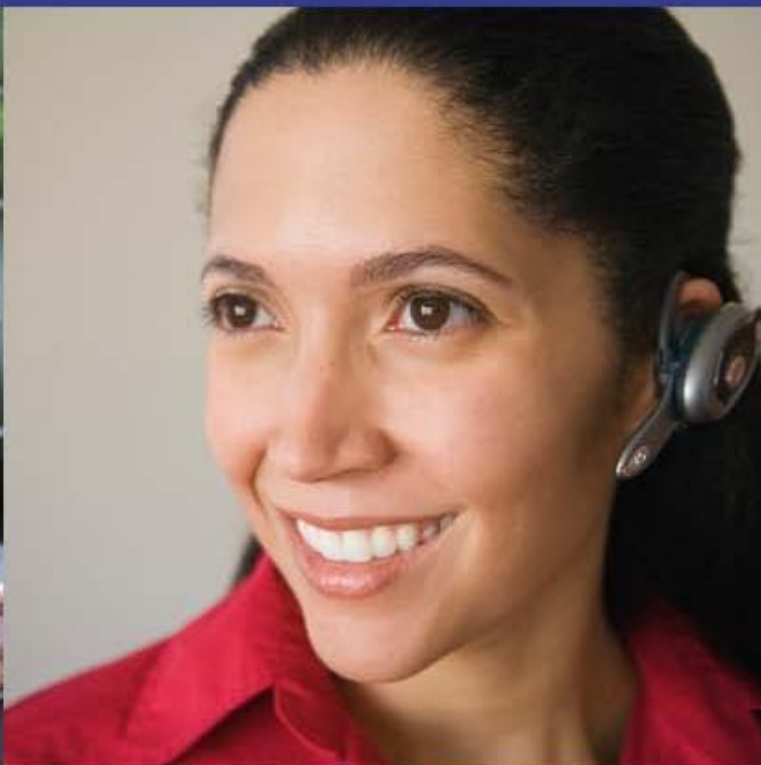


Asistencia y Servicios para Consumidores

¡Estamos aquí para ayudarles!



Estado de Virginia
Comisión Corporativa Estatal
La Oficina de Seguros



Servicio de Asistencia para Consumidores

La Oficina de Seguros asista muchos consumidores cada año por responder a querellas y preguntas sobre servicios de sus planes de seguro de salud, compañías de seguros, y agentes. También, la Oficina de Seguros asiste consumidores con comprender sus derechos sobre apelar sus reclamaciones denegadas hechas por cuidados administrados (MCHIPs) como HMOs y PPOs. La Oficina de Seguros facilita y coordina peticiones por una apelación externa independiente hecha por compañías de seguros, y en otros casos, planes autofinanciados de ERISA. La asistencia para consumidores de la Oficina de Seguros proporciona la información profesional gratuita y los servicios de quejas a todos consumidores en Virginia. Servicios de asistencia para consumidores están proporcionado por Secciones de Servicios de Asistencia de Vida y Salud/ Propiedad y Accidente para Consumidores, la Oficina del Defensor de Cuidado Administrado, la Oficina de Revisiones Externas Independientes, y las Secciones de Alcance de Seguros a Consumidores. Los consumidores deben intentar resolver los problemas con su compañía o agente antes de ponerse en contacto con la Oficina de Seguros. Si es necesario ponerse en contacto con la Oficina de Seguros, puede llamarnos o escribirnos.

Servicios de Asistencia para Consumidores de Vida y Salud/ Propiedad y Accidentes

Si tiene una queja general o indagación sobre su compañía de seguros o agente y si su queja es sobre vida, salud, auto, hogar, y otros tipos de seguros, entonces las Secciones de Servicios para Consumidores investigarán su queja, le ayudarán obtener una respuesta clara, y corregirá los malentendidos. Sin embargo, la Oficina de Seguros *no puede* recomendar una compañía de seguros, un agente, un producto, ni proporcionar servicios legales que son requeridos resolver los problemas complicados. Si no podemos resolver su problema, le diremos la razón. Si las leyes de seguros y datos pueden ayudarte, entonces trabajaremos asegurar que sus derechos están protegidos y su queja está resuelta en una manera satisfactoria.

**Servicios de Asistencia de Propiedad y Accidente para Consumidores
(Property & Casualty Consumer Services)**

Número telefónico: (804)371-9185

Número de fax: (804)371-9349

Línea gratuita: 1-877-310-6560

**Servicios de Asistencia de Vida y Salud para Consumidores
(Life & Health Consumer Services)**

Número telefónico: (804)371-9691

Número de fax: (804)371-9944

La Oficina del Defensor de Cuidado Administrado (Office of the Managed Care Ombudsman)

Si está buscando por asistencia en apelar una denegación de su MCHIP, la Oficina del Defensor de Cuidado Administrado le ayudará comprender y usar sus derechos de apelación. También, la Oficina le ayudará comprender cómo su MCHIP funciona, responder a sus preguntas sobre la cobertura, y explicar los requisitos reguladores que aplica a su seguro de salud.

Número telefónico: (804)371-9032
Línea gratuita: 1-877-310-6560
ombudsman@scc.virginia.gov

La Oficina de Revisiones Externas Independientes

Si usted recibió una denegación final de su MCHIP que fue hecho antes de 1 de julio de 2011, el proceso siguiente **no** le aplica. Por favor, nos llame al número debajo si tiene preguntas sobre sus derechos de pedir a una apelación externa por una denegación final que fue hecho antes de 1 de julio de 2011.

Si recibió una denegación que fue hecho después de 1 de julio de 2011, y usted haya agostado el proceso de apelación con su compañía de seguro salud, o en otros casos su plan autofinanciado de ERISA, puede pedir a una revisión externa independiente si la negación estuvo basado en una determinación que la cuidado no cumplió con requisitos sobre necesidad médica, apropiado, un escenario de cuidado salud, el nivel de cuidado o eficacia, o está implicado en un procedimiento experimental. Todas apelaciones deben ser archivadas con la Oficina de Seguros dentro de 120 días desde usted recibió una noticia de sus derechos de una revisión externa independiente. La Oficina de Seguros seleccionará una Organización de Revisiones Externas (Independent Review Organization, IRO) imparcial al azar para hacer la revisión. La determinación del IRO es vinculante a la compañía de seguro salud, al plan autofinanciado de ERISA, y al usted. Pero, usted tiene otros remedios que son disponibles en la ley estado y la ley federal.

**La Oficina de Revisiones
Externas Independientes
(Office of External Review)**
Línea gratuita: 1-877-310-6560

Alcance a Seguros a Consumidores

La Oficina de Seguros ofrece programas gratuitos de alcance por los consumidores sobre muchos temas de seguros y la Oficina de Seguros participa en exposiciones. Los oradores hablarán a su grupo o organización sobre el tema que usted eligió. Intentaremos responder a todas las preguntas sobre seguros.

**Coordinador de Alcance a Seguros
de Propiedad y Accidentes
(Property and Casualty Insurance
Outreach Coordinator)**

Número telefónico: (804)371-9185
P&COutreach@scc.virginia.gov

**El Coordinador de Alcance a
Seguros de Vida y Salud
(Life and Health Insurance
Outreach Coordinator)**

Número telefónico: (804)371-9092
L&HOutreach@scc.virginia.gov

¡Ayuda es Disponible!

Para pedir asistencia con una queja o una apelación de la Sección de Servicios para Consumidores o de la Oficina del Defensor de Cuidado Administrado, puede usar el formulario adjunto para su conveniencia. También, el formulario está en el sitio de web de la Oficina de Seguros:

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

La compañía de seguros o el plan autofinanciado de ERISA (si aplicable) debe proveerle con los formularios e instrucciones para presentar una petición por una revisión externa independiente. Los formularios por pedir una revisión externa independiente son disponibles en el sitio de web de la Oficina de Seguros.

Puntas Importantes a Considerar

Sepa sus derechos

Las compañías de seguros:

- No pueden discriminar injustamente con primas o con cobertura;
- Están requeridas pagar por reclamaciones con puntualidad y justamente; y
- Deben dar acceso al consumidor para obtener información que es reunida por la compañía de seguros.

Primero, Contacta con su Agente o Compañía

Muchas veces, una falta ha hecho, y es fácil corregir después de una investigación de usted. Es más fácil cuando usted rellena un formulario de queja. Siempre registra una copia del formulario por su registro. También, registra copias de todos correos electrónicos y todos faxes. Si usted decide presentar una demanda por el teléfono, registra:

- La fecha y el tiempo del llamado,
- El nombre y título de la persona, y
- Qué fue decir durante el llamado.

Cuando usted Contacta la Oficina de Seguros, Describa su Queja o Apelación Brevemente

- Diga su nombre y el nombre de la persona asegurada (si diferente), el nombre de la compañía de seguros, y el número de la póliza o el grupo.
- Diga una explicación de su problema (lo qué pasó, quién está implicado, por qué usted cree que la compañía es incorrecto).
- Explique cómo usted intentó resolver el problema.
- Explique qué usted cree que la compañía debe hacer para resolver el problema.

Adjunte copias de:

- Cartas o correos electrónicos que usted escribió a la compañía o al agente sobre su queja o apelación. También incluya cartas o correos electrónicos que la compañía le escribió,
- Notas de conversaciones en el teléfono con la compañía/ el agente,
- Su póliza de seguros, o el parte de su folleto de beneficios sobre la cobertura discutida (si tiene el seguro de salud grupal). Marque la sección que usted cree apoyar su queja,
- Cartas que son escritas por otras personas como su médico o su abogado sobre su queja,
- Literatura de ventas o hojas de trabajo (si las son pertinente a su queja), y
- La queja que presentó con la compañía de seguros.

Preguntas:

¿Cuándo me recibirá una respuesta de la Oficina de Seguros?

Dentro de una semana después de recibimos su queja escrita o formulario de apelación, nosotros reconoceremos el recibo de su carta.

¿Qué contacto será hecho con la compañía de seguros?

En la mayoría de los casos, una carta y una copia de su queja o su apelación están enviado a la compañía/ el agente para pedir a una explicación de su posición. El contacto de teléfono

puede ser hecho para discutir, preguntar, o hacer peticiones específicas. Después de la compañía responde, decidiremos otras acciones que haremos.

¿Cuánto tiempo tomará la investigación?

Normalmente, después de recibimos su queja que dura 45 días para proveer nuestra respuesta final. Sin embargo, puede tomar más tiempo si su queja es en relación con una reclamación, involucrada un problema único o complejo, o requerida el agente o compañía hacer una investigación extensiva.

¿Debo llamar para verificar el progreso de la investigación?

No es necesario llamar nos. Le mantendremos informado y le informaremos del resultado de la revisión. Si usted tiene más información pertinente, nos la envíe por escrito. (Incluya el número de archivo que le asignamos en nuestra carta de reconocer, y envíe a la persona que está investigando su queja).

Reglas de Seguros para Vivir:

- Sepa el nombre de su compañía de seguros y número de la póliza.
- Lea su póliza.
- Verifique que su agente tiene una licencia.
- Obtenga un recibo si paga en efectivo.
- Lea la solicitud antes de firmarla.

Guías para Consumidores y Otra Información

La Oficina de Seguros distribuye guías en inglés para consumidores que proveer información importante sobre muchos tipos de seguros, incluye **Vida, Salud, Cuidado a Largo Plazo, Suplementa de Medicare, Auto, Hogar, Inquilino, y Seguro de Título. El Seguro de Auto para Adolescentes (Teen Auto Insurance), Puntuación de Crédito (Credit Scoring), y Guías por Desastres** son disponible en inglés y guías sobre **Auto, Inquilino, Salud y Hogar** son disponible en español. Muchos folletos y hojas de consejos sobre los temas específicos son disponibles. Nosotros proveemos listas de ciertos tipos de aseguradores y programas. Estos materiales están diseñados a ayudarte comprender la póliza de seguros que ha comprado o que está pensando comprar. Puede recibir algunos materiales gratuitos para consumidores por escribir o llamar a la Oficina de Seguros. Muchos de los materiales son disponibles en el sitio de web también.

www.scc.virginia.gov/boi