

Wiadomość od  
PROKURATORA GENERALNEGO STANU ILLINOIS  
**KWAME RAOUL**



Ponieważ w całym kraju koszty opieki zdrowotnej stale rosną, coraz więcej pacjentów napotyka przeszkody w uzyskaniu wysokiej jakości opieki w przystępnej cenie. Nawet osoby posiadające ubezpieczenie zdrowotne często borykają się z poważnymi problemami, w tym odmową objęcia ochroną ubezpieczeniową lub uzyskania leczenia. Pacjenci bez ubezpieczenia zdrowotnego mogą stać się ofiarami nieuczciwych praktyk windykacyjnych lub wprowadzających w błąd reklam planów ubezpieczenia zdrowotnego.

Jako prokurator generalny pracuję nad tym, aby zapewnić, że każdy mieszkaniec stanu Illinois jest sprawiedliwie rynku opieki zdrowotnej. Biuro ds. Opieki Zdrowotnej w ramach mojego urzędu pomaga konsumentom w rozwiązywaniu sporów z firmami podmiotami leczniczymi oraz pomaga zrozumieniu ich praw wynikających z przepisów prawa.

Biuro ds. Opieki Zdrowotnej prowadzi bezpłatną infolinię, która umożliwi konsumentom zadawanie pytań, składanie skarg lub poszukiwanie pomocy. Każdego roku jesteśmy mediatorem w tysiącach skarg, oszczędzamy konsumentom miliony dolarów i, co najważniejsze, pomagamy im uzyskać potrzebną opiekę medyczną. Jeśli potrzebują Państwo pomocy, zachęcam do kontaktu telefonicznego.

Kwame Raoul  
Prokurator Generalny stanu Illinois

Jeśli chcą Państwo złożyć skargę na firmę ubezpieczeniową, podmiot leczniczy lub dostawcę usług medycznych, lub jeśli mają Państwo pytania dotyczące praw pacjenta lub przepisów dotyczących ochrony konsumentów, jesteśmy do Państwa dyspozycji.

Aby uzyskać więcej informacji na ochrony konsumentów opieki zdrowotnej, prosimy o kontakt telefoniczny:

Infolinia ds. opieki zdrowotnej  
1-877-305-5145

Osoby mające problemy ze słuchem lub mową mogą zadzwonić pod numer 7-1-1.



**CHICAGO**

115 South LaSalle Street  
Chicago, IL 60603  
(312) 814-3000

**SPRINGFIELD**

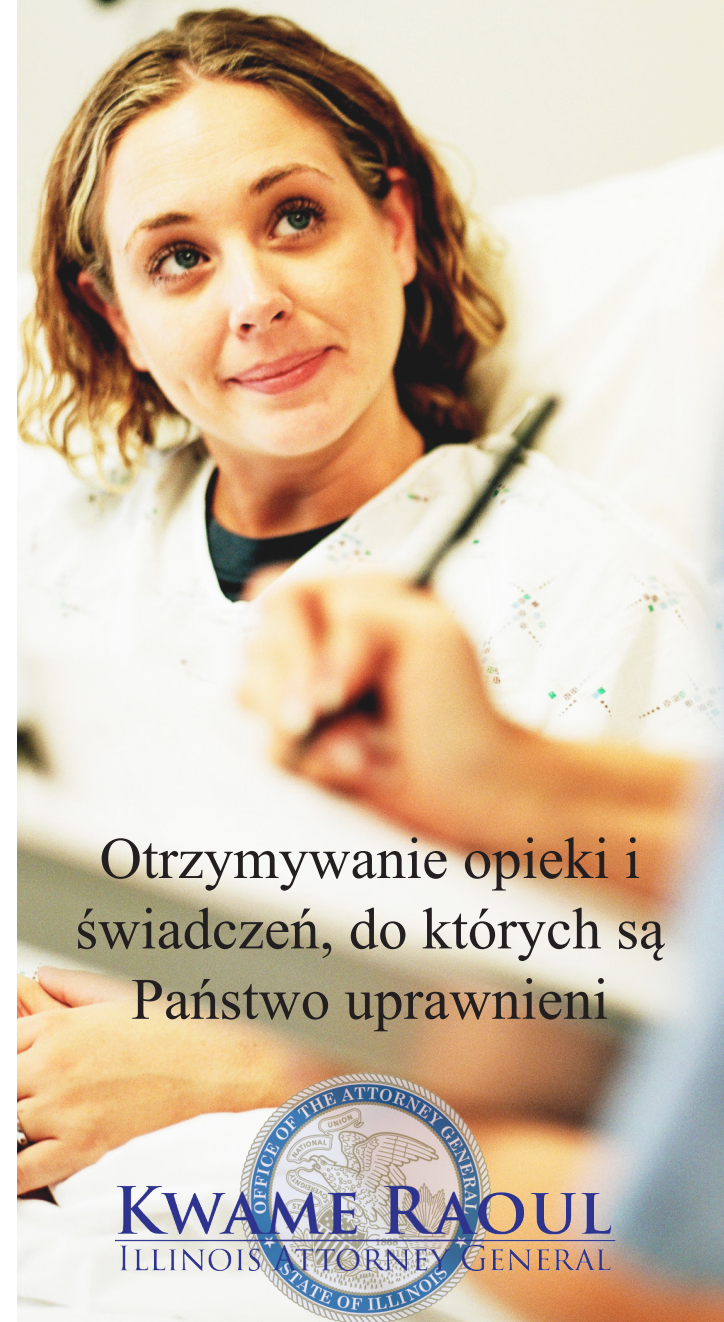
500 South Second Street  
Springfield, IL 62701  
(217) 782-1090

**CARBONDALE**

1745 Innovation Drive  
Suites C & D  
Carbondale IL 62903  
(618) 529-6400

[www.IllinoisAttorneyGeneral.gov](http://www.IllinoisAttorneyGeneral.gov)

# OPIEKA ZDROWOTNA



Otrzymywanie opieki i świadczeń, do których są Państwo uprawnieni

  
**KWAME RAOUL**  
ILLINOIS ATTORNEY GENERAL

# MOŻEMY POMÓC

Wielu konsumentów, którzy dzwonią na Infolinię ds. opieki zdrowotnej, skarży się na problemy z ubezpieczeniem zdrowotnym lub świadczeniodawcami. Personel Biura ds. Opieki Zdrowotnej pomaga dzwoniącym na różne sposoby.

Typowe skargi obejmują:

- Spory dotyczące rozliczeń
- Odmowę objęcia ochroną ubezpieczeniową
- Odmowę leczenia jako nieuzasadnionego z medycznego punktu widzenia
- Częściową wypłatę roszczeń
- Nieuczciwe praktyki ubezpieczeniowe
- Nieuczciwe praktyki windykacyjne
- Fałszywe lub wprowadzające w błąd reklamy dotyczące opieki zdrowotnej
- Trudności w realizacji procesu odwoławczego dotyczącego ubezpieczenia zdrowotnego

Pracownicy Biura ds. Opieki Zdrowotnej pomagają konsumentom:

- Zrozumieć zakres ich ubezpieczenia zdrowotnego
- Zrozumieć przysługujące im prawa do opieki zdrowotnej
- Zrozumieć przepisy dotyczące ochrony konsumentów
- Skorygować zakres ubezpieczenia zdrowotnego lub błędy popełniane przez ubezpieczycieli
- Odzyskać nieuczciwie poniesione wydatki własne
- Zakwestionować błędne decyzje dotyczące ubezpieczeń zdrowotnych

Prawnicy Biura ds. Opieki Zdrowotnej prowadzą dochodzenia i składają pozwy w celu egzekwowania przepisów dotyczących ochrony konsumentów.

Działania mogą być podjęte wobec:

- Planów ubezpieczenia zdrowotnego
- Dostawców usług
- Każdej osoby, która angażuje się w oszukańcze, wprowadzające w błąd lub nielegalne praktyki na rynku opieki zdrowotnej

Biuro ds. Opieki Zdrowotnej działa w dwóch głównych obszarach: Rzecznictwo i egzekwowanie przepisów.

## RZECZNICTWO

Pracownicy Biura ds. Opieki Zdrowotnej przyjmujący zgłoszenia, mediatorzy oraz nasz Dyrektor Medyczny, który jest doświadczonym lekarzem, wspierają konsumentów i współpracują z nimi w celu rozwiązania dotyczących ich indywidualnych sporów. Większość spraw rozwiązywanych jest w drodze mediacji, przy czym średnio 75 proc. z nich rozstrzyganych jest na korzyść konsumentów. Inne sprawy mogą zostać przekazane naszym prawnikom w celu dalszego dochodzenia.

Personel przyjmujący zgłoszenia:

- Obsługują naszą bezpłatną infolinię i uzyskują podstawowe informacje
- W stosownych przypadkach przydzielają sprawy mediatorom
- W sytuacji, gdy mediacjanie jest odpowiednim rozwiązaniem, kierują sprawę do właściwych osób

Mediators:

- Uzyskują szczegółowe informacje dotyczące reklamacji
- Żądają pisemnej zgody konsumenta na uzyskiwanie informacji zdrowotnych od stron trzecich
- Kontaktują się z firmami ubezpieczeniowymi i świadczeniodawcami w celu rozwiązywania sporów
- Starają się zakwestionować błędne decyzje dotyczące planów ubezpieczenia zdrowotnego

## EGZEKWOWANIE PRZEPISÓW

Nasi prawnicy chronią konsumentów, prowadząc dochodzenia i podejmując działania egzekucyjne w przypadku oszustwa, wprowadzenia w błąd i niezgodnych z prawem praktyk.

W szczególności nasi prawnicy identyfikują nieuczciwe lub oszukańcze praktyki, składają pozwy w imieniu konsumentów ze stanu Illinois, domagają się nałożenia kar i zwrotu kosztów poniesionych przez konsumentów oraz egzekwują postanowienia ustawy o oszustwach konsumenckich w stanie Illinois (Illinois Consumer Fraud Act).

