garner™

Expert help when you need it. Garner's Concierge Team is here for you.

Garner is a FREE healthcare benefit that works alongside your health plan. Use the Garner app to find the best doctors in your network, and we will help cover your medical bills.

FAQs

Q: What if I do not understand how to use my Garner benefit?
A: The dedicated Concierge team is here to help you understand your benefit. They can explain the reimbursement or HSA process, help you search for providers, and answer any questions.

Q: Can the Garner Concierge help me find a new provider?
A: Yes! The Concierge can help you search for and add a Top Provider to your Care Team. Our Concierge staff will help you find the right specialist or PCP for your conditions and ensure providers can handle specific cases, have availability, and are in-network.

Q: What do I do if I have a question about a claim?
A: To ask about your claim, visit "Manage Claims" in the Garner app, or contact the Concierge with the total claim amount, date of service, provider name, and procedure description. In some cases, Garner may need more information to process your claim and will reach out to you directly.

Q: What if I cannot find my claim under "Manage Claims?"
A: Claims can take up to 8 weeks to show up in our system. If it's been less than 8 weeks, no action is needed yet. If it's been more than 8 weeks, please reach out to Garner Concierge so we can submit your claim manually.

Q: When will I receive my reimbursement or HSA contribution?
A: Garner begins processing your claim as soon as we receive it. You can expect your reimbursement or HSA contribution 6–8 weeks after your visit.

How do I contact the Concierge?

You can message the Concierge via in-app chat, call (866) 761-9586, or email concierge@getgarner.com, Mon-Fri 8:00 a.m. to 10:00 p.m. ET.

For more information, scan the QR code or visit

garner.guide/concierge

© Garner Health Technology, Inc

garner™

Ayuda experta cuando la necesite. El equipo de conserjería de Garner está aquí para usted.

Garner es un beneficio de salud gratuito que funciona junto con su seguro médico. Utilice la aplicación de Garner para encontrar a los mejores médicos de su red, y nosotros le ayudaremos a cubrir sus facturas médicas.

Preguntas frecuentes

P: ¿Qué pasa si no entiendo cómo usar mi beneficio de Garner?

R: El equipo dedicado de Concierge está aquí para ayudarle a entender su beneficio. Pueden explicarle el proceso de reembolso o HSA ayudarle a buscar proveedores y responder cualquier pregunta que tenga.

P: ¿Puede Garner Concierge ayudarme a encontrar un nuevo proveedor?

R: ¡Sí! El equipo de Concierge puede ayudarle a buscar y agregar un Proveedor Destacado a su Equipo de Atención. Nuestro personal de Concierge le ayudará a encontrar al especialista o médico de atención primaria (PCP) adecuado para sus afecciones, y se asegurará de que los proveedores puedan atender casos específicos, tengan disponibilidad y estén dentro de la red.

P: ¿Qué hago si tengo una pregunta sobre un reclamo?

R: Para preguntar sobre su reclamo, visite "Administrar reclamos" (Manage Claims) en la aplicación de Garner, o comuníquese con el equipo de Concierge e incluya el monto total del reclamo, la fecha del servicio, el nombre del proveedor y la descripción del procedimiento. En algunos casos, Garner podría necesitar más información para procesar su reclamo y se comunicará con usted directamente.

P: ¿Qué pasa si no encuentro mi reclamo en "Administrar reclamos" (Manage Claims)?

R: Los reclamos pueden tardar hasta 8 semanas en aparecer en nuestro sistema. Si han pasado menos de 8 semanas, todavía no es necesario hacer nada. Si han pasado más de 8 semanas, comuníquese con Garner Concierge para que podamos enviar su reclamo manualmente.

P: ¿Cuándo recibiré mi reembolso o contribución a su HSA?

R: Garner comienza a procesar su reclamo tan pronto como lo recibimos. Puede esperar recibir su reembolso o contribución a su HSA 6 y 8 semanas después de su visita.

¿Cómo puedo contactar con el conserje?

Puedes enviar un mensaje al servicio de atención al cliente a través del chat de la aplicación, llamar al (866) 761-9586, o enviar un correo electrónico a concierge@getgarner.com, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 10:00 p.m. ET.

Para más información, escanee el código QR o visite

garner.guide/concierge

© Garner Health Technology, Inc