

# Sant Resous Asirans pou Otis ak Sante Konpòtmantal



Eunice Kennedy Shriver Center

Insurance Resource Center for Autism and Behavioral Health

@IRCABH  
774-455-4056

www.massairc.org  
airc@umassmed.edu



Foto rekadre de yon gwoup moun ki pa lidantifye k ap kenbe men youn ak lòt.

## Refi Asirans ak Apèl

### Kisa yon refi asirans ye?

Yon refi rive lè konpayi asirans ou refize oswa rejte responsablite pou peye pou yon sèvis oswa yon tretman medikal ki te deja bay ou menm oswa yon manm fanmi ou, oswa ki te planifye pou l bay.

Yon refi ka aplike pou: yon sèvis ou deja resevwa, oswa yon sèvis ou poko resevwa men ki te planifye. Kòman sa fonksyone? Lè ou oswa yon manm fanmi ou resevwa yon tretman medikal, founisè swen sante a soumèt yon demann peman bay konpayi asirans ou. Si asirans lan apwouve li, yo peye founisè a epi yo voye ou yon Eksplikasyon sou Benefis (EOB) ki montre tretman ou te resevwa, dat sèvis la, sa asirans lan kouvri, sa ou gen pou peye (kowopeman, ko-asirans, oswa franchiz). Si konpayi asirans lan mete an dout responsablite li pou l peye, yo ap voye ou yon lèt ki eksplike poukisa yo refize peye (oswa poukisa yo peye sèlman yon pati nan montan founisè swen an mande).

### Si asirans lan pa apwouve tout èdtan tretman asistans lan (tankou ABA), kisa pou w fè?

Yon otorizasyon pasyèl se menm ak yon refi pasyèl.

1. Nan kèk ka, asirans lan ka "negosye" ak founisè a pou l aksepte mwens èdtan pase sa founisè a te mande. Ou ka fè apèl kont desizyon sa a, men fanmi an oswa founisè a ka bezwen mande asirans lan pou yo emèt yon refi ofisyèl pou yo ka fè apèl kont rediksyon kantite èdtan yo. Si w fè apèl kont yon refi pasyèl, nan plizyè ka, founisè a ka kontinye bay pitit ou kantite èdtan li te gen deja pandan pwosedi apèl la. Pou egzanp, si pitit ou te resevwa 10 èdtan terapi ABA pa semèn, men asirans lan sèlman apwouve 6 èdtan nan demann re-otorizasyon an, founisè a ka kontinye ak 10 èdtan pandan pwosesis apèl la. Founisè a dwe enfòmè asirans lan ke li ap fè apèl kont refi a, epi Endike ke li atann li pou sèvis yo kontinye kouvri anba prensip "kontinite swen" pandan apèl la.



Ti gason andikapè azyatik ak yon fi otis k ap aprann kolorye/penn lekòl la

## **Kisa nesesite medikal ye, e kijan li gen rapò ak refi asirans?**

La est nécessité médicale une norme utilisée par une compagnie d'assurance pour déterminer si un traitement ou des services sont appropriés et efficaces compte tenu des besoins de santé d'un patient et sur la base de preuves scientifiques. Chaque assureur ou régime d'assurance maladie inclut une liste d'exigences qui doivent être satisfaites pour déterminer la nécessité médicale. Si un assureur émet un refus, 'partiel ou total est généralement parce qu'il n'y a pas de nécessité médicale. Cependant, il existe parfois d'autres raisons pour lesquelles un refus est prononcé; celles-ci doivent être expliquées dans la lettre de refus.

## **Ki opsyon ou genyen si asirans lan refize yon sèvis?**

Plizyè opsyon disponib si w resevwa yon refi. Li lèt refi a ak anpil atansyon pou konprann ki sa yo refize ak poukisa. Lèt refi a dwe eksplike rezon refi a, li dwe tou bay pwosedè apèl la ak delè pou soumèt apèl la. Revize dokiman asirans ou yo pou w detèmine ki kalite plan ou genyen, paske sa ap ede w konnen ki lwa ak règleman ki aplikab nan ka w la. Yon premye etap itil se kontakte depatman resous imen (RH) kote w travay, si w santi w alèz pou w fè sa. Sèvis resous imen souvan gen kontak dirèk ak moun ki pi wo nan konpayi asirans lan, ki ka ede w rezoud pwoblèm lan san w pa oblije depoze yon apèl fòmèl. Ou ka deside fè apèl. Menm si pwosesis apèl la ka sanble konplike, li souvan bay bon rezilta. Daprè eksperyans nou, majorite refi yo finalman anile apre apèl. Ou gen tou opsyon pou depoze yon plent reglemantè. Pwosesis sa a pa kouvri nan dokiman sa a, men ou ka jwenn plis enfòmasyon sou li nan Sant Resous sou Asirans.

## **Kijan pou fè apèl kont yon refi asirans?**

Premye etap la, ou dwe mande konpayi asirans ou yon kopi "dosye reklamasyon" ou a, ansanm ak tout dokiman ki gen rapò ak refi a. Ou ka tou mande transkripsyon/oswa yon rejis apèl telefòn ki fèt sou ka w la. Ou dwe fè demann sa a an ekri, olye ke w rele pa telefòn. Dosye reklamasyon ou a dwe enkl: yon kopi kritè oswa estanda ke asirans lan te itilize pou evalye demann lan; tout dokiman ki gen rapò ak demann lan. Asirans ou gen obligasyon pou ba ou enfòmasyon sa yo san frè.

Ou dwe tou pran nòt sou delè yo (dat limit) ke plan asirans ou a fikse pou soumèt yon apèl, pou w ka voye li alè. Anjeneral, ou gen 180 jou pou soumèt yon apèl, men asire w w verifye ak plan asirans ou pou w konfime delè egzak la.

## **Kilè m ap resevwa yon kopi dosye reklamasyon ak rejis apèl telefonik mwen yo?**

Konpayi asirans ou gen 30 jou pou reponn demann ou a.

## **Kisa mwen ta dwe fè apre mwen resevwa dosye reklamasyon mwen an?**

Pale ak founisè swen ou a sou refi a epi ba li yon kopi avi refi a si li pa te resevwa li. Mande l tout enfòmasyon, enkl dosye medikal ki ka sipòte apèl ou a. Mande founisè ou a ekri yon lèt sipò pou mete ak apèl ou a. Remake ke lèt refi a ka voye dirèkteman bay founisè a tou.

Founisè swen yo souvan pi byen plase pou reponn apèl ki baze sou nesesite medikal. Si founisè ou a dispoze soumèt apèl la pou ou, asire w ou bay tout otorizasyon ki nesesè.

## Èske mwen dwe fè kontestasyon an alekri an oswa èske mwen ka fè l nan telefòn?

Li enpòtan pou apèl ou a fèt alekri, pou yo pa mal entèprete oswa defòme pozisyon ou.

## Ki enfòmasyon mwen ta dwe mete nan korespondans kontestasyon (apèl) mwen an?

Ou dwe enkli tout enfòmasyon ki gen rapò ak manm asirans lan ak plan asirans lan, tankou yon kopi lèt refi a, dat sèvis ki te refize a, non founisè swen an, tretman oswa sèvis ki te refize a, kijan pou w estriktire apèl la. Sitou, site dirèkteman dokiman refi a, epi reafime kritè asirans lan te itilize pou refize demann lan (pa egzanp, yo ka di ke sèvis la "pa medikalman nesèsè"). Eksplike poukisa ou panse sèvis oswa tretman an vrèman reponn ak kritè nesèsite medikal la. Adrese chak egzijans separeman, epi bay agiman solid. Fè tèks ou a klè epi bay referans ki sot nan dosye medikal ou. Dokiman pou mete ak apèl la gen ladann yon lèt sipò ki sot nan yon doktè, kopi tout dosye medikal ki sipòte demann lan, yon deklarasyon pèsònèl sou enpòtans tretman oswa sèvis la pou ou oswa moun ou renmen (pa egzanp, enpak li sou lavi chak jou).

Si w panse direktiv asirans lan sou nesèsite medikal yo pa konfòme ak estanda swen jeneralman aksepte yo, ou dwe eksplike poukisa.

## Konbyen tan asirans lan pral pran pou fè yon desizyon sou apèl la?

Si sèvis la poko bay, asirans lan dwe pran yon desizyon nan 30 jou. Si yo te deja bay tretman an epi li te refize, desizyon an dwe pran nan 60 jou.

## Konbyen fwa ou ka fè apèl?

Anpil konpayi asirans pèmèt de apèl entèn anvan ou ka mande yon revizyon ekstèn pou refi a. Ou ka oblije fini tout pwosesis apèl entèn asirans lan anvan ou ka depoze yon apèl ekstèn.

## Kisa ki pral rive si konpayi asirans mwen pwopoze m yon apèl akselere?

Anjeneral, li pa rekòmande pou w aksepte òf sa a. Yon apèl akselere ka pa ba ou ase tan pou w jwenn kopi dosye medikal yo ak lòt enfòmasyon enpòtan. Li ka tou pa bay founisè swen ou ase tan pou l reponn rezon refi a. Sepandan, yon revizyon akselere ka nesèsè si yo bezwen pran yon desizyon rapidman ak ijans.

## Kisa yon egzamen ekstèn ye?

Sa a se yon revizyon refi ou a pa yon òganis kontwòl endepandan (IRO) ki pa gen okenn afilyasyon ak konpayi asirans lan. Yon revizyon ekstèn anjeneral posib sèlman si refi a baze sou yon rezon tankou Yo konsidere ke sèvis oswa tretman ou mande a pa medikalman nesèsè, oswa yon lòt rezon menm jan an.

## Èske mwen ka konteste limit plan an pou swen òtofonik/OT/PT?

Wi. Swiv enstriksyon ki mansyone pi wo a. Apèl ou a ap baze sou lwa federal sou "parite sante mantal", ki di ke plan sante ou pa ka mete estanda pi sevè pou benefis sante mantal pase pou benefis medikal/chirijikal. Menm si plan ou a gen limit pou terapi lapawòl (ST), terapi okipasyonèl (OT), oswa terapi fizik (PT) pou lòt pwoblèm medikal. Lwa sou parite sante mantal ka toujou fè yo pa aplike limit sa yo lè terapi a se pou tretman otis. Kontakte sant nou an pou w jwenn plis enfòmasyon sou lwa sou parite sante mantal.

## Èske mwen kapab konteste yon refi ki pa fonde sou yon limit nimerik (pou egzanj, depasman plafon vizit yo) men ki limite sèvis yo kanmenm?

Wi. Plan sante yo ka genyen divès pwosesis, estanda, ak lòt faktè ki pa mezire nimerikman, men ki ka toujou limite dire oswa dimansyon benefis yo. Si plan asirans lan aplike limit sa yo pi sevè pou benefis sante konpòtman pase pou benefis medikal/chirijikal, sa ka reprezante yon vyolasyon lwa sou parite sante mantal. Limit tretman ki pa nimerik (NQTL) kapab enkli egzijans tankou kondisyon nesite medikal, otorizasyon prelab. Egzanp de limitasyon tretman NQTL: si yon dyagnostik sibi yon revizyon twò sevè (pa egzanj, si plan an refize sèvis paske li mande yon sèten kalite tè) ; si kouvèti a limite selon patisipasyon paran yo nan tretman an ; si refi a baze sou kote sèvis la bay (pa egzanj, si sèvis ki fèt nan kominote a oswa lòt kote yo pa kouvri). Pwoblèm ki gen rapò ak NQTL yo konplèks, kidonk li ka itil pou w kontakte Sant nou an pou w jwenn asistans.

## Èske pwosedi apèl ekstèn la diferan selon ke mwen benefisye yon asirans konplè oswa yon rejim oto-finanse?

Wi. Dapre plan ou a, men pwosedi ou dwe swiv la:

- Plan sante ki asire nèt : Yon deman egzamen ekstèn dwe soumèt nan [sitwèb Massachusetts Office of Patient Protection \(OPP\)](https://www.mass.gov/orgs/office-of-patient-protection) (<https://www.mass.gov/orgs/office-of-patient-protection>) oswa rele nan 800-436-7757 pou jwenn plis enfòmasyon.
- Plan sante otofinanse: Yon demann egzamen ekstèn dwe soumèt nan Depatman Travay (ministè ameriken travay). Ou ka jwenn aksè nan [pòtay resepsyon plent sou entènèt](https://www.askebsa.dol.gov/WebIntake/Home.aspx) yo nan (<https://www.askebsa.dol.gov/WebIntake/Home.aspx>) oswa rele nan 866-444-3272 pou pale ak yon konseye nan zafè avantaj yo. Epi ou kapab soumèt demann an opre biwo lokal Massachusetts la:  
Department of Labor, Employee Benefit Security Administration  
JFK Federal Bldg, 25  
New Sudbury Street, Room 525-A, Boston, MA 02203.
- Nan kad nenpòt kalite asirans (asirans konplè oswa otofinanse):
  - Ou dwe soumèt demann revizyon ekstèn ou a nan kat mwa apre refi revizyon entèn lan.
  - Lwa federal la egzije pou konpayi asirans sante ou bay yon revizyon ekstèn pa yon Òganis Eksamen Endepandan (independent review organization (IRO), gratis pou ou.

## Kikote mwen ka jwenn egzanj yon korespondans pou demann dosye reklamasyon ak yon lèt pou mande yon rekou (apèl)?

Health Law Advocates (HLA) gen yon gid apèl ki disponib gratis. Gid sa a gen modèl lèt ou menm ak founisè ou ka itilize pou ede w nan pwosesis apèl la. Telechaje [Gid Apèl yo](https://www.healthlawadvocates.org/get-legal-help/resources/hla-guide-to-appeals) (<https://www.healthlawadvocates.org/get-legal-help/resources/hla-guide-to-appeals>) oswa rele nan 617-338-5241.

[Autism Law Summit Play book](https://autismlawsummit.com/about/the-playbook/) (<https://autismlawsummit.com/about/the-playbook/>). Se yon liv ki gen plis enfòmasyon sou parite nan sante mantal, modèl korespondans pou mande apèl ak lòt enfòmasyon itil toujou.



Gwoup divèsite timoun ki alonje epi k ap gade kamera a

***Pou kapab jwenn plis enfòmasyon ak asistans, kontakte CRI nan 774-455-4056 oswa voye yon imel nan [airc@umassmed.edu](mailto:airc@umassmed.edu)***

***Fich enfòmasyon sa a disponib sou sit entènèt nou an nan [www.massairc.org](http://www.massairc.org),***

***Eskane kòd QR la pou konsilte fich enfòmasyon sa a anliy***



***<https://bit.ly/42KhGGL>***

---

**Sant Resous Asirans pou Otis ak Sante Konpòtmantal** (Insurance Resource Center for Autism and Behavioral Health) se yon pwogram Eunice Kennedy Shriver Center. Sant la resevwa finansman an pati atravè sibvansyon ak kontra ki soti nan Biwo Egzekitif Sante ak Sèvis Sosyal Massachusetts (EOHHS), Depatman Sèvis Devlopmantral Massachusetts (DDS), Depatman Sante Mantal Massachusetts (DMH), Depatman Edikasyon Elemantè ak Espesyal Massachusetts (DESE), Depatman Sante Piblik Massachusetts (DPH), Fondasyon Nancy Lurie Marks Family, Fondasyon Doug Flutie Jr. pou Otis, Bailey's Team for Autism, Blue Cross Blue Shield Foundation of Massachusetts, Boston Children's Hospital, ak UMass Chan Medical School. **Feyè enfòmatif sa a te aktyalize pou dènye fwa an 02/2025.**

UMass Chan Medical School

55 Lake Avenue North Worcester, MA 01655-0002 **Copyright © 2025 University of Massachusetts - Tout dwa rezève.**