

Savjeti kada budete zvali firmu zdravstvenog osiguranja

Prije nego što nazovete:

- Napišite sva svoja pitanja tako da ne zaboravite pitati nešto što je važno.
- Planirajte svoj poziv tako da imate dovoljno vremena da budete na telefonu. Vjerovatno će te biti stavljeni da čekate bar nekoliko minuta, ali nekada može uzeti dosta duže. Najbolje vrijeme da nazovete je prije 11 sati ujutro. Izbjegavajte da zovete između 11 i 3 popodne jer je to vrijeme sa najviše poziva.
- Ispred sebe pripremite svoju karticu osiguranja, posljednje račune i kopiju vaše police osiguranja.

Tokom poziva:

- Zapišite broj koji zovete, datum, vrijeme i ime osobe/agenta sa kojom razgovarate.
- Govorite čisto i smireno.
- Zapišite odgovore koje dobijete od agenta na istom papiru gdje ste zapisali pitanja.
- Ako ne razumijete odgovor, tražite od agenta da vam ponovo odgovori. Ili tražite da razgovarate sa drugim agentom ili menadžerom.
- Pitajte kada možete očekivati da vas agent kontaktira vezano za vaš problem. Ako agent nije siguran, pitajte koliko normalno uzme vremena ili tražite da razgovarate sa menadžerom.

Nakon poziva:

- Ako vi trebate da provjerite ili da uradite nešto, napišite datum na svoj calendar.
- Staviti zabilješke ovog poziva, plus sve ostale papire ili elektronsku poštu od vašeg osiguranja u označeni dosije. Držite ovaj dosije na mjesto do kojeg lako možete doći.

Da li ste znali...



Subotom ujutro je vrijeme čekanja najkraće

Nemojte zaboraviti...



Ako niste razumjeli agenta, u redu je da postavite pitanja agentu.



COVER MISSOURI

Moja komunikacija sa Marketplace i mojom osiguravajućom firmom

Prateći donji primjer, popunite ovu tabelu svaki put kada komunicirate sa Marketplace i vašom osiguravajućom firmom. Ove informacije vam mogu pomoći ako morate uložiti žalbu. Za više informacija posjetite

healthcare.gov/marketplace-appeals/what-you-can-appeal/.

Datum	Razlog komunikacije	Vrsta komunikacije (telefon, email, pošta)	Ime osobe sa kojom sam razgovarala	Odgovor ili rezultat komunikacije	Bilješke
25/11/17	Dobila sam pismo da pošeljem dokaz o identitetu	Telefon	John Smith	Moram se login to Marketplace račun, i prikačiti dokumente	Dokument nemože sadržati specijlane karaktere: / ? *