

Ayuda al Consumidor y Servicios Comunitarios

¡Estamos aquí para ayudarle!



Estado de Virginia
Comisión Corporativa Estatal
La Oficina de Seguros



Servicios de Asistencia al Consumidor

La Oficina de Seguros de la Comisión Corporativa Estatal (la Oficina), brinda ayuda a miles de consumidores cada año al responder a inquietudes y reclamos referentes a servicios recibidos de su plan de salud, de su compañía de seguros, y de sus agentes. De la misma manera, la Oficina ayuda a los consumidores a comprender y a ejercer sus derechos de apelación ante resultados denegados emitidos por los Planes de Seguro Salud de Cuidado Administrado (MCHIPs); tales como HMOs o PPOs. La Oficina viabiliza y coordina peticiones para una revisión externa independiente de ciertas denegatorias emitidas por compañías de seguros, en algunos casos, de los planes autofinanciados de ERISA. Los departamentos de ayuda al consumidor de la Oficina, brindan a todos los consumidores de Virginia información profesional gratuita y servicios de reclamo. Los servicios de asistencia al consumidor son proporcionados por los departamentos de Vida y Salud/Propiedad y Accidentes, Oficina del Defensor de Cuidado Administrado, Oficina de Revisión Externa Independiente, y Oficina de Servicios Comunitarios. Antes de comunicarse con la Oficina, los consumidores deberán intentar resolver los problemas que tengan con su compañía o agente. En caso de no llegar a un acuerdo con su compañía o agente, usted puede comunicarse con nosotros mediante una llamada telefónica o en forma escrita.

Servicios al Consumidor
Vida y Salud/Propiedad y Accidentes

Si usted tiene un reclamo general o una pregunta con referencia a su compañía de seguros o a su agente, ya sea que su reclamo esté relacionado con la cobertura de vida, salud, automóvil, propiedad, u otro tipo de cobertura; las secciones de Servicios al Consumidor de la Oficina, investigará su reclamo, le ayudará a obtener una respuesta clara a su pregunta, agilizará su caso, y enmendará malentendidos. Sin embargo, la Oficina NO PUEDE recomendar a una compañía de seguros, agente, o producto en particular. La Oficina tampoco podrá ofrecer servicios legales que se requieren algunas veces para pactar algunos problemas complejos. En caso de que no podamos resolver su problema, nosotros le explicaremos los motivos. En caso de que la normativa que rige los seguros, así como los hechos le favorezcan, nosotros trabajaremos para garantizar que sus derechos sean protegidos y que su reclamo sea resuelto en una forma satisfactoria.

Vida & Salud
Servicios al Consumidor
Teléfono: 804-371-9691
Fax: 804-371-9944

Propiedad & Accidentes
Servicios al Consumidor
Teléfono: 804-371-9185
Fax: 804-371-9349
Línea Gratuita: 1-877-310-6560

Oficina del Defensor de Cuidado
Administrado

Si usted está buscando ayuda para apelar una respuesta denegatoria emitida por su MCHIP, la Oficina del Defensor de Cuidado Administrado, le ayudará a comprender y a ejercer sus derechos de apelación. La Oficina del Defensor de Cuidado Administrativo también le ayudará a entender cómo funciona su MCHIP, responderá preguntas acerca de su cobertura, y le explicará sobre requisitos legales que corresponden a su seguro de salud.

Teléfono: 804-371-9032
Línea gratuita: 1-877-310-6560
ombudsman@scc.virginia.gov

**Oficina de Revisión
Externa Independiente**

Si usted recibió una respuesta denegatoria y usted ha agotado el proceso interno de apelación con su compañía de seguros, o en algunos casos su plan autofinanciado de ERISA, usted puede solicitar una revisión externa independiente de la denegatoria, siempre y cuando la denegatoria fuera realizada en base a una resolución de que los servicios de atención médica no cumplieron con los requisitos para necesidad médica, aptitud, ambiente de servicios de salud, nivel de servicios de cuidado o efectividad, o que involucra un experimento o un procedimiento de investigación. Todas las apelaciones deberán ser presentadas ante la Oficina dentro de los 120 días a partir de la fecha en la que usted recibió el aviso de su derecho a una revisión externa independiente. La Oficina elegirá de forma aleatoria una Organización de Revisión Independiente (IRO) para efectuar una revisión externa independiente. La decisión de la referida organización es de carácter vinculante a la compañía de seguros, al plan autofinanciado de ERISA (si es que corresponde), y a usted; salvo que usted cuente con otros recursos disponibles y amparados por regulaciones estatales o federales.

Oficina de Revisión Externa Independiente
Línea gratuita: 1-877-310-6560

Servicios Comunitarios de Seguro

La Oficina de Seguros ofrece programas gratuitos de servicios comunitarios en varios temas de seguro, y también participa en exposiciones. Los presentadores conversarán con su grupo u organización del tema sobre seguros que sea de su preferencia; tratarán de responder a cualquier pregunta que usted tenga sobre seguros.

Vida & Salud
Coordinador de Servicios
Comunitarios de Seguro
Teléfono: 804-371-9092
L&HOutreach@scc.virginia.gov

Propiedad & Accidentes
Coordinador de Servicios
Comunitarios de Seguro
Teléfono: 804-371-9185
P&COutreach@scc.virginia.gov

Ayuda Está Disponible

Para solicitar ayuda con un reclamo o con una apelación del Departamento de Servicios al Consumidor de la Oficina o de la Oficina del Defensor de Cuidado Administrado, usted puede utilizar el formulario adjunto para sus fines. Usted puede también obtener el formulario de la siguiente página de internet:

<http://scc.virginia.gov/publicforms/593/lhinquirySpanish.pdf>

La compañía de seguros o el plan autofinanciado de ERISA (si es el que corresponde) deberán proporcionarle los formularios e instrucciones para enviar una solicitud para una revisión externa independiente, si así lo requiere. Usted puede también obtener los formularios para solicitar una revisión externa independiente de la página de internet de la Oficina.

Temas Importantes para Considerar

Conozca sus Derechos

Compañías de Seguros:

- no pueden discriminar injustamente respecto a tarifas de prima o a clases de cobertura,
- deben pagar los reclamos a la brevedad y con equidad, y
- deben proporcionar acceso al consumidor a cierta información obtenida por la compañía de seguros

Primero, comuníquese con su Agente o con su Compañía

Los errores se comenten con frecuencia, y es sencillo corregirlos cuando así lo solicita.

Es preferible que usted presente un reclamo mediante carta. Guarde siempre una fotocopia de lo que presenta para su archivo. De la misma manera, guarde copias de toda la correspondencia sostenida por correo electrónico o por fax.

Si usted decide presentar su reclamo mediante el teléfono, guarde un registro escrito de lo siguiente:

- la fecha y la hora de su llamada,
- el nombre y el cargo de la persona con la que conversó, y
- el tema que se trató durante la llamada

Describa brevemente su Reclamo o Apelación cuando usted se comunique con la Oficina de Seguros

- Proporcione su nombre y el nombre de la persona asegurada (si es diferente), el nombre de la compañía de seguros y el número de póliza o el certificado del grupo.
- Proporcione una explicación de su problema (es decir, qué sucedió, quiénes participan, y la razón por la que usted cree que la compañía de seguros o el agente están equivocados).
- Explique cómo trató de resolver el problema.
- Explique qué es lo que cree que la compañía o el agente deberían hacer para resolver el problema.

Adjunte copias de:

- cartas o correos electrónicos que usted escribió a la compañía o agente respecto a su reclamo o apelación, así como cartas o correos electrónicos que la compañía o el agente le escribieron a usted.
- notas sobre conversaciones telefónicas que usted sostuvo con la compañía o el agente.
- su póliza de seguro o (para seguro salud de grupo), la porción de sus beneficios del manual referente a la cobertura en cuestión. Subraye la sección que usted considere que respalda su reclamo
- cartas escritas por terceras personas (es decir, médicos o abogados) con referencia al problema
- documentos de ventas o hojas de trabajo (si es pertinente a su reclamo), y
- el reclamo que usted presentó con su compañía de seguros.

¿En qué tiempo podré recibir una respuesta de la Oficina de Seguros?

Nosotros le haremos saber que recibimos su carta dentro de una semana de la recepción de su reclamo escrito o del formulario de apelación.

¿Se comunicarán con la Compañía de Seguros o con el Agente?

En la mayoría de los casos, se envía una carta y una copia de su reclamo o apelación a la compañía o al agente, solicitando una explicación de su posición en el caso. Se podrá realizar comunicación telefónica para tratar, preguntar, o realizar pedido específicos.

Una vez que la compañía de seguros o el agente respondan, determinaremos las acciones adicionales que vayamos a tomar.

¿Qué tiempo durará la investigación?

Normalmente, la investigación toma aproximadamente 45 días después de haber recibido un reclamo para la emisión de la resolución final. Sin embargo, la investigación podría tomar mayor tiempo en caso de que su reclamo sea sobre una queja, esté relacionada con un problema único o complicado, o requiera que la compañía de seguros o el agente realicen una investigación extensiva.

¿Debería llamar para preguntar sobre el progreso de la investigación?

No es necesario que usted llame. Nosotros le mantendremos informado y le comunicaremos sobre el resultado de nuestra revisión.

Si usted cuenta con información adicional, envíenos en forma escrita (incluya el número que le asignamos en nuestra carta de recepción, y envíe a la persona que está investigando su reclamo).

Reglas del Seguro que debe conocer

- Sepa el nombre de su compañía de seguro y el número de póliza.
- Lea su póliza de seguro.
- Asegúrese que su agente cuente con licencia.
- Obtenga recibo si paga en efectivo.
- Lea la solicitud antes de firmarla.

Guía del Consumidor e Información Adicional

La Oficina de Seguros distribuye guías del consumidor que proporcionan información importante acerca de los diferentes tipos de seguro, que incluye: **Vida, Salud, Cuidado a Largo Plazo, Suplemento Medicare, Automóvil, Propiedad, Inquilinos y Título de Seguro. También incluye: Seguro de Automóvil para Adolescentes, Puntaje de Crédito y Guías sobre Desastre** son disponible en inglés y guías sobre **Auto, Inquilino, Salud y Hogar** son disponible en español. Así mismo, contamos con una variedad de folletos y pautas sobre temas específicos. También proporcionamos listas de ciertos tipos de compañías de seguro y programas. Estos materiales han sido preparados para ayudarle a comprender mejor la póliza de seguro que adquirió o que está pensando adquirir. Usted puede recibir en forma gratuita cualquiera de los materiales del consumidor de la Oficina, si nos escribe o se comunica con nosotros por teléfono. Muchos de estos materiales se encuentran también disponibles para que los revise o los obtenga de la página de internet de la Oficina.

www.scc.virginia.gov/boi

From: Commonwealth of Virginia
State Corporation Commission
Bureau of Insurance
P.O. Box 1157
Richmond, Virginia 23218

To: