

DELTA DENTAL OF IOWA

DENTAL WELLNESS PLAN

QUEJAS Y APELACIONES



Si tiene alguna pregunta o le gustaría
obtener una copia gratuita de este
manual en español,
comuníquese con Delta Dental of Iowa al
1-888-472-2793.

Julio de 2018



QUEJAS Y APELACIONES

Descripción general

Si no está conforme con alguna parte de Dental Wellness Plan, puede tomar medidas presentando una apelación o una queja (reclamo).

Revisaremos su solicitud y le informaremos por escrito que recibimos su solicitud y cuando nuestra revisión sea definitiva.

Usted, su dentista, su asesor legal o una persona que usted nombre para actuar por usted pueden presentar una apelación, queja o solicitar una audiencia imparcial estatal para usted. Le enviaremos un formulario de una página que debe firmar y enviarnoslo. Este formulario nos indicará que usted otorga permiso a la persona que nombra para que lo represente durante el proceso. Si necesita ayuda o tiene preguntas, llámenos al 1-888-472-2793.

Apelación

Una apelación es una solicitud de revisión de una determinación adversa de beneficios de Delta Dental.

Una apelación puede presentarse por cualquiera de los siguientes motivos:

- La denegación o autorización limitada de un servicio solicitado, incluido el tipo de nivel de servicio.
- La reducción, suspensión o finalización de un servicio autorizado anteriormente.
- La denegación, total o parcial, del pago de un servicio.
- El incumplimiento de proporcionar servicios de manera oportuna, según lo definido por el estado.
- El incumplimiento de Dental Wellness Plan de Delta Dental of Iowa de actuar dentro de los plazos requeridos para la resolución estándar de apelaciones.
- La denegación de la solicitud de un residente de un área rural para obtener servicios fuera de la red de proveedores.
- La denegación de la solicitud de un inscrito para analizar su responsabilidad financiera.

A continuación, se incluyen los pasos que debe seguir cuando presenta una apelación.

- Realice la presentación dentro de los 60 días de la fecha del informe de su Explicación de Beneficios.
- Infórmenos que desea una apelación. Puede enviar un correo, correo electrónico, fax o llamarnos.
- Si nos llama, necesitará realizar un seguimiento con una solicitud firmada por escrito.

Le informaremos cuando recibamos su solicitud de apelación por escrito. Luego, le enviaremos una decisión por escrito dentro de los 30 días de recibir su solicitud de apelación. Este plazo puede extenderse hasta 14 días adicionales si 1) usted solicita más tiempo o 2) necesitamos más información y es en su beneficio. Si es necesaria una extensión, le informaremos verbalmente y por escrito.

Apelación acelerada

Usted o su dentista pueden solicitar una apelación rápida. Llámenos si el hecho de tomarnos tiempo para una apelación estándar pone en peligro su vida, su salud o su capacidad de recuperar o conservar sus funciones máximas. Si tiene información adicional que pueda ayudarnos a revisar su apelación, proporciónela oportunamente en persona o por escrito.

Le informaremos nuestra decisión dentro de las 72 horas de la solicitud. Este plazo puede extenderse hasta 14 días adicionales si 1) usted solicita más tiempo o 2) necesitamos más información y es en su beneficio. Si es necesaria una extensión, le informaremos verbalmente y por escrito.

Queja (reclamo)

Un reclamo es una expresión de insatisfacción respecto de la razón de una apelación. Una queja puede presentarse por cualquiera de los siguientes motivos:

- Calidad de la atención o acceso a esta
- Calidad de los servicios o acceso a estos
- Acción o conducta inadecuada de un dentista
- Acción o conducta inadecuada de Delta Dental
- Incumplimiento de respetar sus derechos
- Posible fraude, uso indebido o abuso
- Insatisfacción con la resolución de un reclamo o apelación, o solicitud de cancelación de inscripción
- Conflicto sobre una extensión del plazo solicitada por DWP para tomar una decisión autorizada

Le informaremos por escrito cuando recibamos su reclamo. Luego, le enviaremos una decisión por escrito dentro de los 90 días. Este plazo puede extenderse hasta 14 días adicionales si 1) usted solicita más tiempo o 2) necesitamos más información y es en su beneficio. Si es necesaria una extensión, le informaremos verbalmente y por escrito.

¿Cómo presento una apelación o un reclamo?

Puede presentar una apelación o un reclamo en cualquier momento directamente ante nosotros por los siguientes medios:

- Llámenos al número gratuito 1-888-472-2793.
- Envíenos un correo electrónico a dwpmembers@deltadentalia.com.
- Envíenos un fax al 1-888-264-0195.
- Escribanos a:

Delta Dental of Iowa
Attn: DWP Appeals and Complaints
P.O. Box 9040
Johnston, IA 50131-9040

Audiencia imparcial estatal

Si no está conforme con nuestra decisión sobre la apelación, el siguiente paso es solicitar una audiencia imparcial estatal. Debe solicitarla dentro de los 120 días de recibir nuestra decisión sobre la apelación. No puede solicitar una audiencia imparcial estatal a menos que haya completado el proceso de apelaciones y recibido nuestra decisión.

Para solicitar una audiencia imparcial estatal, haga lo siguiente:

- Complete electrónicamente una solicitud de audiencia imparcial estatal en <http://dhs.iowa.gov/node/966>.
- Escriba una carta al Department of Human Services (Departamento de Servicios Humanos de Iowa) para informar por qué piensa que la decisión de Delta Dental of Iowa no es correcta.

Si desea presentar una apelación por teléfono, llame a la Department of Human Services Appeals Section (Sección Apelaciones del Departamento de Servicios Humanos) al 1-515-281-3094.

O presente su apelación por correo, fax o personalmente en:

Iowa Department of Human Services
 Attn: Appeals Section
 1305 E. Walnut, 5th Floor
 Des Moines, IA 50319
 Fax: 1-515-564-4044
 Correo electrónico: appeals@dhs.state.ia.us

Puede hablar usted mismo o enviar a una persona para que hable en su nombre. Esta persona puede ser:

- Un amigo
- Un familiar
- Un vocero
- Un abogado

Su dentista también puede solicitar una audiencia imparcial estatal por usted. Usted primero debe dar su aprobación por escrito firmando un formulario. Este formulario indicará que usted sabe que su información de salud puede compartirse públicamente durante el proceso de audiencia imparcial estatal.

Continuación de sus beneficios

Puede solicitar que sus beneficios se cubran durante el proceso de apelaciones o audiencia imparcial estatal. Se deben cumplir todas las siguientes condiciones:

- La apelación se presentó ante nosotros dentro de los 60 días después de la determinación adversa de beneficios.
Y
- Los servicios son solicitados por un dentista aprobado. Y
- El tiempo permitido del servicio no ha vencido. Y
- Usted o su representante presentan la solicitud dentro del plazo que resulte más tarde:
 - 10 días desde la fecha del aviso.
 - O bien, la fecha de determinación adversa de beneficios que habíamos planeado tomar.

Delta Dental of Iowa pagará los servicios para los que usted solicitó continuidad si la decisión de la apelación o la audiencia imparcial estatal es en su favor. Si no es en su favor, es posible que deba pagar la totalidad o parte de los servicios usados.