

## 치과 서면 문의/불만 사항 신고서 작성 안내

**불만 사항(Grievance/Complaint) 신고서를 작성하시기 바랍니다. Health Net에서 complaint와 grievance는 둘 다 불만 사항으로 같은 뜻입니다.** 불만 사항의 내용과 그 불만 사항이 어떻게 해결되기를 원하시는지 저희에게 알려주시기 바랍니다. 이 신고서를 보내시면

- Health Net은 신고서 접수 후 평일 기준으로 그 다음 날까지 불만 사항을 접수 처리합니다.
- 신고서 접수 후 5일 안에, Health Net은 불만 사항 접수 사실을 알리는 편지를 보내드립니다.
- 불만 사항은 신고서 접수 후 30일 안에 검토됩니다. Health Net은 불만 사항에 대한 결정 내용을 알려드립니다(결정 통지서라고 합니다).

치료한 치과 의사에게 불만 사항 신고서의 사본이 전달될 수도 있습니다. 그러면 저희가 이 건을 연구하고 해결하는 데 도움이 됩니다.