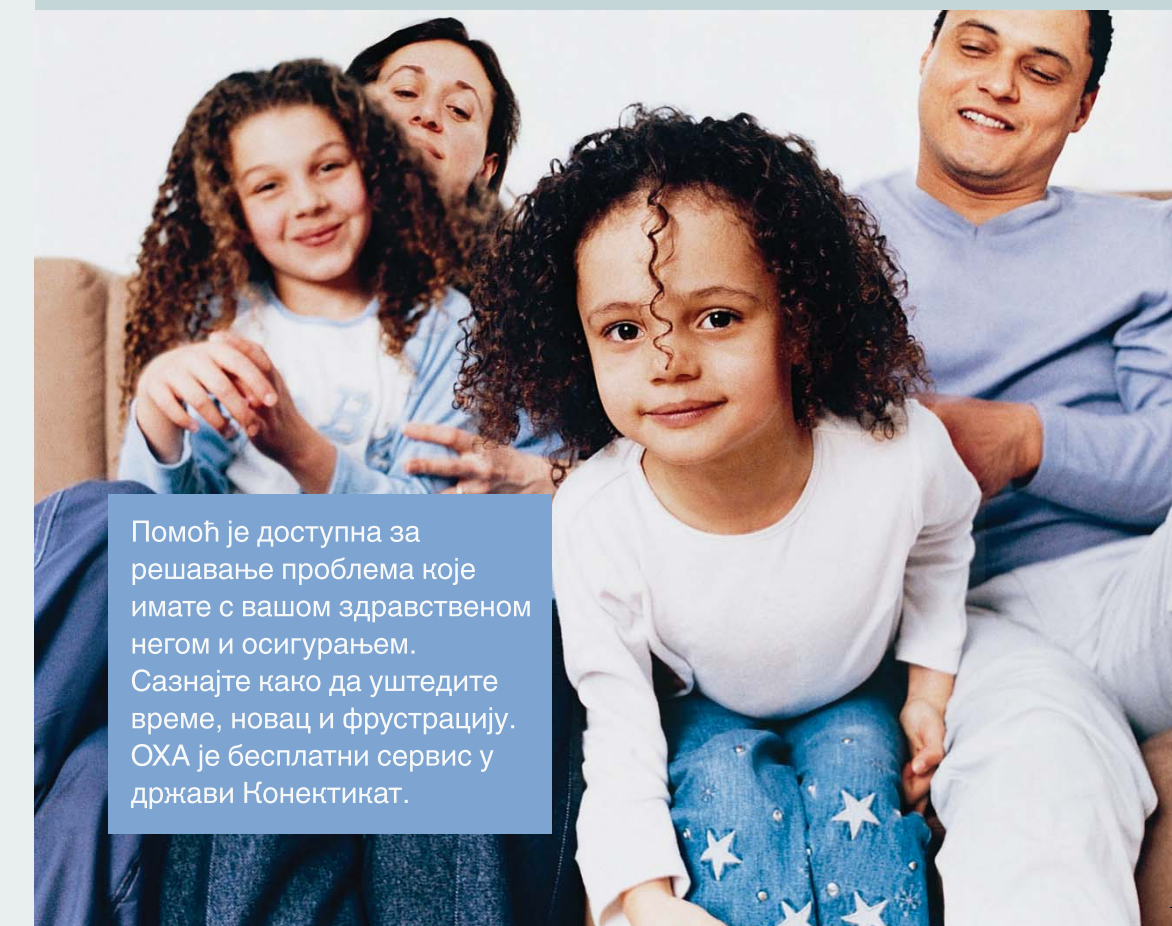
Данас назовите канцеларију поборника здравствене заштите: 1.866.466.4446
Идите на ct.gov/oha

Бесплатни сервис за државу Конектикат.

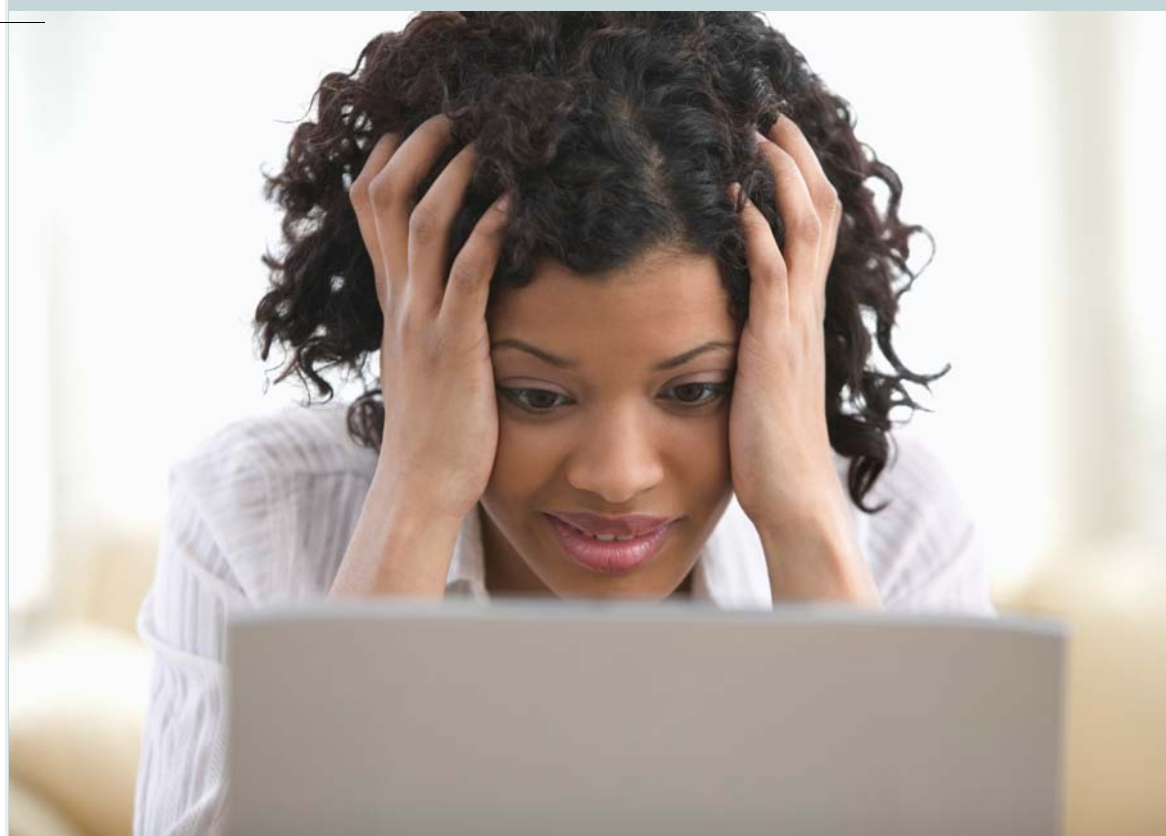


Office of the
Healthcare
Advocate
STATE OF CONNECTICUT

Здравствена заштита може да буде збуњујућа
Одговори почињу овде



Помоћ је доступна за решавање проблема које имате с вашим здравственом негом и осигурањем. Сазнајте како да уштедите време, новац и фрустрацију. ОХА је бесплатни сервис у држави Конектикат.



■ Јесте ли икада...

- провели сатима на телефону са вашом компанијом здравственог осигурања покушавајући да решите проблем?
- одбијени за услуге или лечење за које сте мислили да су покривени осигурањем?
- били преплављени медицинским рачунима?
- остали без посла и хтели да разумете ваше опције здравствене заштите?
- имали проблема да нађете лекара који прихвата ваше осигурање?

ОХА вам помаже да пронађете одговоре када су вам најпотребнији.

наша мисија

ОХА је независна државна агенција која пружа услуге подршке за кориснике здравствене заштите у држави Конектикат. ОХА није замена за ваше осигурање. Ми држимо осигуравајуће компаније одговорнима уместо вас, корисника, и помажемо вам да успешно решите своје проблема везане за здравствену заштиту.

За помоћ, назовите канцеларију поборника здравствене заштите на 1.866.466.4446 или идите на ct.gov/OHA

■ Искористите највише што можете од вашег плана здравственог осигурања

Знајте своја права

Према закону државе Конектиката, имате права. Покриће мора да укључи:

- ургентно лечење
- превентивне скрининг прегледе
- покриће услуга за ментално здравље
- и још много тога

Према савезном закону, можда такође имате права по основу закона HIPAA, Закона о правичном паритету за ментално здравље и болести зависности (Mental Health Parity Equity and Addiction Act), COBRA, као и Закона о доступности здравствене неге (Affordable Care Act).

Ми вам помажемо да разумете све аспекте вашег осигурања, укључујући покриће, упуте, као и објашњења бенефиција ("ЕОБ").

савети

- Ако имате лекара, болницу или групу лекара које желите, треба да их питате да ли учествују у плановима о којима размишљате да се учланите.
- Ако имате неку хроничну болест или узимате одређене лекове, питајте како можете да користите план осигурања да бисте добили негу која вам је потребна.

Знајте своје опције

Избор одговарајућег здравственог плана за вас и вашу породицу је важна одлука.

Пре него што купите здравствено осигурање или одаберете план, треба да разумете следеће:

- шта покрива полиса осигурања
- колико покрива а колико ви сами морате да платите
- да ли ћете имати приступ вашим садашњим лекарима
- да ли ће приступ другим лекарима који ће вам можда требати бити довољан

Ми вам помажемо да разумете који су ваши избори: Осигурање по основу вашег запослења или запослења вашег брачног друга, индивидуални здравствени планови, државни или јавни здравствени планови.

Ми вам помажемо да упоредите здравствене планове и њихове услуге, мрежу пружаоца услуга (лекари, специјалисти, болнице, апотеке с којима план сарађује) и трошкове.

■ Искористите највише што можете од вашег новца за здравствену заштиту

Уштедећете време

Ми познајемо област здравствене заштите, укључујући државне и савезне законе и прописе. Ми имамо знање и искуство да вам помогнемо да решите свој проблем.

Ми ћемо:

- **вас саслушати**
- **истражити** проблем
- **одлучити** шта је најбоље урадити
- вас **упутити** и директно помоћи током овог поступка све док се проблем не реши

Можда ћете уштедети новац

Имате право на бенефиције и друге услуге за које можда не знате или не мислите да за њих имате право.

Ми знамо:

- на шта имате право према вашем плану
- како да уочимо грешке у обради фактура и захтева
- успешне начине да поднесемо жалбу на одбијени захтев на основу медицинске нужности или других разлога
- начине да решимо проблем пре него што постане скуп проблем
- како да повратимо трошкове које сте већ платили али за које нисте договали

јесте ли знали?

- До сада је ОХА повратила 47,5 милиона долара корисницима здравствене заштите у држави Конектикат.
- ОХА има стопу успеха од 85% у укидању одлука осигуравајућих компанија о одбијању здравствених услуга покривених осигурањем.



■ Наше услуге су бесплатне

Назовите нас ако имате било какве проблеме или питања у вези вашег здравственог плана осигурања или у вези вашег лекара/пружаоца здравствених услуга. Без обзира какву врсту осигурања имате, можете да користите наше услуге.

■ Ми смо на вашој страни

Ми не одустајемо ни од једног случаја све док не истражимо сва могућа решења.

ОНА
Office of the
Healthcare
Advocate
STATE OF CONNECTICUT