

## PROCESO DE QUEJAS

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

Le recomendamos que se comunique directamente con su proveedor del cuidado dental o de la vista si no está conforme con el servicio prestado. Estamos seguros de que el proveedor abordará sus preguntas e inquietudes con mucho gusto.

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

Si aún no está conforme después de hablar con su proveedor del cuidado dental o de la vista, o si tiene preguntas sobre su plan y sobre el pago de reclamaciones, llame a Servicio al Cliente para obtener ayuda. Un representante de Servicio al Cliente le atenderá de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del Pacífico. Si el equipo de Servicio al Cliente no puede resolver sus inquietudes de manera satisfactoria, puede presentar una queja formal.

### **Paso 3: Cómo presentar una queja formal**

Usted puede presentar una queja de varias maneras:

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

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

- Verbalmente: Puede solicitar al representante de Servicio al Cliente que tome su queja por teléfono: 877-280-4204.

Incluya la siguiente información en su queja:

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

Dentegra le enviará una determinación por escrito en un plazo de 30 días 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 a partir de la fecha en la que se reciban.



[dentegra.com](http://dentegra.com)

<b>Corporate Headquarters</b>	<b>Customer Service and Claims Processing</b>
100 First Street San Francisco CA 94105	P.O. Box 1850 Alpharetta GA 30023-1850
Telephone 866-238-1580	Telephone 877-280-4204