

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

garner™

As your first line of expert assistance, Garner's Concierge team is committed to answering your questions and helping you find the best care for you and your family. Whether you need help understanding your Garner benefit, finding Top Providers, or have questions about claims, our professionals are here to assist.

**Hear what members are saying about the Garner Concierge:**

"Everyone at Garner is very responsive and I've had all my questions answered promptly. Thank you."

"Concierge service is excellent. Quick, thorough responses to my claim submissions. Very professional!"

"I'm loving the Garner app. The concierge function is amazing — I love that I can get fast answers."

## FAQs

**Q: What if I do not understand how to use my Garner benefit?**

A: The Concierge team is here to help you understand your benefit. They can explain the reimbursement process, help you search for providers, and answer any questions you have.

**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 list of approved providers and 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 if I cannot find my Nurse Practitioner (NP) while searching for providers?**

A: These providers are not listed in the app. Contact the Garner Concierge to confirm whether your Nurse Practitioner (NP) provider is approved for your Garner benefit. If they practice under a doctor who is a Top Provider, the Concierge can add your Nurse Practitioner (NP) provider to your list of Approved Providers and your Care Team.

**Q: What do I do if I have a question about a claim?**

A: To ask about your claim, contact the Concierge with the total claim amount, date of service, provider name, and procedure description. They will get back to you within one business day.

**Q: How do I contact the Concierge?**

A: You can message the Concierge through in-app chat, phone, or email at [concierge@getgarner.com](mailto:concierge@getgarner.com), Mon-Fri 8:00 a.m. to 10:00 p.m. ET.

# Ayuda experta cuando la necesite. El Equipo de conserjería de Garner está aquí para ayudarle.

garner

Como primera línea de asistencia experta, el equipo de Conserjería de Garner se compromete a responder a sus preguntas y a ayudarle a encontrar la mejor atención para usted y su familia. Tanto si necesita ayuda para entender su prestación de Garner, como para encontrar los mejores proveedores o tiene preguntas sobre reclamaciones, nuestros profesionales están aquí para ayudarle.

**Escuche lo que dicen los miembros sobre el Equipo de conserjería de Garner:**

"Todos en Garner son muy receptivos y respondieron a todas mis preguntas con prontitud. Gracias".

"El servicio del Equipo de conserjería es excelente. Respuestas rápidas y completas a mis presentaciones de reclamos. ¡Muy profesional!"

"Me encanta la aplicación Garner. La función del Equipo de conserjería es increíble, me encanta poder obtener respuestas rápidas."

## Preguntas frecuentes

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

R: El Equipo de conserjería está aquí para ayudarle a comprender su beneficio. Ellos pueden explicar el proceso de reembolso, ayudarle a buscar proveedores y responder cualquier pregunta que tenga.

**P: ¿Puede el Equipo de conserjería de Garner ayudarme a encontrar un nuevo proveedor?**

R: ¡Sí! El Equipo de conserjería puede ayudarle a buscar y agregar un Proveedor destacado a su lista de proveedores aprobados y su Equipo de Atención. Nuestro personal del Equipo de conserjería le ayudará a encontrar el especialista o médico familiar adecuado para sus afecciones y se asegurará de que los proveedores puedan manejar casos específicos, tengan disponibilidad y estén dentro de la red.

**P: ¿Qué sucede si no puedo encontrar a mi enfermera practicante (NP) mientras busco proveedores?**

R: Estos proveedores no aparecen en la aplicación.

Póngase en contacto con el Equipo de conserjería de Garner para confirmar si su proveedor de nivel medio está aprobado para su beneficio de Garner. Si ejercen con un médico que es un Proveedor destacado, el Equipo de conserjería puede agregar a su proveedor de nivel medio a su lista de proveedores aprobados y su Equipo de Atención.

**P: ¿Qué hago si tengo una pregunta sobre una reclamación?**

R: Para preguntar sobre su reclamación, comuníquese con el Equipo de conserjería con el monto total de la reclamación, la fecha del servicio, el nombre del proveedor y la descripción del procedimiento. Se pondrán en contacto con usted en el plazo de un día hábil.

**P: ¿Cómo me pongo en contacto con el Equipo de conserjería?**

R: Puedes enviar un mensaje al conserje a través del chat de la aplicación, por teléfono o por correo electrónico a [concierge@getgarner.com](mailto:concierge@getgarner.com), 8:00 a.m. a 10:00 p.m. ET.