

Expert help when you need it. Garner's Concierge Team (Customer Service) is here for you.

Whether you need help understanding your Garner benefit, finding Top Providers, or have questions about claims, our professionals are here to assist.

"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, Mon-Fri 8:00 a.m. to 10:00 p.m. ET.

Ayuda experta cuando la necesite. El equipo de conserjería de Garner (servicio al cliente) está a su disposición.

Si necesita ayuda para comprender sus beneficios de Garner, encontrar los proveedores destacados o tiene preguntas sobre reclamaciones, nuestros profesionales están aquí para ayudarle.

"Todo el mundo en Garner es muy receptivo y me han respondido rápidamente a todas mis preguntas. Gracias."

"El servicio de conserjería es excelente. Respuestas rápidas y exhaustivas a mis reclamaciones. ¡Muy profesional!"

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

FAQs

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

R: El equipo de conserjería está aquí para ayudarle a comprender sus beneficios. Pueden explicarle el proceso de reembolso, ayudarle a buscar proveedores y responder a cualquier pregunta que tenga.

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

R: ¡Sí! El conserje puede ayudarle a buscar y añadir un proveedor destacado a su lista de proveedores aprobados y a su equipo de atención médica. Nuestro personal de conserjería le ayudará a encontrar el especialista o PCP para su afección y se asegurará de que los proveedores puedan atender casos específicos, estén disponibles y formen parte de la red.

P: ¿Qué pasa si no encuentro a mi enfermero practicante (NP) al buscar proveedores?

R: Estos proveedores no aparecen en la aplicación. Comuníquese con Garner Concierge para confirmar si su proveedor de enfermería especializada (NP) está aprobado para su beneficio de Garner. Si ejercen bajo la supervisión de un médico que es un proveedor destacado, Concierge puede añadir a su proveedor de enfermería especializada (NP) a su lista de proveedores aprobados y a su equipo de atención médica.

Q: ¿Qué hago si tengo alguna pregunta sobre una reclamación?

R: Para consultar sobre su reclamación, póngase en contacto con el servicio de conserjería e indique el importe 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.

Q: ¿Cómo puedo contactar con el conserje?

R: Puedes enviar un mensaje al conserje a través del chat de la aplicación o por concierge@getgarner.com, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 10:00 p.m., ET.