



STATE OF NEW YORK | EXECUTIVE CHAMBER

ANDREW M. CUOMO | GOVERNOR

Per la diffusione immediata: 9 febbraio 2014

IL GOVERNATORE CUOMO ANNUNCIA CHE MIGLIAIA DI CONSUMATORI DI EMPIRE BLUE CROSS BLUE SHIELD RICEVERANNO TRE SETTIMANE DI COPERTURA GRATUITA

L'accordo fa seguito all'indagine del DFS sui reclami dei consumatori riguardo a tessere identificative mancanti, fatture di premi in ritardo e altri problemi relativi a Empire

Empire impegna anche 2 milioni di dollari per l'informazione ai consumatori, per incentivare l'iscrizione di persone non assicurate e altre attraverso il New York State of Health

Il Governatore Andrew M. Cuomo ha annunciato oggi tre settimane di copertura gratuita per migliaia di consumatori che, dopo aver stipulato l'assicurazione sanitaria con l'Empire Blue Cross Blue Shield ("Empire"), hanno riscontrato problemi di iscrizione e di altro tipo. L'accordo fa seguito all'indagine compiuta dal Dipartimento dei servizi finanziari (DFS - Department of Financial Services) sui reclami presentati nei confronti di Empire, per l'invio in ritardo di tessere identificative di associazione, la mancata puntualità nell'invio delle fatture e altri problemi.

"Empire si è comportata bene attivandosi per risolvere questi problemi e offrire forme di riparazione ai consumatori" ha dichiarato il Governatore Cuomo. "Continueremo a lavorare mantenendo alta la vigilanza, per garantire che i consumatori ricevano gli elevati standard di cure e servizi a cui hanno diritto da parte delle loro compagnie assicurative".

Benjamin Lawsky, Sovrintendente del Dipartimento dei servizi finanziari, ha riferito: "Abbiamo agito rapidamente per indagare su questi problemi e lavorare con Empire per risolverli. Siamo lieti che la società abbia preso la decisione di riconoscere il problema e di procedere per giungere alla sua risoluzione".

Il 9 gennaio, il DFS ha scritto a Empire invitando la compagnia a provvedere immediatamente in merito ai reclami su problemi di iscrizione tra i consumatori che avevano stipulato la copertura attraverso il mercato del New York State of Health (NYSOH). Di seguito si riportano alcuni dei problemi identificati dal DFS.

Italian

Mancata puntualità nell'invio della fatture dei premi e delle tessere identificative. Molti clienti appena iscritti si sono lamentati riguardo alle fatture dei premi da parte dell'Empire, che non venivano inviate affatto oppure non giungevano puntualmente. Inoltre, alcuni consumatori appena iscritti si sono lamentati di non aver ricevuto le tessere di identificazione di soci da Empire.

Incapacità di trasferire correttamente gli iscritti in piani appropriati. I consumatori si sono lamentati dell'assenza di un meccanismo di Empire in grado di trasferire gli iscritti a pagamento diretto nella nuova forma di copertura.

Mancata tempestività nelle risposte o nella gestione di richieste telefoniche. Il DFS ha ricevuto segnalazioni secondo cui Empire non rispondeva alle chiamate dei consumatori e, in altri casi, sottoponeva i chiamanti a tempi di attesa che si protravano in modo irragionevole.

A compenso di queste e altre difficoltà affrontate dai titolari di polizza, Empire ha accettato di offrire tre settimane di copertura gratuita ai consumatori che si sono iscritti attraverso il NYSOH e hanno pagato la copertura per il mese di gennaio, ma non hanno ricevuto alcuna cura durante tale periodo. Tali consumatori riceveranno pagamenti in contanti equivalenti a tre settimane di premio versato. Si prevede che in totale 15.000-20.000 consumatori di Empire usufruiranno di tale provvedimento. In base all'accordo, Empire ha anche impegnato 2 milioni di dollari a favore dell'informazione dei consumatori, per incentivare le persone non assicurate e altri a iscriversi alla copertura sanitaria attraverso il NYSOH.

Il DFS continuerà a monitorare l'attuazione di nuove iscrizioni e la conformità a questo accordo da parte di Empire. I consumatori che intendono presentare un reclamo su Empire o altre compagnie assicurative possono richiedere assistenza alla linea diretta per il consumatore del Dipartimento dei servizi finanziari (DFS Consumer Hotline) al numero (212) 480-6400 o (800) 342-3736.

###

Ulteriori notizie sono disponibili sul sito www.governor.ny.gov
Stato di New York | Executive Chamber | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418