

PROCESO DE QUEJAS DEL AFILIADO

Opción 1: Hable con su proveedor.

Le recomendamos que se comunique directamente con su proveedor si no está conforme con el servicio prestado. Estamos seguros de que el proveedor abordará sus preguntas e inquietudes con mucho gusto.

Opción 2: Póngase en contacto con servicio al cliente.

Si no está conforme después de hablar con su proveedor, o tiene preguntas sobre su plan y el pago de reclamaciones, póngase en contacto con servicio al cliente para obtener ayuda. Si el equipo de servicio al cliente no puede resolver sus inquietudes de manera satisfactoria, puede presentar una queja formal.

Opción 3: Presente una queja formal.

Usted puede presentar una queja de varias maneras:

- En línea: Puede completar un formulario en línea en: https://secure1.ddpdelta.org/ddpca_secure/%21complaint.asp.
- Por escrito: El representante de servicio al cliente o su proveedor pueden proporcionarle un formulario.
- Verbalmente: Puede solicitar al representante de servicio al cliente que atienda su queja por teléfono.

Incluya la siguiente información en su queja:

- Su nombre y número de identificación de afiliado.
- El nombre del proveedor.
- Una descripción detallada por escrito sobre su inquietud para que podamos comprender la situación y resolverla en su totalidad. Incluya documentación, como recibos o registros de tratamiento que respalden su inquietud.

Nuestros planes Delta Dental PPO están respaldados por las siguientes compañías en estos estados: Delta Dental of California — CA; Delta Dental of the District of Columbia — DC; Delta Dental of Pennsylvania — PA y Maryland; Delta Dental of West Virginia, Inc. — WV; Delta Dental of Delaware, Inc. — DE; Delta Dental of New York, Inc. — NY; Delta Dental Insurance Company en Alabama, District of Columbia, Florida, Georgia, Louisiana, Mississippi, Montana, Nevada, Texas y Utah. DeltaCare USA está respaldado en estos estados por las siguientes compañías: en Alabama por Alpha Dental of Alabama, Inc.; en Arizona por Alpha Dental of Arizona, Inc.; en California por Delta Dental of California; en Arkansas, Colorado, Iowa, Massachusetts, Maine, Michigan, Minnesota, North Carolina, North Dakota, Nebraska, New Hampshire, Oklahoma, Oregon, Rhode Island, South Carolina, South Dakota, Virginia, Vermont, Washington, Wisconsin y Wyoming por Dentegra Insurance Company; en Alaska, Connecticut, District of Columbia, Delaware, Florida, Georgia, Kansas, Louisiana, Mississippi, Montana, Tennessee, West Virginia por Delta Dental Insurance Company; en Hawaii, Idaho, Illinois, Indiana, Kentucky, Maryland, Missouri, New Jersey, Ohio y Texas por Alpha Dental Programs, Inc.; en Nevada por Alpha Dental of Nevada, Inc.; en Utah por Alpha Dental of Utah, Inc.; en New Mexico por Alpha Dental of New Mexico, Inc.; en New York por Delta Dental of New York, Inc.; en Pennsylvania por Delta Dental of Pennsylvania. Delta Dental Insurance Company opera como administradora de DeltaCare USA en todos estos estados. Estas compañías tienen la responsabilidad financiera de sus propios productos. DeltaVision está respaldada por estas compañías en los siguientes estados: Delta Dental of California — CA; Delta Dental Insurance Company en Alabama, Delaware, District of Columbia, Florida, Georgia, Louisiana, Maryland, Montana, Nevada, New York, Pennsylvania, Texas, Utah y West Virginia. DeltaVision es administrada por Vision Service Plan (VSP).

Envíe su queja por fax o por correo a:

Delta Dental of California
Appeals and Grievance Dept.
P.O. Box 1860
Alpharetta, GA 30023-1830
Servicio al Cliente: 888-335-8227
Número de fax: 562-924-6914

Le enviaremos una determinación por escrito en un plazo de 30 días a partir de la recepción de su queja. Las quejas relacionadas con dolores intensos o amenazas inminentes y graves para la salud se revisarán de inmediato y recibirán una respuesta en un plazo de tres días después de su recepción.

Opción 4:

El Departamento de Atención Médica Administrada de California es responsable de regular los planes de servicios de cuidado de la salud. Si tiene una queja contra su plan de salud, primero debe comunicarse telefónicamente con su plan de salud al **1-888-335-8227** y seguir el proceso de quejas de su plan de salud antes de ponerse en contacto con el departamento. Utilizar este proceso de quejas no anula ninguno de los derechos ni recursos legales que puedan estar a su disposición. Si necesita ayuda con alguna queja que involucre una emergencia, una queja que su plan de salud no haya resuelto de manera satisfactoria o una queja que haya quedado sin resolver durante más de 30 días, usted puede llamar al departamento para solicitar ayuda. También puede ser elegible para una Revisión médica independiente (IMR, por sus siglas en inglés). Si es elegible para una IMR, el proceso de la IMR le proporcionará una revisión imparcial de las decisiones médicas tomadas por el plan de salud relacionadas con la necesidad médica de un servicio o tratamiento propuesto, las decisiones de cobertura para tratamientos que son de naturaleza experimental o de investigación, y las reclamaciones de pago para los servicios médicos de emergencia o urgencia. El departamento también cuenta con un número de teléfono gratuito (**1-888-466-2219**) y una línea TDD (**1-877-688-9891**) para personas con dificultades auditivas o del habla. El sitio web del departamento **www.dmhc.ca.gov** tiene formularios de quejas, formularios de solicitud de IMR e instrucciones en línea.

Nuestros planes Delta Dental PPO están respaldados por las siguientes compañías en estos estados: Delta Dental of California — CA; Delta Dental of the District of Columbia — DC; Delta Dental of Pennsylvania — PA y Maryland; Delta Dental of West Virginia, Inc. — WV; Delta Dental of Delaware, Inc. — DE; Delta Dental of New York, Inc. — NY; Delta Dental Insurance Company en Alabama, District of Columbia, Florida, Georgia, Louisiana, Mississippi, Montana, Nevada, Texas y Utah. DeltaCare USA está respaldado en estos estados por las siguientes compañías: en Alabama por Alpha Dental of Alabama, Inc.; en Arizona por Alpha Dental of Arizona, Inc.; en California por Delta Dental of California; en Arkansas, Colorado, Iowa, Massachusetts, Maine, Michigan, Minnesota, North Carolina, North Dakota, Nebraska, New Hampshire, Oklahoma, Oregon, Rhode Island, South Carolina, South Dakota, Virginia, Vermont, Washington, Wisconsin y Wyoming por Dentegra Insurance Company; en Alaska, Connecticut, District of Columbia, Delaware, Florida, Georgia, Kansas, Louisiana, Mississippi, Montana, Tennessee, West Virginia por Delta Dental Insurance Company; en Hawaii, Idaho, Illinois, Indiana, Kentucky, Maryland, Missouri, New Jersey, Ohio y Texas por Alpha Dental Programs, Inc.; en Nevada por Alpha Dental of Nevada, Inc.; en Utah por Alpha Dental of Utah, Inc.; en New Mexico por Alpha Dental of New Mexico, Inc.; en New York por Delta Dental of New York, Inc.; en Pennsylvania por Delta Dental of Pennsylvania. Delta Dental Insurance Company opera como administradora de DeltaCare USA en todos estos estados. Estas compañías tienen la responsabilidad financiera de sus propios productos. DeltaVision está respaldada por estas compañías en los siguientes estados: Delta Dental of California — CA; Delta Dental Insurance Company en Alabama, Delaware, District of Columbia, Florida, Georgia, Louisiana, Maryland, Montana, Nevada, New York, Pennsylvania, Texas, Utah y West Virginia. DeltaVision es administrada por Vision Service Plan (VSP).

La solicitud de la Revisión médica independiente (IMR) de su programa es limitada. Puede solicitar la IMR solo si la reclamación de su proveedor está relacionada con una enfermedad potencialmente mortal o gravemente debilitante, y se deniega o modifica porque se consideró un procedimiento experimental.

Nuestros planes Delta Dental PPO están respaldados por las siguientes compañías en estos estados: Delta Dental of California — CA; Delta Dental of the District of Columbia — DC; Delta Dental of Pennsylvania — PA y Maryland; Delta Dental of West Virginia, Inc. — WV; Delta Dental of Delaware, Inc. — DE; Delta Dental of New York, Inc. — NY; Delta Dental Insurance Company en Alabama, District of Columbia, Florida, Georgia, Louisiana, Mississippi, Montana, Nevada, Texas y Utah. DeltaCare USA está respaldado en estos estados por las siguientes compañías: en Alabama por Alpha Dental of Alabama, Inc.; en Arizona por Alpha Dental of Arizona, Inc.; en California por Delta Dental of California; en Arkansas, Colorado, Iowa, Massachusetts, Maine, Michigan, Minnesota, North Carolina, North Dakota, Nebraska, New Hampshire, Oklahoma, Oregon, Rhode Island, South Carolina, South Dakota, Virginia, Vermont, Washington, Wisconsin y Wyoming por Dentegra Insurance Company; en Alaska, Connecticut, District of Columbia, Delaware, Florida, Georgia, Kansas, Louisiana, Mississippi, Montana, Tennessee, West Virginia por Delta Dental Insurance Company; en Hawaii, Idaho, Illinois, Indiana, Kentucky, Maryland, Missouri, New Jersey, Ohio y Texas por Alpha Dental Programs, Inc.; en Nevada por Alpha Dental of Nevada, Inc.; en Utah por Alpha Dental of Utah, Inc.; en New Mexico por Alpha Dental of New Mexico, Inc.; en New York por Delta Dental of New York, Inc.; en Pennsylvania por Delta Dental of Pennsylvania. Delta Dental Insurance Company opera como administradora de DeltaCare USA en todos estos estados. Estas compañías tienen la responsabilidad financiera de sus propios productos. DeltaVision está respaldada por estas compañías en los siguientes estados: Delta Dental of California — CA; Delta Dental Insurance Company en Alabama, Delaware, District of Columbia, Florida, Georgia, Louisiana, Maryland, Montana, Nevada, New York, Pennsylvania, Texas, Utah y West Virginia. DeltaVision es administrada por Vision Service Plan (VSP).