

## PROGRAMA DE RESPUESTA RÁPIDA

Nuestro Programa de Respuesta Rápida se diseñó para ayudar a ciertos clientes a resolver reclamos de propiedad y siniestros (es decir, reclamos de automóviles y propietarios de viviendas, incluso aquellas realizadas en pólizas de líneas comerciales) de forma rápida y sin tener que presentar un reclamo formal por escrito. Para obtener más información, llame al 410-468-2340 o al 800-492-6116, seleccione la opción 3, y luego la opción 1. La participación en el programa de respuesta rápida es voluntaria y no afecta su derecho a presentar un reclamo formal.

## VISITE LA MIA

Los consumidores pueden tener acceso a esta agencia y a los materiales para consumidores de varias maneras:

- Descárguelos de nuestro sitio web, [www.insurance.maryland.gov](http://www.insurance.maryland.gov), en la Página de Publicaciones para Consumidores
- Llame o escribanos para que le enviemos copias por correo

## PRESENTACIÓN DE UNA ACCIÓN CIVIL PARA UNA PRIMER DEMANDA DEL SEGURO DE PROPIEDAD Y DAÑOS O UNA RECLAMACIÓN DE DISCAPACIDAD INDIVIDUAL

Un consumidor de Maryland que tenga una póliza de seguro de propiedad y daños (el seguro de propiedad y daños incluye las pólizas de automóviles, propietarios de viviendas, fuego y/o viviendas, transporte marítimo interno, responsabilidad comercial) o una póliza de discapacidad individual (una póliza que proporciona los ingresos, rentas o ganancias perdidos en caso de que una enfermedad, accidente o lesión resulte en una discapacidad que afecte la habilidad del asegurado para trabajar o de otro modo generar ingresos, rentas o ganancias que el seguro tiene la intención de sustituir) que haya sido emitida, vendida o entregada en Maryland y que considere que su asegurador de propiedad y daños o su asegurador de discapacidad individual no actuaron de buena fe al tomar una decisión con respecto a su demanda de seguro primario, puede reclamar daños especiales contra el asegurador mediante la presentación de una demanda civil además de, o en lugar de, presentar una demanda administrativa de consumidores con la Administración de Seguros de Maryland (MIA, en inglés).

El artículo del seguro define buena fe como hacer un juicio basado en la honestidad y diligencia, apoyado por evidencia que el asegurador conocía o debería haber conocido al momento en que el asegurador tomó la decisión en la demanda. Si el consumidor de Maryland presenta una acción civil y se encuentra que el asegurador no actuó de buena fe, el asegurado puede tener derecho a una indemnización con daños. Tales daños pueden incluir, además

de los daños al contrato, los gastos por el litigio, incluyendo los honorarios de abogados razonables que no excedan una tercera parte de los daños reales pagables al asegurado, y los intereses a la tarifa posterior al juicio.

En una publicación de MIA independiente se explica cuándo el consumidor puede solicitar estos daños especiales, cuando se debe presentar una demanda en MIA y cómo presentarla: "Guía para que consumidores presenten una Demanda Civil 27-1001".

Esta guía del consumidor debe usarse con fines educativos. No tiene la intención de brindar asesoramiento ni opiniones legales con respecto a la cobertura de una póliza o contrato específicos; ni debe interpretarse como un respaldo a ningún producto, servicio, persona u organización mencionados en esta guía.

Esta publicación ha sido producida por la Administración de Seguros de Maryland (MIA) para brindar a los consumidores información general sobre temas relacionados con seguros o programas y servicios estatales. Esta publicación puede contener material protegido por derechos de autor que se utilizó con el permiso del propietario de los derechos. La publicación en este documento no autoriza ningún uso ni apropiación de dicho material con derechos de autor sin el consentimiento del propietario.

Todas las publicaciones de la MIA están disponibles de forma gratuita en el sitio web de la MIA o por solicitud. La publicación puede reproducirse en su totalidad sin el permiso adicional de la MIA siempre que el texto y el formato no se alteren ni modifiquen de ninguna manera, y no se cobre ninguna tarifa por la publicación o la duplicación de esta. El nombre y la información de contacto de la MIA deben permanecer claramente visibles, y ningún otro nombre, incluido el de la aseguradora o el del productor de seguros que reproduce la publicación, puede aparecer en ninguna parte de la reproducción. No se permiten reproducciones parciales sin el consentimiento previo por escrito de la MIA.

**Las personas con discapacidades pueden solicitar este documento en un formato alternativo. Las solicitudes se deben entregar por escrito al Director de Comunicaciones en la dirección listada abajo.**



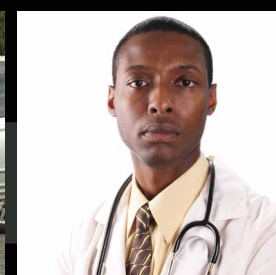
200 St. Paul Place, Suite 2700  
Baltimore, MD 21202  
410-468-2000  
800-492-6116  
800-735-2258 TTY  
[www.insurance.maryland.gov](http://www.insurance.maryland.gov)

[www.facebook.com/MdInsuranceAdmin](https://www.facebook.com/MdInsuranceAdmin)  
[www.twitter.com/MD\\_Insurance](https://www.twitter.com/MD_Insurance)  
[www.instagram.com/marylandinsuranceadmin](https://www.instagram.com/marylandinsuranceadmin)



**Maryland**  
INSURANCE ADMINISTRATION

## EDUCANDO Y PROTEGIENDO CONSUMIDORES



## QUIENES SOMOS

La Administración de Seguros de Maryland (MIA) es la agencia estatal que regula los negocios de seguros en el Estado de Maryland. Si usted tiene una pregunta sobre los seguros o si tiene algún problema, contacte a MIA.

## CÓMO AYUDAMOS A LOS CONSUMIDORES

MIA proporciona asistencia a los consumidores, negocios, proveedores de cuidado de la salud (incluyendo doctores y hospitales) y productores (agentes o corredores) en todas las áreas de seguros incluyendo de vida, salud, discapacidad, automóvil, propietario de vivienda y patrimonial.

MIA elabora guías para consumidores, comparación de tarifas y las preguntas más frecuentes relacionadas con varios tipos de seguros. La siguiente es una lista de ejemplos de publicaciones disponibles:

- *Guía del consumidor para seguro de vivienda*
- *Guía del consumidor para seguro de automóvil*
- *Guía Del Consumidor Para Utilizar El Plan De Salud*
- *Guía de preparación del seguro para desastres naturales*

## INVESTIGACIÓN DE QUEJAS

MIA puede informarle sobre sus derechos y puede investigar las alegatos escritos de que su compañía de seguros, productor de seguro (agente o corredor) u otra entidad (involucrada en el negocio de los seguros) haya violado la ley estatal. Las violaciones pueden incluir:

- Negar la autorización de servicios medicamente necesarios
- Negar o retrasar de forma indebida los pagos en su totalidad o de porciones de la reclamación
- Terminar de forma indebida su póliza de seguro
- Aumentar su prima de seguro sin la debida notificación o que excede lo permitido por ley
- Hacer declaraciones falsas a usted en conexión con la venta de seguros o el procesamiento de las reclamaciones de seguro
- Sobrefacturar servicios, incluyendo los gastos de financiación de las primas.

## ESTO ES LO QUE PODEMOS HACER

- Reenviar una copia de su reclamo a su aseguradora, si corresponde.
- Obtener información o aclaraciones en su nombre por parte de la aseguradora o de sus representantes. Esto puede implicar contacto verbal o por escrito con dichas compañías o personas.
- Analizar en detalle la información obtenida por parte de la aseguradora para comprobar el cumplimiento de los estatutos, las regulaciones y los contratos de póliza.
- Proporcionar información general sobre las disposiciones de su póliza de seguro, según corresponda.
- Compartir consejos generales que puedan ayudar a resolver su problema de cobertura.
- Si se determina que las acciones de un asegurador, productor de seguros u otra persona regulada infringen un estatuto o reglamento que la Administración de Seguros de Maryland (MIA, por sus siglas en inglés) hace cumplir, la MIA puede tomar medidas correctivas contra esa empresa o persona.

## ESTO ES LO QUE NO PODEMOS HACER

- Actuar como su representante legal, en la corte o fuera de la misma.
- Intervenir en una demanda pendiente a su nombre.
- En el caso de los reclamos sobre seguro de discapacidad, tomar una decisión médica sobre el alcance de la discapacidad de una persona. La MIA investiga reclamos en relación con seguros de discapacidad para determinar: (1) si la decisión de denegación es arbitraria o caprichosa; y (2) si la decisión de denegación fue dictada de acuerdo con los términos del contrato del seguro y con las leyes y regulaciones estatales de seguros.
- Atender las quejas o consultas relacionadas con los contratos de seguros que no están sujetos a la jurisdicción de las leyes de seguros del estado o asuntos regidos por otras agencias estatales o federales. Por lo general, esto incluye, entre otros, lo siguiente:
  - Planes autofinanciados o auto asegurados;
  - Asistencia Médica (Medicaid), excepto en caso de pago inmediato;
  - Medicare y planes de organización para el mantenimiento de la salud (HMO, por sus siglas en inglés) de Medicare
  - El Programa de Beneficios de Salud para Empleados Federales;
  - Planes de Salud Familiar para los Servicios Uniformados;
  - Indemnización al trabajador; o
  - Contratos expedidos y entregados al titular de la póliza en otro estado.(Para obtener más información sobre la jurisdicción de la Administración de Seguros de Maryland, visite: <https://insurance.maryland.gov/Consumer/Pages/MIAJurisdiction.aspx>)

- Solicitar a la Administración de Vehículos Motorizados (MVA, por sus siglas en inglés) de Maryland que “retengan” una multa mientras se investiga su reclamo.
- En caso de un reclamo de propiedad o siniestro (reclamos de automóvil, de propietario de vivienda, de inquilino o de empresa), a pesar de que la MIA puede determinar si un asegurador ha infringido las leyes de Maryland o si sus acciones fueron razonables basándose en la información disponible en el momento de la acto o decisión, la MIA en general no puede tomar decisiones sobre:
  - quién es el responsable en un agravio o en una acción legal contractual,
  - quién fue el culpable;
  - qué testigos son fiables y cuáles no; o
  - el valor de un reclamo siempre y cuando la decisión del asegurador sea razonable.

## PARA PRESENTAR UN RECLAMO

Todos los reclamos deben presentarse por escrito. Consulte a continuación cómo presentar reclamos por escrito a la MIA. (Si su reclamo se debe a la denegación de la cobertura de servicios de atención médica debido a que los servicios se consideraron médicamente innecesarios, consulte el proceso de Apelaciones y Reclamos en nuestro sitio web).

- Presente un reclamo en línea en [www.insurance.maryland.gov](http://www.insurance.maryland.gov). El límite de tamaño para adjuntar los documentos es de 10 MB. Si debe proporcionar documentos adicionales, puede enviarlos por correo. Pueden ser enviados por correo o fax a la agencia como se explica a continuación.
- Envíe por correo o fax los formularios o las cartas escritas. Para obtener más información sobre cómo presentar un reclamo, visite: <https://insurance.maryland.gov/Consumer/Pages/FileAComplaint.aspx>.

## Equipo de Asistencia de Cobertura Médica (H-CAT)

H-CAT se dedica a trabajar directamente con los residentes de Maryland para abordar inquietudes relacionadas con el seguro médico, asistirlos en la presentación de reclamos, responder preguntas sobre su póliza y brindarles recursos locales para asistencia adicional. Nuestros especialistas se mantendrán en contacto con usted el tiempo que sea necesario para responder sus preguntas e inquietudes. Comuníquese con H-CAT por teléfono: 410-468-2442, correo electrónico: [hcat.mia@maryland.gov](mailto:hcat.mia@maryland.gov), o visite nuestro sitio web y complete el formulario en línea en: <http://tinyurl.com/3rvj422b>