

تعليمات نموذج الشكوى/الاستفسار المكتوب المتعلق بالأسنان

يرجى إكمال نموذج التظلم (الشكوى). في **Health Net**، الشكوى والتظلم هما نفس الشيء. يرجى تقديم المعلومات عن شكوتك وإخبارنا بالطريقة التي ترغب في أن يتم حل الشكوى من خلالها. بمجرد إرسال هذا النموذج:

- ◀ بحلول يوم العمل التالي بعد تلقي هذا النموذج، ستعالج **Health Net** شكوتك.
 - ◀ خلال خمسة (5) أيام بعد تلقي هذا النموذج. سترسل لك **Health Net** خطابًا يُعلمك بأنه تم تلقي شكوتك.
 - ◀ خلال 30 يومًا بعد تلقي هذا النموذج، ستتم مراجعة شكوتك. سنُعلمك **Health Net** بالقرار المتعلق بشكوتك (وهو ما يُعرف باسم إخطار كتابي بقرارنا).
- قد يتم تقديم نسخة من نموذج التظلم إلى الطبيب (الأطباء) الذي قدّم العلاج. فسيساعدنا ذلك في البحث في هذا الأمر وحله.