

DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR DE SEGUROS DE FLORIDA

# *Guía de recursos del consumidor*

Una referencia de  
agencias y organizaciones  
disponibles para ayudar.



La Oficina del Defensor del Consumidor de Seguros trabajará para ayudarlo con sus preocupaciones y preguntas relacionadas con el seguro. En el interior están recursos usados con frecuencia para ayudarlo a resolver otros problemas que uno de nuestros socios dedicados gestiona mejor.

## TELÉFONO

850.413.5923

## EMAIL

YourFLVoice@MyFloridaCFO.com

## DIRECCIÓN POSTAL

Oficina del  
Defensor del Consumidor de Seguros  
200 East Gaines Street  
Tallahassee, Florida 32399 -0308

  @YourFLVoice

[www.MyFloridaCFO.com/Division/ICA](http://www.MyFloridaCFO.com/Division/ICA)

# RECURSOS

---



## Agencia para la Administración de Atención Médica (AHCA)

Teléfono: (850) 412-4304  
[www.AHCA.MyFlorida.com](http://www.AHCA.MyFlorida.com)

Responsable del programa estatal Medicaid y la licencia de los centros estatales de atención médica. También puede presentar quejas sobre centros de vida asistida y otros centros de atención médica.



## Cruz Roja Americana

American  
Red Cross

Teléfono: 1-800-733-2767  
[www.RedCross.org](http://www.RedCross.org)

Organización humanitaria que da asistencia de emergencia, ayuda para desastres y educación sobre la preparación para desastres.



## Better Business Bureau (BBB)

Teléfono: 1-800-322-3602  
[www.BBB.org](http://www.BBB.org)

Da a los consumidores información y calificaciones sobre empresas; y servicios de mediación y arbitraje para ayudar a resolver las quejas de los clientes. El BBB actúa como intermediario entre empresas y consumidores. Las quejas de los consumidores contra las empresas miembro de BBB generalmente las monitorea un especialista en resolución de disputas y las sigue hasta su conclusión.



## Departamento de Agricultura y Servicios al Consumidor

Teléfono: (850) 617-7996 o  
1-800-HELP-FLA (435-7352) o  
1-800-FL-AYUDA (352-9832) en español  
[www.FreshfromFlorida.com](http://www.FreshfromFlorida.com)

Protege el medio ambiente, protege a los consumidores y garantiza la seguridad y la salubridad de las comidas. A través de la regulación y la mediación, el Departamento protege a los consumidores de prácticas comerciales ilegales y engañosas. El Departamento gestiona las quejas de los consumidores relacionadas con negocios y profesiones que regula; como instalaciones de

reparación de automóviles, estudios médicos e instalaciones de alquiler de automóviles.



## Departamento de Regulación Profesional y de Negocios

Teléfono: (850) 487-1395  
[www.MyFloridaLicense.com](http://www.MyFloridaLicense.com)

Licencia y regula negocios y profesionales en Florida. Puede presentar una queja contra profesionales de la construcción con licencia; como contratistas, techadores, electricistas y plomeros.



## Departamento de Oportunidades Económicas de Florida (DEO)

Teléfono: (850) 245-7105  
[www.FloridaJobs.org](http://www.FloridaJobs.org)

Da asistencia de reempleo, incluida la compensación por desempleo y desarrollo de la fuerza laboral, capacitación y servicios de colocación para solicitantes de empleo. El DEO da préstamos, subvenciones y otros servicios de apoyo financiero para pequeñas empresas y presta servicios para ayudar a las personas y las comunidades después de un huracán a través de los programas de subvención para el desarrollo comunitario y la Asistencia de Desempleo por Desastre.



## Departamento de Asuntos de Personas Mayores

Teléfono: (850) 414-2000 o  
1-800-96-ELDER (963-5337)  
[www.ElderAffairs.org](http://www.ElderAffairs.org)

Administra programas como el Programa del defensor de la atención a largo plazo, la Oficina de protectores públicos y profesionales, Comunidades para toda la vida y SHINE (Sirviendo las necesidades de seguro médico de las personas mayores). La línea de ayuda para personas mayores del Departamento es un punto de partida para cualquier persona que busque información sobre problemas de envejecimiento o proveedores de servicios de envejecimiento; denuncie abuso; o busque oportunidades de voluntariado.

# RECURSOS



## División de Servicios al Consumidor

Teléfono: 1-877-MY-FL-CFO (693-5236)  
[www.MyFloridaCFO.com/Division/Consumers](http://www.MyFloridaCFO.com/Division/Consumers)

La línea gratis de ayuda al consumidor de seguros de la División tiene especialistas en seguros dedicados que abogan por los consumidores y ayudan con preguntas y problemas relacionados con el seguro, incluida la presentación de una queja formal contra su compañía de seguros.

## División de Investigaciones Criminales

Teléfono: (850) 413-3115  
Línea directa de fraude: 1-800-378-0445  
[www.MyFloridaCFO.com/Division/CID](http://www.MyFloridaCFO.com/Division/CID)

La División investiga actos fraudulentos y criminales, incluyendo fraude de seguros y compensación de trabajadores; investigaciones de incendios, incendios provocados y explosivos; robo/mal uso de fondos estatales; etc. Póngase en contacto con la División para informar sobre seguros y otros tipos de fraude.

## División de Funerales, Cementerios y Servicios al Consumidor

Teléfono: 1-800-323-2627  
Fuera del estado: (850) 413-3039  
[www.MyFloridaCFO.com/Division/FuneralCemetery](http://www.MyFloridaCFO.com/Division/FuneralCemetery)

La División de Funerales, Cementerios y Servicios al Consumidor da asistencia a los compradores de derechos de entierro previos a la necesidad; mercancía funeraria o de entierro; o servicios funerarios o de entierro.

## División de Servicios de Agencia y Agente de Seguros

Teléfono: (850) 413-3136  
[www.MyFloridaCFO.com/Division/Agents](http://www.MyFloridaCFO.com/Division/Agents)

Obtenga información precisa sobre agentes de seguros, peritos y otros profesionales de seguros con licencia. También puede presentar una queja y verificar el estado de la licencia de un agente o perito.

## División de Fraude de Asistencia Pública

Línea directa de fraude: 1-866-762-2237  
Teléfono: (850) 413-1901  
[www.MyFloridaCFO.com/Division/PAF](http://www.MyFloridaCFO.com/Division/PAF)

La División de Fraude de Asistencia Pública protege a los habitantes de Florida contra el fraude de asistencia pública y el impacto de estos delitos al hacer cumplir las leyes estatales sobre la elegibilidad del programa y el uso adecuado de los beneficios de asistencia pública. Para denunciar presuntos fraudes de asistencia pública, llame a la línea directa de fraudes o visite el sitio web para Denunciar presuntos fraudes en [www.MyFloridaCFO.com/Division/PAF/PAFResources](http://www.MyFloridaCFO.com/Division/PAF/PAFResources).

## División de Compensación de Trabajadores

Teléfono: Reclamaciones 1-800-342-1741  
Exención/Cumplimiento 1-800-742-2214  
[www.MyFloridaCFO.com/Division/WC](http://www.MyFloridaCFO.com/Division/WC)

La División de Compensación de Trabajadores garantiza que los trabajadores lesionados, los empleadores, los proveedores de atención médica lesionados y las compañías de seguros cumplan las reglas y leyes de compensación de trabajadores de Florida. Aunque la División no es responsable de ajustar las reclamaciones de compensación de trabajadores, educa a los trabajadores lesionados sobre sus derechos y responsabilidades, revisa las reclamaciones en las que los beneficios de los trabajadores lesionados se han denegado, detenido o suspendido y garantiza que las reclamaciones se ajusten y reembolsen adecuadamente.



## Departamento de Salud

Teléfono: (850) 245-4339  
[www.FloridaHealth.gov](http://www.FloridaHealth.gov)

Presta servicios esenciales de salud pública en las comunidades y hace cumplir las leyes y regulaciones que protegen la salud y garantizan la seguridad. El Departamento de Salud también recibe e investiga quejas relacionadas con profesionales de la atención médica regulados por el Departamento (por ejemplo, médicos, enfermeras, anestesiólogos, dentistas, higienistas y consejeros de salud mental). Los ejemplos de quejas que pueden investigarse incluyen ejercer por debajo de los estándares mínimos o negligencia; un profesional deteriorado; infracciones publicitarias; conducta sexual inapropiada con un paciente; recetas con información o etiquetas incorrectas; y la falta de publicación de registros de pacientes.



## Departamento de Asuntos de Veteranos

FLORIDA DEPARTMENT OF VETERANS' AFFAIRS

Teléfono: (850) 487-1533

Línea de apoyo para veteranos de Florida al

1-844-MyFLVet (693-5838) o 2-1-1

[www.FloridaVets.org](http://www.FloridaVets.org)

El Departamento de Asuntos de Veteranos de Florida aboga por los veteranos de Florida y los conecta con los beneficios y servicios ganados para la atención médica, el empleo, la vivienda, los beneficios de entierro, las empresas certificadas para veteranos y más. El Departamento, a través de su Agencia de Aprobación de la Oficina Estatal, también evalúa y aprueba los programas de educación secundaria y terciaria para que los habitantes de Florida puedan aprovechar los programas educativos para veteranos federales como el Proyecto de Ley GI Post-9/11.



## Línea directa de servicios legales para desastres Colegio de Abogados de Florida, División de Abogados Jóvenes

Teléfono: 1-800-468-5463

La línea directa de servicios legales para desastres del Colegio de Abogados de Florida, División de

Abogados Jóvenes, ofrece atención legal gratis a sobrevivientes de un desastre declarado catástrofe grave por el presidente. Los sobrevivientes de desastres que enfrenten problemas legales pueden llamar a la línea directa, dejar un mensaje, y un abogado les devolverá la llamada. Quienes llamen deben especificar que están buscando asistencia legal por tormentas, el condado en el que se encuentran y su problema legal. Los abogados también pueden guiar a los afectados en las opciones disponibles de recuperación ante desastres mediante la FEMA y otras organizaciones.



## Comisión Federal de Comercio (FTC)

Teléfono: 1-877-382-4357

[www.FTC.gov](http://www.FTC.gov)

Detiene las prácticas comerciales injustas, engañosas y fraudulentas mediante la recopilación de quejas y hacer investigaciones, el desarrollo de normas para mantener un mercado justo y la educación de los consumidores y las empresas sobre sus derechos. A través de su Oficina de Protección al Consumidor, la FTC regula las reclamaciones de productos hechas en anuncios en periódicos, revistas, correo directo y en Internet, televisión y radio. Además, si fue víctima de robo de identidad o si alguien está usando su información personal para abrir nuevas cuentas, hacer compras, obtener un reembolso de impuestos u otros tipos de fraude, puede presentar un informe ante la Comisión. Lo ayudará a crear su Informe de robo de identidad y un plan de recuperación personal basado en su situación.



## FLORIDA OMBUDSMAN PROGRAM Programa de Defensor de la Atención a Largo Plazo de Florida

Teléfono: 1-888-831-0404 o

(850) 414-2323

[Ombudsman.ElderAffairs.org](http://Ombudsman.ElderAffairs.org)

La misión del programa es mejorar la calidad de vida de todos los residentes de atención a largo plazo de Florida mediante la defensa y protección de su salud, seguridad, bienestar y derechos. Los Defensores son defensores de los residentes de asilos de ancianos, centros de vida asistida y residencias de

## RECURSOS

---

pensión y cuidado (un tipo de centro de vida asistida que da atención las 24 horas. Algunos lugares son más pequeños y hogareños). Los defensores dan información sobre cómo encontrar una instalación con licencia y qué hacer para obtener atención de calidad. También están capacitados para resolver problemas relacionados con la atención.



### Florida Free Legal Answers

Florida.FreeLegalAnswers.org

Florida Free Legal Answers es una clínica virtual que brinda asesoramiento legal donde usuarios que califican publican preguntas relacionadas con asuntos legales civiles para que abogados certificados las respondan. Los abogados dan información y asesoramiento legal básico sobre asuntos legales no penales, como derecho de familia, problemas financieros y del consumidor, educación, empleo, vivienda, salud y discapacidad, derechos civiles, legislación de menores, compensación a trabajadores, testamentos y planificación patrimonial.



### Oficina del Procurador General

Teléfono: (850) 414-3990 o  
1-866-966-7226  
[www.MyFloridaLegal.com](http://www.MyFloridaLegal.com)

Responsable de proteger a los consumidores de Florida de varios tipos de fraude y hacer cumplir las leyes antimonopolio del estado. El Procurador General también gestiona quejas sobre aumento de precios, robo de identidad en redes sociales, programas de asistencia militar y para veteranos y más.



### Programa Personas Mayores contra el Crimen de la Oficina del Procurador General

Teléfono: 1-800-203-3099  
[www.SeniorsvsCrime.com](http://www.SeniorsvsCrime.com)

Los voluntarios mayores educan a los habitantes de Florida sobre el fraude al consumidor y ayudan con las investigaciones del consumidor. Además, los

voluntarios hacen regularmente seminarios sobre cómo las personas mayores pueden protegerse para no convertirse en víctimas de delitos.



### Oficina de Regulación Financiera

Teléfono: (850) 487-9687  
[www.FLOFR.com](http://www.FLOFR.com)

Licencia y regula bancos, cooperativas de crédito, prestamistas hipotecarios, compañías de préstamos de títulos, agencias de cobro y negocios de cambio de cheques, además de varias industrias relacionadas con las finanzas. La Oficina también recibe quejas e investiga fraudes de préstamos y valores, y otros delitos relacionados con la industria de servicios financieros que afectan a los consumidores.



### Oficina de Regulación de Seguros

Teléfono: (850) 413-3140  
[www.FLOIR.gov](http://www.FLOIR.gov)

Licencia compañías de seguros que operan en Florida y regula las tasas de seguros, las prácticas comerciales, las reclamaciones y la estabilidad financiera de las compañías de seguros. Para presentar una queja contra una compañía de seguros, los consumidores deben comunicarse con la División de Servicios al Consumidor del Departamento de Servicios Financieros al 1-877-693-5236 o en línea en [www.MyFloridaCFO.com/Division/Consumers](http://www.MyFloridaCFO.com/Division/Consumers).



— *Tasha Carter* —

[www.MyFloridaCFO.com/Division/ICA](http://www.MyFloridaCFO.com/Division/ICA)