

PROCEDURA DI RICORSO: singoli e famiglie

Il NY State of Health è stato pensato per aiutare voi e la vostra famiglia a trovare un'assicurazione sanitaria accessibile ed economica. Per ottenere questo risultato vi offriamo la possibilità di acquistare piani sanitari qualificati. In alcuni casi è anche possibile ottenere aiuti economici per riuscire a pagare le coperture selezionate.

Un'altra parte importante del nostro lavoro è verificare se avete i requisiti per iscrivervi a programmi governativi quali Medicaid o Child Health Plus. Tali programmi consentono di ottenere la copertura sanitaria per voi o i vostri figli in modo gratuito o con costi molto bassi.

Per fare questo, noi di NY State of Health siamo tenuti a prendere numerose decisioni in merito all'idoneità della vostra situazione rispetto alle norme stabilite per i programmi di assistenza sanitaria in questione. A volte potrebbe succedere che non siate d'accordo con le decisioni che abbiamo preso per voi. In tal caso potete chiederci di riconsiderare ed eventualmente modificare la decisione presa. Questo tipo di richiesta viene definito "ricorso".

L'insieme delle norme per la presentazione del ricorso in merito a una qualsiasi delle decisioni prese viene definito **PROCEDURA DI RICORSO: singoli e famiglie**.

Decisioni contro le quali è possibile presentare ricorso

- Decisione: non avete i requisiti richiesti dalle norme relative all'acquisto di un piano sanitario per voi o la vostra famiglia all'interno del Marketplace. Esempio: non siete residenti nello Stato di New York o siete in stato di detenzione.
- Decisione: non avete i requisiti richiesti dalle norme per ottenere sussidi per il pagamento dei piani sanitari acquistati all'interno del Marketplace.
- Decisione relativa all'importo del premio mensile se avete fatto richiesta di un sussidio finanziario.
- Decisione: non avete i requisiti richiesti dalle norme per la copertura con Medicaid o Child Health Plus.

- Decisione relativa all'importo da pagare per la copertura Child Health Plus in caso di figli idonei al programma.
- Decisione: non avete i requisiti richiesti dalle norme per sottoscrivere la copertura assicurativa nel Marketplace durante un "periodo di sottoscrizione speciale".
- Decisione posticipata da parte del Marketplace. Esempio: non avete ricevuto alcuna comunicazione in merito all'idoneità alle norme per la copertura Medicaid *entro i 45 giorni stabiliti*.
- Decisione di modificare eventuali decisioni prese in precedenza da parte del Marketplace.
- Decisione: la richiesta di ricorso non è valida.

Come presentare un ricorso presso il NY State of Health

È possibile fare richiesta di ricorso nelle seguenti modalità.

Telefono: 1-855-355-5777

Fax: 1-855-900-5557

Recapito postale: NY State of Health, P.O. Box 11729, Albany, NY 12211

Qualsiasi modalità scegliate, è necessario che la richiesta di ricorso:

1. Riporti l'ID del vostro account Marketplace e la data dell'avviso che avete ricevuto da parte nostra per informarvi della decisione contro la quale si vuole fare ricorso; oppure la vostra data di nascita e il numero di previdenza sociale o altre informazioni identificative, nel caso non abbiate ricevuto alcun avviso da parte nostra. Potete trovare l'ID del vostro account Marketplace nella parte superiore dell'avviso ricevuto dal Marketplace, le lettere iniziali sono sempre "AC".
2. Venga spedita entro **60 giorni di calendario dalla data dell'avviso**.
3. Indichi perché pensate che la decisione presa vada modificata.
4. Contenga materiali (inviati via fax o posta) a supporto delle proprie ragioni.
5. Indichi chiaramente se la procedura di ricorso debba essere eseguita con urgenza a causa delle proprie condizioni di salute.

Normalmente, la procedura di ricorso richiede circa 90 giorni di tempo per essere completata, mentre un ricorso inoltrato con procedura d'urgenza viene risolto non appena possibile.

Come richiedere la procedura d'urgenza per il ricorso

Nella richiesta è necessario specificare perché si desidera richiedere la procedura d'urgenza. Ad esempio, se c'è la possibilità di un rapido peggioramento delle vostre condizioni di salute nei normali tempi di attesa per l'udienza, si consiglia di richiedere una procedura d'urgenza. È necessario inviare una nota del proprio medico a conferma delle ragioni indicate nella richiesta di procedura d'urgenza per il ricorso.

Se la richiesta di procedura d'urgenza viene accettata, verrà fissata una data per l'udienza telefonica non appena possibile.

Se la richiesta di procedura d'urgenza viene rifiutata, sarete informati per iscritto delle motivazioni del rifiuto. Vi verrà inoltre comunicata la data dell'udienza telefonica e tutti i vostri diritti relativi all'udienza stessa.

Come mantenere la propria copertura sanitaria durante la procedura di ricorso

Se avete una copertura Medicaid...

...la copertura sanitaria resterà attiva durante la procedura di ricorso purché la richiesta di ricorso venga presentata entro **10 giorni dalla data dell'avviso di interruzione o riduzione della copertura Medicaid.** Potete comunque fare ricorso contro questa decisione entro 60 giorni dalla data dell'avviso; tuttavia, se la presentazione del ricorso avviene dopo i primi 10 giorni dalla data dell'avviso, la copertura sarà sospesa.

Se avete un altro piano di assistenza sanitaria acquistato tramite Marketplace...

...la copertura sanitaria resterà attiva durante la procedura di ricorso purché la richiesta di ricorso venga presentata entro 60 giorni dalla data dell'avviso relativo alla decisione contro la quale si presenta ricorso.

Preparazione dell'udienza

...Le fasi della procedura di ricorso

VOI...

VOI inviate la richiesta di ricorso

NY State of Health / NOI...

NOI vi inviamo un avviso che conferma l'avvenuta ricezione della richiesta. Se la richiesta è stata presentata entro 60 giorni e per una decisione per la quale è prevista la

possibilità di ricorso (*vedere pagina 1*), stabiliremo la data dell'udienza.

oppure

NOI inviamo un avviso che vi informa della mancata accettazione della richiesta.

VOI ci inviate ulteriori informazioni che consentiranno di risolvere il problema relativo alla richiesta.

NOI stabiliamo che le informazioni inviateci sono sufficienti per risolvere il problema e indichiamo una data per l'udienza.

oppure

NOI scartiamo la vostra richiesta di ricorso poiché riteniamo che le informazioni fornite non siano sufficienti (avviso di rifiuto). Inoltre vi illustriamo gli effetti che la nostra decisione avrà sulla vostra assistenza sanitaria.

VOI non ci inviate le informazioni ulteriori necessarie per risolvere il problema indicato nel ricorso.

NOI scartiamo la vostra richiesta di ricorso (avviso di rifiuto). Inoltre vi illustriamo gli effetti che la nostra decisione avrà sulla vostra assistenza sanitaria.

VOI ci fornite una "giusta causa" per l'annullamento del rifiuto.
Ad esempio: lo stato di malattia o altre situazioni al di fuori del vostro controllo.

NOI accettiamo le vostre ragioni e annulliamo il rifiuto precedente, quindi stabiliamo la data dell'udienza.

oppure

NOI vi inviamo un avviso che vi informa della mancata accettazione della richiesta.

All'udienza di ricorso

Fornirete le vostre motivazioni spiegando perché dovremmo modificare la decisione presa. Sarà necessario inviare via fax o posta il materiale a supporto delle vostre ragioni. Un funzionario addetto all'udienza, imparziale e non coinvolto in precedenza in alcuna decisione relativa al vostro caso, assumerà una decisione in merito.

A tale scopo, dovrà disporre della domanda iniziale presentata presso il Marketplace, nonché di tutti i documenti e le informazioni da voi fornite in sede di ricorso. Il

funzionario incaricato dovrà registrare l'intera udienza. Nella maggior parte dei casi, entro due o tre settimane dalla data dell'udienza, il funzionario addetto all'udienza riesaminerà il fascicolo e preparerà una sentenza in cui verranno fornite tutte le spiegazioni relative alla decisione presa e agli effetti che avrà sulla copertura sanitaria per voi e per la vostra famiglia.

La sentenza fornirà inoltre informazioni su come presentare ricorso contro la sentenza stessa presso il U.S. Department of Health and Human Services e/o condurre un'azione legale in caso di dissenso. Per ulteriori informazioni su come presentare ricorso contro una sentenza, visitate il sito <https://www.healthcare.gov> o contattate l'ordine degli avvocati della vostra Contea, la Legal Aid Society o altri servizi di assistenza legale.

Alcune informazioni essenziali a proposito della procedura di ricorso presso il NY State of Health

- Il funzionario addetto all'udienza chiamerà voi e tutti coloro che dovranno prendere parte all'udienza. Si consiglia di rispondere alla chiamata in un luogo tranquillo e silenzioso.
- Durante l'udienza telefonica è possibile ricevere l'assistenza di una persona a vostra scelta (un amico, un parente, un avvocato, ecc.) per la presentazione del vostro caso. Nel caso siate assistiti da un avvocato o un rappresentante legale partecipi all'udienza, sarà necessario includere nella documentazione relativa al Marketplace un accordo di conferimento di mandato legale o un modulo di designazione del rappresentante autorizzato prima dell'udienza. È possibile scaricare il modulo di designazione del rappresentante autorizzato [a questo indirizzo](#). Anche il Marketplace potrà partecipare alla chiamata con un suo rappresentante.
- Avete la possibilità di inviare documenti al Marketplace o di indicare una o più persone che possano sostenere le vostre ragioni in merito al caso (testimoni). Anche il Marketplace potrà fare lo stesso.
- Il funzionario addetto all'udienza potrà rivolgere domande ai rappresentanti del Marketplace o a voi e ai vostri rappresentanti.
- I rappresentanti del Marketplace possono rivolgere domande a voi, ai vostri rappresentanti o ai testimoni e lo stesso potete fare voi o i vostri rappresentanti nei loro confronti.
- È inoltre possibile richiedere che la conversazione si svolga nella vostra lingua di preferenza e il Marketplace garantirà la presenza di personale idoneo. Per evitare ritardi, si consiglia di presentare tale richiesta con diversi giorni di anticipo rispetto alla data dell'udienza.
- Nel caso in cui si desideri presentare materiale aggiuntivo prima dell'udienza, si sia impossibilitati a partecipare all'udienza nella data e nell'orario stabiliti o in caso di domande o dubbi in merito all'udienza, si consiglia di contattare il Centro di assistenza clienti (vedere pagina 2 per le informazioni di contatto).
- È possibile annullare il ricorso o l'udienza in qualsiasi momento e con qualsiasi motivazione, anche nel caso in cui il disaccordo sia già stato sanato prima dell'udienza.
- Se avete richiesto un'udienza ma per il suo svolgimento sono stati indicati una data o un orario nei quali non è possibile per voi ricevere telefonate, contattate il servizio clienti quanto prima e chiedete che l'udienza venga spostata a un altro orario/data.

- Se non siete presenti all'udienza, il vostro ricorso sarà respinto. Tuttavia, se si fornisce al Marketplace una ragione valida per la mancata partecipazione all'udienza, per iscritto ed entro 30 giorni dalla data dell'avviso di rifiuto da parte nostra, il Marketplace *può* decidere di fissare una nuova data per l'udienza.
- Il funzionario incaricato dovrà registrare l'intera udienza. Avete la possibilità di esaminare l'intero fascicolo dell'udienza, compresi i materiali presentati da entrambe le parti, la registrazione e la relativa trascrizione.

Autorità giudiziarie per i ricorsi nel Marketplace dedicato ai singoli

| | |
|--|--|
| Titolo 45, parte 155, sottosezione D delle disposizioni federali (Code of Federal Regulations, CFR) | Funzioni Exchange nel mercato per i singoli: determinazioni di idoneità per la partecipazione a Exchange e a piani assicurativi con costi contenuti |
| CFR, titolo 45, parte 155, sottosezione F | Ricorsi contro determinazioni di idoneità per la partecipazione a Exchange e a piani assicurativi con costi contenuti |
| CFR, titolo 45, parte 155, sottosezione G | Funzioni Exchange nel mercato per i singoli: determinazioni di idoneità per le esenzioni |
| CFR, titolo 42, parte 431, sottosezione E | Udienze imparziali per richiedenti e beneficiari |
| Codici, regole e regolamenti dello Stato di New York (New York Code of Rules and Regulations, NYCRR), titolo 18, parte 358 | Udienze imparziali |