



STATE OF NEW YORK | EXECUTIVE CHAMBER

ANDREW M. CUOMO | GOVERNOR

**De publicación inmediata:** 9 de febrero de 2014

## **EL GOBERNADOR CUOMO ANUNCIA QUE MILES DE SUSCRIPTORES DE EMPIRE BLUE CROSS BLUE SHIELD RECIBIRÁN TRES SEMANAS GRATIS DE COBERTURA**

*El acuerdo se hace tras la investigación realizada por DFS a raíz de quejas recibidas por los consumidores tocante tarjetas de identificación extraviada; cobros de primas atrasadas y demás temas similares. Además, Empire se compromete a invertir \$2 millones en campañas de difusión sobre los servicios que ofrece Empire y cómo inscribirse por medio de New York State of Health*

El gobernador, Andrew M. Cuomo, anunció hoy que miles de consumidores que tienen problemas con el proceso de inscripción y otras cuestiones después de haberse inscrito con Empire Blue Cross Blue Shield (Empire), recibirán tres semanas de cobertura gratis. El acuerdo se hace tras la investigación realizada por el Departamento de Servicios Financieros (DFS, siglas en inglés) basándose en quejas recibidas de consumidores que alegan recibir las tarjetas de identificación tarde; no recibir los cobros a tiempo y otras cuestiones similares.

«Empire hizo lo correcto al encontrar una solución positiva para los consumidores», comentó el gobernador Cuomo. «Continuaremos trabajando diligentemente con el fin de cerciorarnos de que los consumidores reciben la alta calidad de servicios de atención de salud que se merecen de las compañías de seguros».

El superintendente de Servicios Financieros, Benjamin M. Lawsky, comentó lo siguiente: «Actuamos de manera rápida en la investigación de esos problemas con objeto de que Empire los corrigiera. Estamos muy contentos de que la compañía se responsabilizó de los problemas y los solucionó».

El 9 de enero, DFS mandó una carta a Empire en la que les instaba tomar medidas inmediatas para rectificar los errores pertinentes a la inscripción de los consumidores que se registraron por medio de New York State Health (NYSOH, siglas en inglés). Entre los temas que señaló DFS se citan los siguientes:

***Las tarjetas de identificación y los cobros de primas no se mandaban a tiempo.*** Muchos de los nuevos miembros se estaban quejando de que Empire, ya sea no les mandaba los cobros o no los mandaba a tiempo. Además, algunos de los nuevos miembros no recibían la tarjeta de identificación de Empire.

***No se verificaba de que los nuevos miembros se inscribieran en el plan adecuado.*** Los miembros se quejaban de que Empire no contaba con un mecanismo que hiciera la transición directa de inscriptores a un nuevo plan correcto.

***Tanto las quejas como las llamadas de teléfono no se contestaban a tiempo.*** DFS recibió informes de que Empire no contestaba las llamadas de consumidores y de que en otros casos los ponía en espera por largo tiempo.

Dada las circunstancias citadas anteriormente, y otras situaciones similares que los tenedores de pólizas enfrentaron, Empire ha acordado suministrar tres semanas de cobertura gratis a los consumidores que se inscribieron por medio de NYSOH y que pagaron cobertura para el mes de enero. Los consumidores recibirán dinero en efectivo equivalente a la prima pagada de tres semanas de cobertura. Se estima que un total de 15,000 a 20,000 consumidores de Empire reciban dicho alivio. Según los términos, Empire también se ha comprometido a invertir \$2 millones en campañas de difusión al público con motivo de incentivar la inscripción de las personas sin seguro y de otras personas por medio de NYSOH.

DFS continuará monitoreando la implementación y el cumplimiento del proceso de inscripción de nuevos miembros a los planes según el acuerdo. Todo consumidor que desee registrar una queja sobre Empire o sobre otra aseguradora, puede llamar la línea roja de DFS al (212) 480-6400; o (800) 342-3736.