

## Víctimas de violencia o de amenazas (para residentes del estado de Illinois)

### PROTOCOLO DE PROTECCIÓN PARA VÍCTIMAS DE VIOLENCIA O DE AMENAZAS DE ILLINOIS

Dentegra respeta y entiende que la privacidad es importante, y estamos comprometidos a proteger la confidencialidad de la información de los afiliados. La ley de Illinois (Título 50, Sección 2028 del Código de Accesibilidad de Illinois [IAC, por sus siglas en inglés]) exige que las aseguradoras establezcan un protocolo que se ajuste a las solicitudes razonables que hagan los afiliados para recibir comunicaciones de información sobre reclamaciones por parte de la compañía a través de medios alternativos, o en una ubicación alternativa, con el fin de proteger a los afiliados contra la violencia o las amenazas.

### PRESENTACIÓN Y REVOCACIÓN DE SOLICITUDES:

Los afiliados pueden enviar una orden de protección válida o una solicitud por escrito para recibir mensajes de información sobre reclamaciones por medios alternativos, o en una ubicación alternativa. Si el afiliado envía una solicitud por escrito, deberá establecer claramente que la divulgación de toda o parte de la información podría poner en peligro a la persona.

Para que se procese, las solicitudes deben incluir la siguiente información:

- los nombres, las fechas de nacimiento y los números de identificación de las personas cuya información deba protegerse
- una dirección, un teléfono u otra forma alternativa de contacto
- una orden de protección válida o una declaración por escrito que indique que se considera que la divulgación de la información relacionada con las reclamaciones podría poner en peligro al individuo

Para obtener más información sobre las solicitudes de confidencialidad, póngase en contacto con nosotros al 877-280-4204. Para iniciar, modificar o revocar una solicitud de confidencialidad, envíe una solicitud por escrito a:

Dentegra Customer Service  
P.O. Box 1850  
Alpharetta, GA 30023-1850  
Attention: Confidentiality Requests  
Correo electrónico: [Officeofcompliance@delta.org](mailto:Officeofcompliance@delta.org)

*Nota:* No es necesaria una justificación para las solicitudes y no es necesario enviarla. Dentegra tiene hasta tres días hábiles para evaluar una solicitud de confidencialidad electrónica enviada de forma adecuada y hasta cinco días para evaluar una solicitud impresa enviada de forma adecuada.

Durante la vigencia de la orden, Dentegra tiene prohibido revelar al titular de la póliza o a otras personas aseguradas en la póliza la información de contacto de la víctima, los servicios recibidos, el nombre del proveedor o cualquier otra información que, sola o combinada, pueda usarse para determinar esta información.

Para revocar una solicitud, deberá enviar una declaración por escrito que proporcione, como



corresponda, información de contacto nueva y que incluya una declaración en la que establezca que ya no se requiere la protección de confidencialidad a la dirección de Dentegra que se mencionó anteriormente.

**Recursos adicionales:**

**Línea directa nacional sobre violencia doméstica:** Para obtener más información sobre los servicios contra la violencia doméstica, los afiliados pueden ponerse en contacto con la línea directa sobre violencia doméstica llamando por teléfono o visitando el sitio web.

**<http://www.thehotline.org/help/resources/>**

1-800-799-SAFE o 1-800-799-7233 (Voz)

1-800-787-3224 (línea TTY)

**Línea directa sobre violencia doméstica de Illinois:** Para obtener más información sobre los servicios contra la violencia doméstica que están disponibles para los residentes de Illinois, los afiliados pueden ponerse en contacto con la línea directa sobre violencia doméstica de Illinois o acceder al sitio web del estado.

**<http://www.dhs.state.il.us/page.aspx?item=30275>**

1-877-TO END DV o 1-877-863-6338 (Voz)

1-877-863-6339 (línea TTY)