

## 申訴程序

Dentegra 十分重視整個牙科保險賠付程序的質量。如果您對任何服務有任何疑問，我們建議您先與您的牙醫商談。如果您仍有疑問，請隨時與我們聯繫或打印並填寫申訴表格。

### 第 1 步： 與您的服務提供者談談

如果您不滿意您的牙科或眼科保健服務，我們強烈建議您直接與您的服務提供者溝通。我們相信服務提供者將非常高興能夠為您解決您的問題和疑慮。

### 第 2 步： 打電話給 Dentegra

如果您與您的牙科或眼科保健服務提供者溝通後，仍不滿意，或您對您的計劃和賠款有任何疑問，請致電客戶服務尋求幫助。客戶服務代表服務時間為太平洋地區標準時間週一至週五早上 7 點至下午 8 點。如果客戶服務團隊的處理結果未能令您滿意，您可以提交正式的申訴。

### 第 3 步： 提交正式的申訴的方式

您可以透過以下幾種方式提出申訴：

- **書面形式**：您可以通過以下網站鏈接下載、打印並填寫申訴表格：[Dentegra Grievance Form](#)，然後將申訴表格郵寄到表格上提供的地址。您可以向客戶服務代表或服務提供者索取表格。您可以撥打客戶服務 877-280-4204，要求郵寄一份申訴表格。或者發送電子郵件至 [customerservice@dentegra.com](mailto:customerservice@dentegra.com) 客戶服務申請一份表格。

電子郵件或郵寄書面申訴至 Dentegra：

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

- **口頭方式**：您可致電客戶服務部 877-280-4204，並要求客戶服務代表在電話中接受申訴請求。

您的申訴中需包括以下資訊：

- 您的姓名和投保人身份識別號碼
- 您的牙科保健服務提供者的名稱
- 一份關於您疑問的詳細書面說明，這樣可使我們充分理解並作出回應。提供相關文件，例如有助於支持您疑問的收據或治療記錄。

Dentegra 將在收到申訴 30 天內給您寄送書面決定。對於涉及嚴重疼痛或緊急並嚴重威脅到您健康的申請，我們會立即進行審查，並在收到三天之內作出回應。

某些州可能允許您直接向州保險部門提交申訴文件。請與您所在州確認，以確定您是否可以直接提交。