

## AVISO SOBRE EL PROCESO DE QUEJAS

Dentegra se compromete con la calidad en todo el proceso de beneficios dentales. Si tiene alguna pregunta sobre los servicios recibidos, le recomendamos que primero lo consulte con su dentista. Si aún tiene inquietudes, no dude en ponerse en contacto con nosotros o imprimir y completar un formulario de quejas.

### **Paso 1: Hable con su dentista**

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

### **Paso 2: Llame a Dentegra**

Si aún no está conforme después de hablar con su dentista, o tiene preguntas sobre su plan y el pago de reclamaciones, llame al servicio al cliente para obtener ayuda. Un representante de servicio al cliente lo ayudará de lunes a viernes, entre las 8 a. m. y las 8 p. m., hora del Este. Si el equipo de servicio al cliente no puede resolver sus inquietudes de manera satisfactoria, puede presentar una queja formal.

### **Paso 3: Complete un formulario de quejas**

Usted puede presentar una queja de varias maneras:

- **Por escrito:** Puede descargar, imprimir y completar el formulario de quejas a través del siguiente enlace: [Formulario de quejas de Dentegra](#) y enviarlo por correo a la dirección indicada en el formulario. Póngase en contacto con servicio al cliente al 877-280-4204 para solicitar que le envíen por correo una copia del formulario de quejas; o envíe un correo electrónico al servicio al cliente a [customerservice@dentegra.com](mailto:customerservice@dentegra.com) para solicitar una copia del formulario. Solicite una copia del formulario de quejas a su proveedor.

Envíe su queja por escrito a Dentegra por correo postal o electrónico a:

Dentegra Insurance Company  
PO Box 1850  
Alpharetta, GA 30023-1850  
[customerservice@dentegra.com](mailto:customerservice@dentegra.com)

- **Verbalmente:** Puede llamar al servicio al cliente al 877-280-4204 y 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.
- Nombre del dentista.
- 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 ayuden o respalden su inquietud.

Dentegra le enviará 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.

Algunos estados pueden autorizarlo presentar su queja directamente ante el Departamento de Seguros del estado. Consulte con su estado para determinar si esta es una opción disponible para usted.