



STATE OF NEW YORK | EXECUTIVE CHAMBER

ANDREW M. CUOMO | GOVERNOR

Pour publication immédiate : 9 février 2014

LE GOUVERNEUR CUOMO ANNONCE QUE DES MILLIERS DE CLIENTS D'EMPIRE BLUE CROSS BLUE SHIELD RECEVRONT TROIS SEMAINES DE COUVERTURE GRATUITE

L'entente survient après que le DFS ait enquêté sur des plaintes déposées par certains clients à la suite de cartes de membre manquantes, de factures de primes en retard et d'autres problèmes au sein d'Empire

Empire s'engage également à verser 2 millions de dollars en vue d'éduquer les consommateurs pour encourager l'inscription des personnes non assurées et autres par le biais de la Santé de l'État de New York

Le Gouverneur Andrew M. Cuomo a annoncé aujourd'hui que des milliers de consommateurs confrontés à des problèmes d'inscription et autres après avoir fait une demande d'assurance maladie auprès d'Empire Blue Cross Blue Shield (« Empire ») recevront trois semaines de couverture gratuite. L'entente survient après que le Département des services financiers (DFS) ait enquêté sur des plaintes disant qu'Empire envoyait les cartes de membre en retard, n'envoyait pas les factures à temps et autres problèmes.

« Empire a fait ce qu'il fallait en travaillant à résoudre ces problèmes et en offrant un rabais aux consommateurs, a déclaré le Gouverneur Cuomo. Nous continuerons de travailler de façon vigilante pour faire en sorte que les consommateurs aient droit aux normes élevées en matière de soins et de services auxquelles ils ont droit de la part de leurs compagnies d'assurances. »

Benjamin M. Lawskey, directeur des Services financiers, a déclaré : « Nous avons agi promptement en vue d'enquêter sur ces problèmes et de travailler avec Empire à leur résolution. Nous nous réjouissons que la compagnie reconnaisse le problème et passe à l'action en vue de le résoudre. »

Le 8 janvier, le DFS a écrit à Empire pour les inciter à prendre des mesures immédiates en vue de répondre aux plaintes concernant certains problèmes d'inscription parmi les consommateurs ayant fait une demande de couverture par le biais du marché de la Santé de l'État de New York (NYSOH). Voici certains des problèmes identifiés par le DFS :

French

Factures de primes et cartes de membre envoyées en retard. Beaucoup de clients nouvellement inscrits se sont plaints qu'Empire n'envoyait pas les factures de primes à temps, ou que la compagnie ne les envoyait pas du tout. De plus, certains clients nouvellement inscrits se sont plaints de ne pas avoir reçu de carte de membre d'Empire.

Participants non transférés comme il se doit aux forfaits adéquats. Certains clients se sont plaints du fait qu'Empire n'a aucun mécanisme en vue de transférer les participants à versement direct sous une nouvelle couverture.

Demands téléphoniques non répondues ni gérées dans des délais raisonnables. Le DFS a reçu des rapports disant qu'Empire ne répondait pas aux appels des clients et, en d'autres cas, soumettait les personnes qui appelaient à des temps d'attente trop longs.

En reconnaissant les difficultés auxquelles font face les titulaires de police, Empire a accepté de fournir trois semaines de couverture gratuite aux clients inscrits par le biais de NYSOH et qui ont payé la couverture du mois de janvier sans recevoir de soins au cours de cette période. Ces consommateurs recevront des paiements en argent équivalents à trois semaines de primes. Un total estimé à 15 000 ou 20 000 clients d'Empire devrait profiter de ce rabais. Dans le cadre de cette entente, Empire s'est également engagé à verser 2 millions de dollars en vue d'éduquer les consommateurs et d'ainsi encourager les personnes non assurées et autres à prendre une couverture d'assurance maladie par le biais de NYSOH.

Le DFS continuera de superviser la mise en œuvre du nouveau processus d'inscription d'Empire ainsi que la conformité à cette entente. Les consommateurs qui souhaitent déposer une plainte contre Empire ou un autre assureur peuvent appeler au service téléphonique pour consommateurs du DFS au (212) 480-6400 ou au (800) 342-3736 afin de recevoir de l'aide.

###

Des renseignements supplémentaires sont disponibles à www.governor.ny.gov
État de New York | Executive Chamber | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418