

## Network Adequacy Complaint Form

Patients have several options when filing a complaint with the Texas Department of Insurance (TDI) about their health plan's network.

- Use the online complaint form: [www.tdi.texas.gov/consumer/complfrm.html](http://www.tdi.texas.gov/consumer/complfrm.html).
- Fax a letter with copies of any associated documentation to (512) 305-7463.
- Send an email with attached document to: [consumerprotection@tdi.texas.gov](mailto:consumerprotection@tdi.texas.gov).

The attached letter is a draft that practices may want to use to develop their own form letter. The practice can provide the letter to their patients at the time of service. Complaints about a health plan's network may include problems locating a physician of a certain specialty who is accepting new patients, locating a physician within a reasonable driving distance of the patient's residence, or inaccurate information in the health plan's provider directory.

**Supporting documentation is vital when filing a complaint.** Documentation may include a copy of the patient's insurance ID card (front and back), a copy of relevant pages from the health plan's provider directory, and a history of any written or verbal communication the patient has had with the health plan. The physician also may want to file a complaint at the same time that either can be sent independently of the patient complaint or included as supporting documentation with the patient's complaint.

Patients should be made aware of the following statements TDI provides on its online complaint form.

*Notice: TDI uses information disclosed in this form to help resolve your complaint. Resolution may require TDI to share this information with the person or company named in your complaint. Although by law much of the information you submit may be considered public record, portions may be confidential. For example, you may include private information protected by the doctrine of common law privacy, medical records protected by the Medical Practice Act, or an e-mail address provided for the purpose of communicating electronically with TDI which is protected by the Texas Public Information Act. Sharing this information for purposes of processing your complaint does not waive these confidentiality protections. However, you may affirmatively consent to release of your e-mail address in response to a public information request or inquiry.*

*In addition, the Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) allows doctors and health care providers to provide information about a person's health care to health oversight agencies such as TDI. The law permits doctors and providers to disclose this information without authorization if the disclosure is for any purpose for which the agency is legally authorized to collect information.*

*If you would like more information about the public or confidential nature of information maintained by TDI, please consult our Open Records Policy ([www.tdi.texas.gov/commish/legal/lcoprc1i.html](http://www.tdi.texas.gov/commish/legal/lcoprc1i.html)) and our Web Site Privacy Policy ([www.tdi.texas.gov/commish/privacy.html](http://www.tdi.texas.gov/commish/privacy.html)).*

## Consumer Complaint to TDI Regarding Health Plan Network Adequacy

Patient Name: \_\_\_\_\_  
Policyholder Name (if different from patient): \_\_\_\_\_  
Address (street, city, state, ZIP code): \_\_\_\_\_  
Work Phone: \_\_\_\_\_ Home Phone: \_\_\_\_\_ Cell Phone: \_\_\_\_\_  
Email address: \_\_\_\_\_

Health Insurance Company Name: \_\_\_\_\_  
Address: \_\_\_\_\_  
Phone: \_\_\_\_\_  
Insured ID #: \_\_\_\_\_  
Patient's ID # (if different from insured): \_\_\_\_\_  
Policy #: \_\_\_\_\_  
Employer (if insurance provided through an employer): \_\_\_\_\_

My complaint is about:

- I cannot find a doctor or specialist near my home who accepts my health insurance, or there is not an in-network doctor or needed specialist located near where I live.
- The doctor I have been seeing for my health care is no longer able to accept my health insurance, or I have been told that my doctor is no longer in network for my health plan.
- I want to have my surgery or other procedure at a particular hospital, but that hospital is not on my health plan or does not participate in network for my health plan.
- At the time I purchased my health coverage, I was told by the HMO/insurer my primary care physician or specialist was in network when he or she actually was out of network.
- I used my health plan's website to locate a doctor or specialist in my health plan's network, but when I called that doctor's office, I was told he or she was not in network for my health plan.
- My health plan's customer service representative gave me the name of a doctor or specialist in the plan's network, but when I called that doctor's office, I was told he or she was not in network for my health plan.
- I was not assigned to the primary care physician of my choice (HMO only).
- I was told by my health plan that I was not assigned the primary care physician of my choice because of a clerical error (HMO only).
- I attempted to resolve a problem with my health plan, but it was unresponsive or had unreasonably long hold times.
- Other: \_\_\_\_\_

Please let me know of the actions TDI has taken to resolve my complaint. If TDI has any additional questions, I may be reached at the phone number(s) noted above.

Sincerely,

\_\_\_\_\_  
Patient's signature

\_\_\_\_\_  
Date

## Formulario de Quejas de Adecuación de Red

Los pacientes cuentan con varias opciones al introducir una queja en el Departamento de Seguros de Texas (TDI) acerca de la red de su plan de salud.

- Use el formulario en línea de quejas: [www.tdi.texas.gov/consumer/complfrm.html](http://www.tdi.texas.gov/consumer/complfrm.html).
- Envíe copias de todos los documentos asociados a través del fax (512) 305-7463.
- Envíe u correo electrónico con el documento adjunto a: [consumerprotection@tdi.texas.gov](mailto:consumerprotection@tdi.texas.gov).

La carta adjunta es un borrador que podría ser usado por los consultorios como referencia para crear sus propias cartas. Al momento del servicio, el consultorio podrá entregar la carta a sus pacientes. Las quejas relacionadas a la red de un plan de salud podrían incluir inconvenientes para localizar un doctor de una especialidad específica que acepte nuevos pacientes, localizar un doctor que se encuentre a una distancia razonable de la residencia del paciente o la existencia de información poco específica en el directorio del proveedor del plan de salud.

**Al introducir una queja, es esencial proveer documentación de soporte.** Esta documentación podría incluir un copia de la tarjeta de identificación de seguro del cliente (anverso y reverso), copia de las páginas relevantes del directorio del proveedor del plan de salud y el historial de todo comunicado verbal o escrito entre el paciente y el plan de salud. El doctor también podría desear introducir una queja al mismo tiempo, la cual puede ser enviada de forma independiente o estar incluida como documentación de soporte en la queja del paciente.

Los pacientes deben estar al tanto de las siguientes declaraciones proporcionadas por TDI en su formulario de quejas en línea.

*Atención: TDI utiliza la información divulgada en este formulario para ayudar a resolver su queja. La resolución podría requerir que TDI compartiera esta información con la persona o empresa mencionada en su queja. A pesar de que, por ley, gran parte de la información suministrada por usted se considera un registro público, existen porciones que podrían ser confidenciales. Por ejemplo, usted podría incluir información privada protegida por las doctrinas comunes de privacidad legal, registros médicos protegidos por la Ley de Prácticas Médicas, o una dirección de correo electrónico -proporcionada con el fin de comunicarse de forma electrónica con TDI- protegida por la Ley de Información Pública de Texas. Al compartir su información para procesar una queja, no se anulan estas protecciones de confidencialidad. Sin embargo, usted podría afirmar positivamente su consentimiento para divulgar su dirección de correo electrónico en respuesta a la solicitud o consulta de información pública.*

*Adicionalmente, la Ley de Transferibilidad y Responsabilidad del Seguro de Salud (HIPAA) permite a doctores y proveedores proporcionar información relacionada a la salud de un paciente a agencias de supervisión de salud, como TDI. La ley permite a doctores y proveedores divulgar esta información sin necesidad de autorización en aquellos casos en que dicha divulgación se realiza con fines para los cuales la agencia está legalmente autorizada.*

*Si desea más información acerca de la naturaleza pública o confidencial de la información poseída por TDI, por favor consulte nuestra Política de Registros Abiertos ([www.tdi.texas.gov/commish/legal/lcoprc1i.html](http://www.tdi.texas.gov/commish/legal/lcoprc1i.html)) y nuestra Política de Privacidad en la Web ([www.tdi.texas.gov/commish/privacy.html](http://www.tdi.texas.gov/commish/privacy.html)).*

## Queja del Cliente a TDI en relación a la Adecuación de Red del Plan de Salud

Nombre del paciente: \_\_\_\_\_  
Nombre del titular de la póliza (si no es el paciente): \_\_\_\_\_  
Dirección (calle, ciudad, estado, código postal): \_\_\_\_\_  
Teléfono de trabajo: \_\_\_\_\_ Teléfono de casa: \_\_\_\_\_ Celular: \_\_\_\_\_  
Dirección de correo electrónico: \_\_\_\_\_

Nombre de la compañía de seguros: \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_  
ID del asegurado: \_\_\_\_\_  
ID del paciente (si no es el asegurado): \_\_\_\_\_  
N° de póliza: \_\_\_\_\_  
Empleador (si el seguro médico se proporciona a través de un empleador): \_\_\_\_\_

Mi queja es sobre:

- No logro encontrar un doctor o especialista cerca de mi casa que acepte mi seguro médico o no hay ningún doctor o especialista en la red que se encuentre cerca de donde vivo.
- El doctor al que he estado asistiendo ya no puede aceptar mi seguro médico o se me ha informado que mi doctor ya no forma parte de la red de mi plan de salud.
- Quiero realizar mi cirugía u otro procedimiento en un hospital específico, pero ese hospital no se encuentra en mi plan de salud o no participa en la red de mi seguro.
- Al momento de adquirir mi cobertura médica, mi HMO/asegurador me dijo que mi doctor o especialista de atención primaria se encontraba en la red cuando en realidad no era así.
- Usé la página web de mi plan de salud para localizar un doctor o especialista en la red de mi seguro, pero cuando llamé a la oficina de ese doctor me dijeron que no se encontraba en la red de mi plan de salud.
- El representante de servicio al cliente de mi plan de salud me dio el nombre de un doctor o especialista en la red del plan, pero cuando llamé a la oficina de ese doctor me dijeron que no se encontraba en la red de mi plan de salud.
- No fui asignado al doctor de atención primaria de mi escogencia (sólo HMO).
- Mi plan de salud me notificó que no fui asignado al doctor de atención primaria de mi escogencia debido a un error administrativo (sólo HMO).
- Intenté resolver un inconveniente con mi plan de salud, pero no fui atendido o tuve que esperar por un periodo irrazonablemente largo.
- Otro: \_\_\_\_\_

Por favor, deseo recibir notificaciones acerca de lo que TDI ha hecho para resolver mi queja. Si TDI tiene alguna duda adicional, puede contactarme a través de los números telefónicos suministrados anteriormente.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Firma del paciente

\_\_\_\_\_  
Fecha