

## PROCESO DE QUEJAS PARA AFILIADOS

### **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 el departamento de Servicio al Cliente**

Si aún no está conforme después de hablar con su proveedor, o si tiene preguntas sobre su plan y sobre el pago de reclamaciones, llame a 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 llenar un formulario en línea en:  
[https://secure1.ddpdelta.org/ddpca\\_secure/%21complaint.asp](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 tome su queja por teléfono.

Incluya la siguiente información en su queja:

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

Envíe su queja por fax o por correo a:

Delta Dental of California  
Quality Management  
P.O. Box 997330  
Sacramento, CA 95899-7330  
Servicio al Cliente:  
888-335-8227  
Número de fax: 916-631-6374

Le enviaremos una determinación por escrito en un plazo de 30 días contados a partir de la fecha en la que recibamos la 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 contados a partir de la fecha en la que se reciban.

#### **Opción 4:**

El Departamento de Atención Médica Administrada (DMHC, por sus siglas en inglés) de California es responsable de regular los planes de servicios del cuidado de la salud. Si tiene una queja en contra de su plan de salud, le alentamos a que se comunique con el plan de salud y siga el proceso de quejas de su plan de salud antes de ponerse en contacto con el DMHC de California (aunque no es un requisito que este sea su primer paso). Utilizar el proceso de quejas del DMHC no invalida ninguno de los derechos ni recursos legales que puedan estar a su disposición. Si necesita ayuda con una queja relacionada con una emergencia, una queja que su plan de salud no haya resuelto satisfactoriamente o una queja que no se haya resuelto por más de 30 días, puede llamar al DMHC de California para recibir 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 emitidas 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 controversias de pago para los servicios médicos de emergencia o urgencia. El DMHC de California también cuenta con un número telefónico gratuito (**1-888-466-2219**) y una línea TDD (**1-877-688-9891**) para personas con dificultades auditivas o del habla. En el sitio web del departamento, <http://www.dmhc.ca.gov> (solo disponible en inglés), encontrará formularios de queja en línea.

Su programa tiene una serie limitada de situaciones en las cuales puede solicitar una revisión médica independiente (IMR). Puede solicitar una IMR solamente si la queja sobre su proveedor involucra alguna enfermedad que ponga en riesgo su vida o que sea gravemente debilitante y se le niegue o modifique porque se considera un procedimiento experimental.

Nuestra empresa Delta Dental incluye las siguientes compañías en estos estados: Delta Dental of California en California; Delta Dental of the District of Columbia en el Distrito de Columbia; Delta Dental of Pennsylvania en Pensilvania y Maryland; Delta Dental of West Virginia, Inc. en Virginia Occidental; Delta Dental of Delaware, Inc. en Delaware; Delta Dental of New York, Inc. en Nueva York; Delta Dental Insurance Company en Alabama, el Distrito de Columbia, Florida, Georgia, Luisiana, Misisipi, Montana, Nevada, Texas y Utah.