申訴程序通知

Dentegra致力於保證在整個牙科福利過程中提供高品質的服務。如果您對接受的任何服務有任何疑問，我們建議您先與您的牙醫商討相關事宜。如果商討後仍有疑問，請隨時與我們聯絡或列印並填妥申訴表。

步驟1：　　與您的牙醫交談。
如果您不滿意您的牙醫所提供的服務，我們強烈建議您直接與您的牙醫交談。我們相信您的牙醫很樂意藉此機會為您解決您的問題和疑慮。

步驟2：　　致電Dentegra
如果您與您的牙醫交談後仍不滿意，或對您的計劃和索賠款項有任何問題，請致電客戶服務部以尋求協助。客戶服務代表的服務時間為東部時間週一至週五早上8點至晚上8點。如果客戶服務團隊的處理結果未能令您滿意，您可以提出正式申訴。

步驟3：　　填妥申訴表
您可以透過以下幾種方式提出申訴：

- 書面形式：您可以透過以下連結下載、列印並填寫申訴表：Dentegra申訴表，然後將表單郵寄至表單上提供的地址。請撥打877-280-4204聯絡客戶服務部，以索取郵寄的申訴表副本；或發送電子郵件至customerservice@dentegra.com聯絡客戶服務部，以索取申訴表副本。向您的服務提供者索取申訴表副本。

  將您的書面申訴郵寄或傳送給Dentegra：

  Dentegra Insurance Company
  PO Box 1850
  Alpharetta, GA 30023-1850
  customerservice@dentegra.com

- 口頭方式：您可以撥打877-280-4204聯絡客戶服務部，讓客戶服務代表透過電話受理您的申訴。

您的申訴中需包含以下資訊：

- 您的姓名和投保人識別號碼。
- 您的牙醫的姓名。
- 一份關於您的顧慮的詳細書面說明，這樣可使我們充分理解並作出回應。附上相關文件，例如有助於佐證您的顧慮的收據或治療記錄。

Dentegra將在收到申訴後30天內向您發送書面決議。如果涉及劇痛症狀和/或對您的健康造成緊迫嚴重威脅，我們會在收到呈遞材料後立即展開審查，並在三天內做出回覆。

部分州可能允許您直接向州保險部提出申訴。請查詢您所在州的相關規定，以確定您是否可以這樣做。