

Un Mensaje de la
PROCURADORA GENERAL DE ILLINOIS
LISA MADIGAN



Como los gastos de la atención médica siguen escalando al nivel nacional, más y más pacientes se enfrentan con obstáculos para obtener atención de calidad y comparable. Hasta los pacientes que tienen seguro médico, seguido se encuentran con problemas muy serios, incluyendo la negación de cobertura o tratamiento. Y pacientes sin seguro médico pueden encontrarse como víctimas de colección de deuda injustas o publicidad de planes de salud engañosos.

Como Procuradora General, estoy trabajando para asegurar que a toda persona de Illinois se le trate justamente en asuntos del cuidado de salud. El Departamento del Cuidado de Salud ayuda a consumidores a resolver conflictos con las compañías de seguro y con proveedores de tratamiento y ayuda a pacientes a entender sus derechos bajo la ley.

Nuestro Departamento del Cuidado de Salud maneja una línea de ayuda gratuita que le permite a consumidores hacer preguntas, presentar sus quejas, o pedir ayuda. Cada año, mediamos miles de quejas, ahorramos millones de dólares, y más importante, ayudamos a consumidores a obtener cuidado médico necesario. Si necesita ayuda, le pedimos que se comunique con nosotros.

Lisa Madigan
Procuradora General de Illinois

LISA MADIGAN
PROCURADORA GENERAL DE ILLINOIS

Si tiene una queja contra una compañía de seguro, HMO, o un proveedor de cuidado de salud, o si tiene una pregunta sobre los derechos de pacientes o sobre las leyes que protegen a los consumidores, estamos aquí para ayudarles.

Para más información sobre los servicios de protección al consumidor del cuidado de salud, llame a:

Línea de Ayuda
1-877-305-5145 (TTY: 1-800-964-3013)

En Español
1-866-310-8398

CHICAGO
100 West Randolph Street
Chicago, IL 60601
(312) 814-3000; TTY: (800) 964-3013

SPRINGFIELD
500 South Second Street
Springfield, IL 62706
(217) 782-1090; TTY: (877) 844-5461

CARBONDALE
1001 East Main Street
Carbondale, IL 62901
(618) 529-6400; TTY: (877) 675-9339

www.IllinoisAttorneyGeneral.gov



CUIDADO DE SALUD



Recibiendo el cuidado
y los beneficios
que se merece



NOSOTROS LE PODEMOS AYUDAR

Muchos consumidores que llaman a la Línea de Ayuda de Salud se quejan de los problemas que tienen con sus seguros de salud, mientras otros se quejan de los proveedores de atención médica. El Departamento del Cuidado de Salud ayuda a personas de varias maneras.

Quejas Comunes incluye:

- Conflicto con la cuenta
- Negar cobertura
- Negar tratamientos como no ser médicamente necesarios
- Pagos parciales en reclamaciones
- Prácticas de seguro injustas
- Prácticas injustas de colección de cobros
- Anuncios falsos o engañosos de atención de salud
- Dificultad navegando el proceso de apelación de seguro de salud

Los abogados del Departamento del Cuidado de Salud conducen investigaciones y entablan demandas para hacer cumplir con las leyes que protegen al consumidor. Se puede tomar acciones en contra de:

- Planes de salud
- Proveedores
- Cualquier persona que toma parte en defraudar, engañar, o alguna táctica ilegal con el cuidado de la salud

Los trabajadores del Departamento de Cuidado de Salud ayuda al consumidor a:

- Entender su plan de seguro
- Entender sus derechos de salud
- Entender las leyes que protegen al consumidor
- Corregir errores de planes de salud o de proveedores
- Recuperar gastos del bolsillo injustos
- Desafiar decisiones de planes de salud erróneas



El Departamento del Cuidado de Salud trabaja de dos maneras principales: Abogar y la Aplicación

ABOGAR

Personal de contacto inicial, mediadores y nuestro Director Médico, un médico experimentado, del Departamento del Cuidado de Salud abogan por y con los consumidores para resolver sus conflictos individuales. Muchos de los casos se resuelven por el proceso de mediación, con un por medio de 75 por ciento que se resuelve a favor de los consumidores. Otros casos se les entregan a nuestros abogados para investigación adicional.

Personal de Contacto Inicial:

- Reciben llamadas del número gratuito de la línea de ayuda de personas buscando información básica
- Asignan casos a mediadores cuando apropiado
- Hacen las remisiones necesarias cuando mediación no es apropiada

Mediadores:

- Colectan detalles de la queja
- Piden por escrito el permiso y consentimiento del consumidor para obtener información de salud de una tercera persona
- Comunican con compañías de seguro y con proveedores para resolver los conflictos
- Trabajan para anular las decisiones de planes de salud erróneas

APLICACIÓN

Nuestros abogados protegen a los consumidores de manera que conducen investigaciones y traen acciones en casos de fraude, engaño, y prácticas ilegales.

Específicamente, nuestros abogados identifican prácticas injustas y engañosas; entablan demandas por parte de consumidores de Illinois; buscan multas y restitución a consumidores; y hacen cumplir el Acto de Fraude al Consumidor de Illinois.