



MANUAL DEL AFILIADO DEL PROGRAMA DE SERVICIOS DENTALES MEDICAID DE TEXAS

ENERO DE 2022

Línea gratuita del Departamento de
Servicios para Afiliados: 1-800-516-0165



DentaQuest[®]

Suscrito por DentaQuest, USA Insurance Company
DQ1755 (1.22)

NÚMEROS DE TELÉFONO IMPORTANTES

Nuestra central telefónica tiene representantes que hablan español e inglés que le ayudarán a:

- Seleccionar un dentista.
- Cambiar a otro dentista.
- Obtener información sobre salud dental.
- Obtener información sobre ferias de salud y clases de educación en salud.
- Obtener ayuda e información sobre todos los servicios de su plan dental.
- Obtener servicios de traducción e interpretación.
- Obtener ayuda para presentar quejas y apelaciones.

Número de teléfono gratuito: 1-800-516-0165

Tenemos representantes hispanohablantes disponibles.

Servicios de interpretación disponibles en otros idiomas.

Línea gratuita para personas con impedimentos auditivos: 7-1-1 (TDD/TTY)

Horario normal de oficina: Lunes a viernes

La línea del Departamento de Servicios para Afiliados podría estar cerrada en los días festivos aprobados por el estado.

8 a.m. a 6 p.m., hora del Centro

El sistema automatizado está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Equipo de asistencia de cuidado médico coordinado del defensor del paciente: 1-866-566-8989

BIENVENIDO A SU NUEVO PLAN DENTAL

El propósito de DentaQuest es proporcionarle cuidado dental de calidad. Estamos disponibles para ayudarle a mantener sus dientes sanos. DentaQuest se enorgullece de que usted le haya elegido para el Programa de Servicios Dentales Medicaid de Texas.

Esperamos que vea a un dentista de manera regular:

- Su dentista le ofrecerá los servicios que necesite que estén cubiertos por este plan.
- Vaya al dentista incluso si no tiene ningún problema dental.

Cómo usar este manual

Este manual, conocido como el Manual del afiliado, le ofrece información sobre:

- Sus beneficios.
- Cómo usar sus beneficios.
- Sus derechos y responsabilidades como afiliado al plan.

Este manual le ayudará a entender cómo funciona el programa. Léalo antes de llamar a su dentista.

En este manual hay términos que usted debe conocer:

- **“Usted,” “Su,” “Mi,” “Yo” y “Afiliado”:** se refieren al menor o a los menores que se han afiliado a los Servicios Dentales Medicaid de Texas.
- **“Nosotros,” y “nuestro”:** se refieren a DentaQuest.
- **“Consultorio dental” y “dentista principal”:** se refieren al dentista que usted seleccionó para que le proporcione los Servicios Dentales Medicaid de Texas.
- **“Servicios dentales Medicaid de Texas”:** se refiere al Programa de Servicios Dentales de la Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas.
- **“Mi hijo”:** se refiere al padre o tutor legal del menor o los menores afiliados a los Servicios Dentales Medicaid de Texas.

Guarde este manual para referencia futura. Para mantenerle informado sobre el plan dental, le enviaremos de vez en vez información como la siguiente:

- Actualizaciones en el Directorio de proveedores.
- Clases de educación en salud.
- El proceso de quejas.
- Cómo obtener servicios de traducción.
- Otra información importante sobre los Servicios Dentales Medicaid de Texas.

Este manual contiene una descripción general de su plan dental de DentaQuest. Nuestro contrato con la Comisión de Salud y Servicios Humanos (HHSC, Health and Human Services Commission) de Texas contiene toda la información.

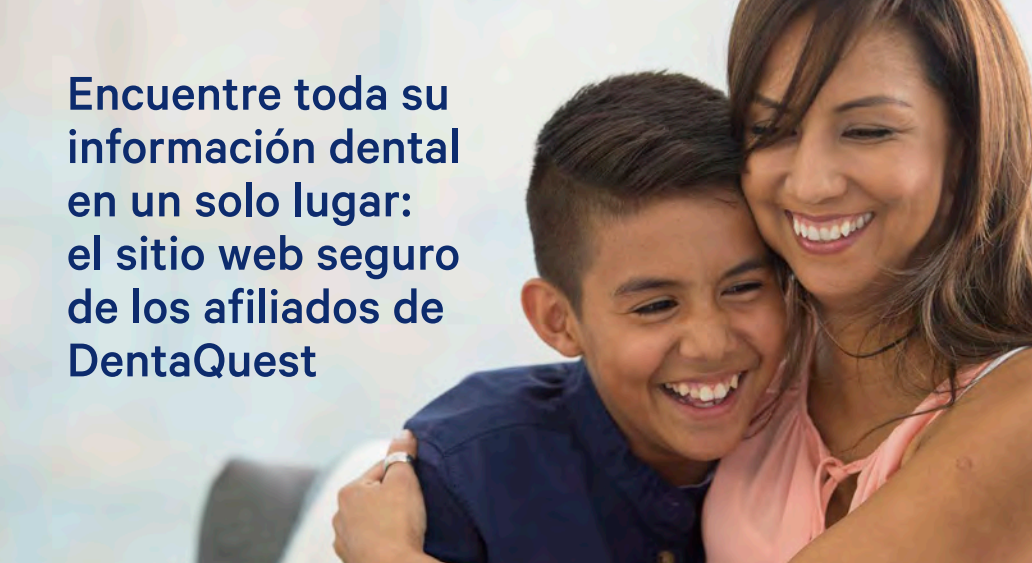
Usted tiene derecho a obtener este manual en:

- Audio
- Braille
- Letra grande
- Otros idiomas

Para solicitar este manual en un idioma o formato diferente, comuníquese con nosotros. El número de teléfono gratuito de nuestra central telefónica para afiliados es 1-800-516-0165. Le proporcionaremos este manual, sin costo, en un lapso de 5 días hábiles.

Este y otros materiales están disponibles para interpretación oral y escrita, así como en otros formatos, como Braille y letra grande. Los materiales traducidos y otras ayudas o servicios auxiliares están disponibles sin costo y podrá recibirlos si se comunica con nosotros al teléfono 1-800-516-0165 (TTY: 7-1-1).

En caso de existir un servicio de remisión o asesoría que DentaQuest no cubre debido a objeción de conciencia, DentaQuest notificará a los afiliados que el servicio no está cubierto y les dirá cómo obtener información del Estado de Texas sobre cómo acceder a cualquier servicio que no está cubierto debido a objeción de moral o religiosa. En este momento, DentaQuest no tiene servicios que sean rechazados debido a objeción de moral o religiosa.



Encuentre toda su información dental en un solo lugar: el sitio web seguro de los afiliados de DentaQuest

REGÍSTRESE AHORA

MemberAccess.DentaQuest.com

Es muy sencillo manejar su cobertura dental en nuestro sitio web:

- ✓ Descargue e imprima su tarjeta de identificación
- ✓ Encuentre un proveedor o cambie a su dentista principal
- ✓ Vea los beneficios del programa dental Medicaid/CHIP
- ✓ Obtenga ayuda cuando la necesite

¿Quiere consejos para aprovechar al máximo el plan de su hijo?

Suscríbase a nuestro boletín para miembros y reciba recordatorios de cuidados, consejos sobre cómo usar el plan y mucho más. Puede elegir recibirlo por correo electrónico o mensaje de texto, lo que funcione para usted. Vaya a dentaquest.com/texas/get-updates para suscribirse.

DentaQuest 

¿CÓMO PUEDE SELECCIONAR O CAMBIAR SU DENTISTA PRINCIPAL?

Hay cuatro maneras sencillas para seleccionar un dentista principal o para cambiar a uno diferente.

1. Cree una cuenta en nuestro portal para afiliados en Internet.

Vaya a dentaquest.com/member-login/.

2. Llene un formulario seguro en nuestro sitio web para enviarlo por correo electrónico.

Vaya a dentaquest.com/state-plans/regions/Texas/members/.

3. Comuníquese con nuestra central telefónica para afiliados.

Plan dental Medicaid: Llame al 1-800-516-0165 (línea gratuita); 7-1-1 (línea gratuita para TDD/TTY).

Plan dental Children's Health Insurance Program (CHIP): Llame al 1-800-508-6775 (línea gratuita); 7-1-1 (línea gratuita para TDD/TTY).

4. Llene el formulario de Solicitud de cambio de dentista principal y envíelo por fax al: 1-800-936-0913.

Los cambios de dentista principal que se realicen en un fin de semana o día festivo entrarán en vigor en la fecha de envío por fax del formulario.

FORMULARIO DE SOLICITUD DE CAMBIO DE DENTISTA PRINCIPAL

Ingrese la siguiente información y envíela por fax al 1-800-936-0913.

* Todas las secciones son obligatorias.

* Programa en el que usted o su hijo están afiliados (marque uno):

Plan dental Texas

Plan dental

Children's Medicaid

Texas CHIP

Información del afiliado

* Nombre _____ * Apellido _____

Número de identificación (si lo conoce) _____

* Fecha de nacimiento _____ * Número de teléfono _____

Horario preferible para llamadas _____

* Dirección de correo electrónico _____

Deseo que el siguiente dentista sea mi nuevo dentista principal:

* Nombre del dentista _____

* Nombre del consultorio _____

* Dirección _____ * Ciudad _____

Fecha de la consulta/visita a este dentista principal _____

Soy el afiliado o la cabeza de familia que consta en los registros, y autorizo a DentaQuest para que cambie a mi dentista principal.

* Firma de la cabeza de familia o del afiliado de 18 o más años de edad _____

Nombre en letra de molde de la cabeza de familia o del afiliado de 18 o más años de edad _____

Al proveedor: este formulario les permite a los afiliados seleccionar o cambiar el dentista principal. Los afiliados deben completar y enviar este formulario para asegurar la asignación y el pago a su consultorio. Tanto el nombre en letra de molde como la firma de la cabeza de familia en el registro o del afiliado de 18 o más años de edad deben ser iguales a los que aparecen en los registros de DentaQuest, de lo contrario, no se hará ningún cambio.

CONTENIDO

| | |
|--|-----------|
| Números de teléfono importantes..... | 1 |
| ¡Bienvenido a su nuevo plan dental!..... | 2 |
| Cómo usar este manual..... | 2 |
| Tarjeta de identificación del afiliado..... | 11 |
| Cómo entender la información en su tarjeta | 11 |
| Cómo usar su tarjeta | 11 |
| Tarjeta de identificación de muestra del afiliado..... | 12 |
| Cómo reemplazar su tarjeta si se le extravía..... | 12 |
| A quién llamar en caso de emergencia..... | 12 |
| Proveedores dentales | 13 |
| ¿Qué debo llevar cuando lleve a mi hijo al dentista?..... | 13 |
| ¿Qué es un dentista principal (consultorio dental)?..... | 13 |
| Su dentista principal le proporcionará..... | 13 |
| Cómo encontrar un dentista en nuestro sitio web..... | 14 |
| ¿Puede una clínica ser el dentista principal de mi hijo (por ejemplo, una clínica rural de salud o un centro de salud certificado por el gobierno federal)?..... | 15 |
| ¿Cuántas veces puedo cambiar al dentista principal de mi hijo?..... | 15 |
| ¿Cómo puedo cambiar al dentista principal de mi hijo?..... | 15 |
| Si cambio el dentista principal de mi hijo, ¿cuándo puedo comenzar a recibir servicios de ese proveedor?..... | 16 |
| ¿Hay motivos que me impidan cambiar al dentista principal de mi hijo?..... | 16 |
| ¿Puede un dentista principal pedir el traslado de mi hijo a otro dentista principal?..... | 17 |
| ¿Qué sucede si decido llevar a mi hijo con un dentista que no es su dentista principal?..... | 17 |
| ¿Cómo obtengo cuidado dental para mi hijo si el consultorio del dentista principal está cerrado?..... | 17 |
| Cambio de plan dental..... | 18 |
| ¿Qué sucede si quiero cambiar el plan dental de mi hijo?..... | 18 |
| Si cambio el plan dental de mi hijo, ¿cuándo podré comenzar a usar el nuevo plan dental?..... | 18 |
| ¿Puede DentaQuest solicitar que mi hijo sea retirado de su plan dental?..... | 18 |

| | |
|--|-----------|
| Beneficios | 19 |
| ¿Cuáles son los beneficios dentales Medicaid de mi hijo? | 19 |
| ¿Cómo obtengo estos servicios para mi hijo?..... | 19 |
| Puede aprovechar al máximo la cobertura dental de su hijo si..... | 20 |
| ¿El dentista de mi hijo debe participar en la red de DentaQuest?. | 20 |
| ¿Qué servicios no tienen cobertura?..... | 20 |
| ¿Cuándo obtengo chequeos dentales para mi hijo?..... | 20 |
| Si no tengo un medio de transporte, ¿qué hago para llevar a mi hijo al consultorio del dentista?..... | 20 |
| ¿A qué número de teléfono debo llamar para pedir transporte al consultorio del dentista de mi hijo?..... | 20 |
| ¿Cómo obtengo los medicamentos recetados que el dentista ha ordenado para mi hijo?..... | 21 |
| ¿A qué número de teléfono debo llamar si tengo dificultades para obtener los medicamentos recetados que el dentista ordenó para mi hijo?..... | 21 |
| Cuidado dental y otros servicios..... | 21 |
| ¿Qué es el cuidado dental de rutina?..... | 21 |
| ¿Qué servicios dentales cubre el plan médico Medicaid? | 21 |
| ¿Qué significa ser necesario por razones médicas? | 22 |
| ¿Qué es el programa Health Steps de Texas?..... | 23 |
| ¿Qué sucede si tengo que cancelar la consulta dental de mi hijo?..... | 23 |
| ¿Qué son los servicios de NEMT?..... | 24 |
| ¿Qué servicios son parte de los servicios de NEMT?..... | 24 |
| ¿Cómo coordinar su transporte?..... | 25 |
| ¿Qué sucede si mi hijo necesita cuidado dental de rutina o servicios dentales de emergencia cuando se encuentre fuera de la ciudad o de Texas? | 25 |
| ¿Qué sucede si mi hijo necesita ver a un especialista dental?..... | 26 |
| ¿Cuáles son los servicios dentales que no necesitan una remisión?..... | 26 |
| ¿Puede alguien servir de intérprete cuando hable con el dentista de mi hijo?..... | 26 |
| ¿Qué sucede si recibo una factura del dentista de mi hijo?..... | 27 |
| ¿Qué debo hacer si me mudo a otro lugar?..... | 28 |

| | |
|---|-----------|
| Derechos y responsabilidades del afiliado..... | 28 |
| ¿Cuáles son los derechos y responsabilidades de mi hijo?..... | 28 |
| Responsabilidades del afiliado..... | 29 |
| Proceso de quejas..... | 31 |
| ¿Qué debo hacer si tengo una queja?..... | 31 |
| ¿A quién debo llamar?..... | 32 |
| ¿Puede alguien de DentaQuest ayudarme a presentar una queja? ... | 32 |
| ¿Qué debo hacer para presentar una queja y cuánto dura el proceso?..... | 32 |
| Si no me gusta lo que sucede con mi queja, ¿a quién más puedo llamar?..... | 33 |
| ¿Cómo puedo presentar una queja ante la HHSC después de haber pasado por el proceso de quejas de DentaQuest?..... | 33 |
| Proceso de apelación..... | 33 |
| ¿Qué es una apelación?..... | 33 |
| ¿Qué puedo hacer si DentaQuest deniega o limita un servicio para mi hijo que el dentista ha solicitado?..... | 33 |
| ¿Cómo me entero si los servicios para mi hijo se denegaron?..... | 33 |
| ¿Cuáles son los plazos del proceso de apelaciones?..... | 33 |
| ¿Cuándo puedo solicitar una apelación?..... | 34 |
| ¿Cómo solicito una apelación?..... | 34 |
| ¿Puedo simplemente solicitar la apelación, o tiene que ser por escrito?..... | 35 |
| ¿Mi dentista puede solicitar una apelación?..... | 35 |
| ¿Puede alguien de DentaQuest ayudarme a presentar una apelación?..... | 35 |
| ¿Qué debo hacer cuando reciba el formulario de apelación de DentaQuest?..... | 35 |
| ¿Cuándo recibiré noticias de DentaQuest después de enviar mi formulario de apelación por correo?..... | 35 |
| ¿Qué más puedo hacer si aún no estoy satisfecho?..... | 36 |
| Apelación acelerada del plan dental..... | 36 |
| ¿Qué es una apelación acelerada?..... | 36 |
| ¿Cómo solicito una apelación acelerada?..... | 36 |
| ¿Cuánto dura el proceso de una apelación acelerada?..... | 36 |
| ¿Qué sucede si DentaQuest decide no aprobar una apelación acelerada?..... | 36 |

| | |
|--|-----------|
| ¿Quién puede ayudarme a presentar una apelación acelerada?..... | 37 |
| Audiencia justa del estado..... | 37 |
| ¿Puedo solicitar una audiencia justa del estado?..... | 37 |
| Información sobre fraudes..... | 38 |
| ¿Desea reportar casos de desperdicio, abuso o fraude?..... | 38 |
| ¿Cómo reporto a un dentista que posiblemente está haciendo mal uso del sistema o haciendo trampa (cometiendo fraude)?..... | 39 |
| Beneficios adicionales del programa Medicaid para afiliados..... | 41 |
| Términos y definiciones..... | 46 |
| Aviso de no discriminación..... | 49 |

TARJETA DE IDENTIFICACIÓN DEL AFILIADO

Todos los afiliados reciben una tarjeta de identificación del afiliado:

- Esta tarjeta tiene información importante sobre sus beneficios dentales.
- Solo el afiliado puede usar su tarjeta de identificación del afiliado para servicios dentales.

Nadie más puede usar la tarjeta de identificación del afiliado para obtener servicios. Si eso llega a suceder:

- A dicha persona se le cobrarán los servicios que reciba.
- Es posible que DentaQuest no pueda mantenerle en el plan si alguien más usa su tarjeta de identificación del afiliado.

Cómo entender la información en su tarjeta

Lo siguiente explica cómo entender la información en su tarjeta de identificación del afiliado:

- **Nombre del afiliado:** es la persona a quien está destinada esta tarjeta.
- **Número de identificación de Medicaid del afiliado:** es el número de identificación del afiliado a los Servicios Dentales Medicaid de Texas.
- **Fecha de vigencia:** es la fecha de inicio de la cobertura del afiliado a los Servicios Dentales Medicaid de Texas.
- **Fecha de nacimiento:** es la fecha de nacimiento del afiliado.
- **Nombre del plan:** muestra que usted se ha inscrito a los Servicios Dentales Medicaid de Texas.
- **Dentista principal:** es el dentista asignado al afiliado.
- **Teléfono del dentista:** es el número de teléfono del dentista.

Cómo usar su tarjeta


Para usar su tarjeta:

1. Tenga la tarjeta de identificación del afiliado a la mano cuando se comunique con nuestra central telefónica para afiliados.
2. Lleve consigo la tarjeta de identificación del afiliado cuando vaya con el dentista.

Muestre su tarjeta de identificación del afiliado cuando vea al dentista. El dentista necesita ver su tarjeta de identificación del afiliado para confirmar si puede proporcionarle el cuidado dental.

Importante:

No olvide registrarse en MemberAccess.DentaQuest.com
Allí puede gestionar sus beneficios dentales y obtener su tarjeta de identificación en línea.

| | |
|--|--|
|  | DentaQuest USA Insurance Co., Inc Texas Medicaid Dental Services |
| Policy Holder: John H. Doe | <Insert Plan Name> |
| Medicaid Member ID: 1234567890 | Effective Date: January 1, 2022 |
| Date of Birth: XX/XX/XXXX | Dentist Name/Phone: John H. Doe XXX-XXX-XXXX |
| www.DentaQuest.com | DentaQuest Member Services: 1-800-516-0165, TDD/TTY 711 |
| Para más información o instrucciones en español, por favor llame al 1-800-516-0165. | |

Puede descargar su tarjeta de identificación en
MemberAccess.DentaQuest.com

Cómo reemplazar su tarjeta si se le extravía

Comuníquese con nosotros si no obtiene su tarjeta de identificación del afiliado o si se le pierde. Comuníquese con nuestra central telefónica para afiliados al teléfono:

- 1-800-516-0165 (línea gratuita)
- 7-1-1 TDD/TTY (para personas con impedimentos auditivos)

A quién llamar en caso de emergencia

En el horario normal de trabajo, llame al dentista principal de su hijo para saber cómo recibir servicios de emergencia. Si su hijo necesita servicios dentales de emergencia cuando el consultorio del dentista

principal está cerrado, proceda de una de las siguientes maneras:

- Si su hijo recibe servicios médicos de un plan de salud Medicaid, comuníquese con dicho plan.
- Si su hijo no tiene un plan de salud Medicaid, llame al 1-800-252-8263 o al 911.

PROVEEDORES DENTALES

¿Qué debo llevar cuando lleve a mi hijo al dentista?

Lleve la tarjeta de identificación del afiliado. Si tiene otro tipo de cobertura dental, lleve esa información para mostrarla a su dentista.

¿Qué es un dentista principal (consultorio dental)?

Un dentista principal puede ser un dentista general o un dentista que solo ofrece tratamiento a menores de edad. Este es el dentista que proporcionará servicios a su hijo para prevenir problemas dentales. Este dentista también puede solucionar la mayoría de problemas dentales. El dentista principal de su hijo también puede remitirle a un especialista para problemas más difíciles de solucionar si llega a requerirse ese tipo de tratamiento.

Por estar afiliado a DentaQuest, usted tiene un dentista principal. Un dentista principal es el dentista que usted ve cada seis meses.

Su dentista principal le proporcionará:

Cuidado dental completo:

- Un plan de salud dental diseñado para usted.
- Información sobre crecimiento y dieta.
- Cómo cuidar sus dientes.

Los dientes y encías sanos son una parte importante de la salud en general. Para tener una vida más larga y sana, vaya a los chequeos dentales cada seis meses. Los niños deben ir con el dentista desde los 6 meses de edad. Así que, ¡no espere! Llame a su dentista principal y programe una cita hoy mismo.

Si tiene preguntas sobre su dentista principal o sus beneficios, llame a la línea gratuita 1-800-516-0165 o inicie sesión en nuestro sitio web

seguro para afiliados **MemberAccess.DentaQuest.com**.

Recuerde: una vez que seleccione un dentista principal, es importante asistir a todas las citas y llegar siempre a tiempo. Si se va a mudar o si necesita cambiar de dentista principal, comuníquese con el Departamento de Servicio al Cliente al teléfono 1-800-516-0165 para solicitar ayuda.

Cómo encontrar un dentista en nuestro sitio web:

Visite nuestro sitio web en **www.DentaQuest.com/TXMember**. Seleccione “Directorio de proveedores” en el menú que está a la izquierda. Cuando esté en esa página, seleccione “Directorio de proveedores en línea”.

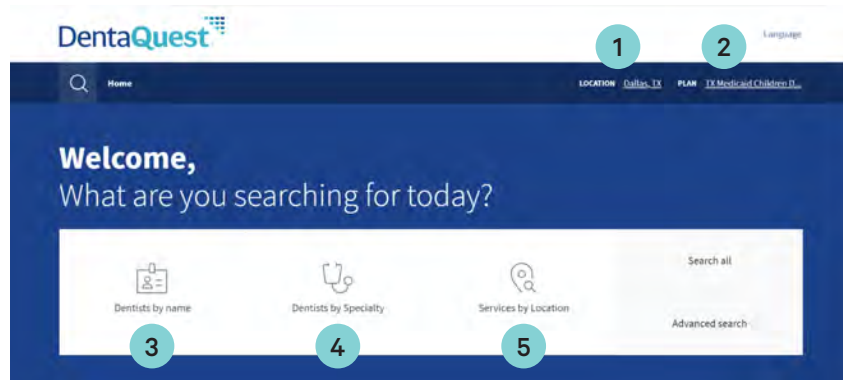
Para comenzar, deberá indicar en la búsqueda cuál es su ubicación y el tipo de plan que tiene:

1. Si no ha usado la opción de búsqueda antes, se le solicitará que seleccione una ubicación. Puede ingresar el código postal o el nombre de la ciudad o municipio donde está. O puede dejar que la opción de búsqueda use su ubicación actual.
2. Haga clic en el enlace “Todos los planes”. Si no ve su plan en la lista, haga clic en “Buscar un plan diferente”. Después, seleccione su plan de la lista (Texas Medicaid Children Dental Services).

A continuación, puede usar tres métodos para buscar un dentista:

3. **Búsqueda por nombre:** si sabe el nombre del dentista que desea, simplemente haga clic en este campo y escriba el nombre del dentista.
4. **Búsqueda por especialidad:** si desea encontrar un tipo específico de dentista, seleccione esta opción. Simplemente comience a escribir el tipo de dentista que desea. La opción de búsqueda le sugerirá distintos tipos de dentista.
5. **Búsqueda por lugar:** use esta opción si desea encontrar un dentista cerca de usted. Simplemente escriba la dirección y la opción de búsqueda le mostrará los dentistas que están cerca de usted.

Independientemente del método que use en la búsqueda, puede obtener más información sobre los dentistas, por ejemplo, sus horarios de atención, si están aceptando pacientes nuevos o si hay acceso para sillas de ruedas. Incluso puede obtener instrucciones sobre cómo llegar al consultorio.



¿Puede una clínica ser el dentista principal de mi hijo (por ejemplo, una clínica rural de salud o un centro de salud certificado por el gobierno federal)?

Sí, un centro de salud certificado por el gobierno federal (FQHC, Federally Qualified Health Center) o una clínica rural de salud (RHC, Rural Health Clinic) puede ser su dentista principal si usted lo prefiere. Si tiene preguntas, comuníquese con nosotros al teléfono 1-800-516-0165.

¿Cuántas veces puedo cambiar al dentista principal de mi hijo?

Puede cambiar el dentista principal de su hijo tantas veces como desee.

¿Cómo puedo cambiar al dentista principal de mi hijo?

Puede cambiar de dentista principal:

- comunicándose con DentaQuest al 1-800-516-0165, TDD/TTY 7-1-1
- o puede escribir a: **DentaQuest Texas Medicaid Dental Services
P.O. Box 2906
Milwaukee, WI 53201-2906**
- o iniciar sesión en nuestro sitio web seguro para afiliados: **MemberAccess.DentaQuest.com**

Por estar afiliado a DentaQuest, puede acceder a nuestro sitio web seguro para mantenerse al tanto de la información de su plan dental. Nuestro sitio web para afiliados le permite revisar sus beneficios del plan dental y los de sus dependientes, así como:

- Encontrar y cambiar el dentista principal
- Ver su tarjeta de identificación del afiliado
- Obtener consejos sobre salud oral

Cómo acceder a nuestro sitio web para afiliados

1. Visite nuestro sitio web en: memberaccess.dentaquest.com
2. Seleccione "Crear una cuenta"
3. Siga los pasos para registrar su cuenta nueva

Qué necesita para registrarse

- Número de identificación del afiliado (se incluye en la carta de bienvenida que se le envió por correo)
- Nombre y apellido
- Una dirección de correo electrónico válida

Una vez que se registre, puede iniciar sesión en cualquier momento con su nombre de usuario y su contraseña.

Si necesita asistencia, comuníquese con nosotros:

Afiliados a Medicaid: 1-800-516-0165 (para las personas con impedimentos auditivos: 711)

Lunes a viernes: 8 a.m. a 6 p.m., hora del Centro

Si cambio el dentista principal de mi hijo, ¿cuándo puedo comenzar a recibir servicios de ese proveedor?

Una vez que haya cambiado el dentista de su hijo, este cambio comenzará el mismo día.

¿Hay motivos que me impidan cambiar al dentista principal de mi hijo?

Podríamos denegar su solicitud por alguno de los siguientes motivos:

- El dentista principal que desea para el cambio no está aceptando nuevos pacientes.

- El dentista principal que desea para el cambio no ofrece los tipos de servicios dentales que su hijo necesita.

¿Puede un dentista principal pedir el traslado de mi hijo a otro dentista principal?

A su hijo le pueden trasladar de un dentista principal a otro por alguno de los siguientes motivos:

- Si su hijo no sigue las recomendaciones del dentista.
- Si su hijo grita repetidamente o su comportamiento es dañino mientras está en la sala de espera o en el área de tratamiento del dentista.
- Si la relación con el dentista principal de su hijo no está funcionando para usted o para el dentista.

¿Qué sucede si decido llevar a mi hijo con un dentista que no es su dentista principal?

Su dentista principal le proporcionará cuidado preventivo y le remitirá a especialistas en caso necesario. Usted necesitará una remisión del dentista principal para ver a otro dentista.

¿Qué sucede si decido llevar a mi hijo con un dentista que esté fuera de la red?

Usted tendrá que pagar los servicios fuera de la red que no hayan sido autorizados por DentaQuest, excepto si se requiere cuidado médico de emergencia.

¿Qué sucede si decido llevar a mi hijo con un dentista que no acepta Medicaid?

Usted tendrá que pagar los servicios dentales recibidos de dentistas que no aceptan Medicaid.

¿Cómo obtengo cuidado dental para mi hijo si el consultorio del dentista principal está cerrado?

Si su hijo necesita cuidado dental cuando el consultorio está cerrado y no es una emergencia, puede comunicarse con el consultorio del dentista principal de su hijo y dejar un mensaje en el contestador automático. El personal le devolverá la llamada cuando abran el consultorio de nuevo.

Si su hijo necesita servicios dentales de emergencia cuando el consultorio está cerrado, proceda de una de las siguientes maneras:

- Si su hijo recibe servicios médicos de un plan de cuidado médico Medicaid, comuníquese con dicho plan.
- Si su hijo no tiene un plan de cuidado médico Medicaid, llame al 1-800-252-8263 o al 911.

CAMBIO DE PLAN DENTAL

¿Qué sucede si quiero cambiar el plan dental de mi hijo?

- **¿A quién debo llamar?**
Usted puede cambiar el plan dental de su hijo llamando al agente encargado de las afiliaciones de Medicaid al número de teléfono gratuito 1-800-964-2777. Las llamadas a este número son gratis.
- **¿Cuántas veces puedo cambiar el plan dental de mi hijo?**
No hay límite en el número de veces que usted puede cambiar el plan dental de su hijo, pero no puede cambiar de plan más de una vez al mes.

Si cambio el plan dental de mi hijo, ¿cuándo podré comenzar a usar el nuevo plan dental?

Si llama para cambiar el plan dental de su hijo entre los días 1 y 15 del mes, el cambio tendrá lugar en el primer día del mes siguiente. Si llama después del día 15 del mes, el cambio tendrá lugar el primer día del segundo mes después de hacerlo.

Por ejemplo:

- Si llama el 15 de abril o antes, el cambio tendrá lugar el primero de mayo.
- Si llama después del 15 de abril, el cambio tendrá lugar el primero de junio.

¿Puede DentaQuest solicitar que mi hijo sea retirado de su plan dental?

Un plan dental puede solicitar el retiro de un menor por los siguientes motivos:

- El menor o el cuidador del menor hacen mal uso de la tarjeta de afiliación del menor o la prestan a otra persona.
- El menor o el cuidador del menor tienen un comportamiento perjudicial, indisciplinado o poco colaborador en el consultorio del dentista, o
- El menor o el cuidador del menor se rehúsan a seguir las normas y restricciones del plan dental.

BENEFICIOS

¿Cuáles son los beneficios dentales de mi hijo con Medicaid?

Los beneficios dentales de Medicaid para su hijo incluyen los siguientes servicios:

- Examen, limpieza y tratamiento con fluoruro cada seis (6) meses.
- Radiografías cada seis (6) meses.
- Empastes, extracciones, coronas, tratamientos de conducto y otros tratamientos necesarios por razones médicas.

¿Cómo obtengo estos servicios para mi hijo?

Los beneficios dentales de su hijo son proporcionados a través del programa Health Steps de Texas, un programa del Departamento Estatal de Servicios de Salud de Texas. El programa Health Steps de Texas es el programa de cuidado de la salud Medicaid para menores, desde su nacimiento hasta los 20 años de edad. El programa Health Steps de Texas le proporciona a su hijo chequeos médicos gratis desde que nace y chequeos dentales gratis a partir de los 6 meses de edad. Los chequeos médicos pueden ayudar a detectar problemas antes de que empeoren y sean más difíciles de tratar. El programa Health Steps de Texas está asociado con DentaQuest para administrar los beneficios dentales de su hijo.

Para obtener servicios, llame al dentista principal de su hijo; los datos están en el frente de la tarjeta de identificación del afiliado de su hijo. El dentista principal asignado a su hijo proporcionará cuidado oral frecuente y coordinado. También puede comunicarse con DentaQuest al teléfono 1-800-516-0165 para obtener respuesta a las preguntas que tenga.

Puede aprovechar al máximo la cobertura dental de su hijo si:

- Visita únicamente al dentista principal DentaQuest Medicaid de su hijo.
- Visita al dentista principal regularmente para los chequeos.
- Sigue las recomendaciones de su dentista principal sobre la regularidad en el cepillado y el uso del hilo dental.
- Busca tratamiento antes de que su hijo tenga dolor de muelas.

¿El dentista de mi hijo debe participar en la red de DentaQuest?

Sí. Puede elegir cualquier dentista contratante de DentaQuest que acepte Medicaid como su dentista principal. Comuníquese con el Departamento de Servicios para Afiliados al teléfono 1-800-516-0165 para que le ayuden a elegir al dentista principal.

¿Qué servicios no tienen cobertura?

- Servicios que no son necesarios para la salud dental
- Cuidado dental cosmético
- Procedimientos experimentales
- Si su servicio está cubierto por otro seguro o plan de salud, DentaQuest buscará el reembolso.

¿Cuándo obtengo chequeos dentales para mi hijo?

DentaQuest le llamará o le enviará una tarjeta postal dos veces al año para recordarle que programe una cita. Su dentista también podría enviarle un recordatorio cuando sea tiempo de programar una cita.

Si no tengo un medio de transporte, ¿qué hago para llevar a mi hijo al consultorio del dentista?

Medicaid proporciona transporte gratis, o dinero para gasolina, para ayudarle a ir al médico, al dentista, al hospital o a la farmacia, y regresar al punto de partida. Esto incluye viajes en autobús, taxi, camionetas de uso compartido y pasajes aéreos para los viajes fuera de la ciudad.

¿A qué número de teléfono debo llamar para pedir transporte al consultorio del dentista de mi hijo?

- ¿Vive en el área de Houston/Beaumont?
Llame al 1-855-687-4786.

- ¿Vive en el área de Dallas? Llame al 1-855-687-3255.
- Todos los demás pueden llamar al 1-877-633-8747 (1-877-MED-TRIP).

¿Cómo obtengo los medicamentos recetados que el dentista ha ordenado para mi hijo?

Lleve consigo la receta que el dentista le dio y su tarjeta de identificación de Medicaid a la farmacia más cercana.

¿A qué número de teléfono debo llamar si tengo dificultades para obtener los medicamentos recetados que el dentista ordenó para mi hijo?

Comuníquese con el plan de cuidado médico Medicaid o llame al 1-866-566-8989, la línea gratuita de atención del Programa de cuidado médico coordinado de Medicaid.

CUIDADO DENTAL Y OTROS SERVICIOS

¿Qué es el cuidado dental de rutina?

Los servicios dentales de rutina son:

- Consultas diagnósticas y preventivas (limpiezas, aplicación de fluoruro cada seis (6) meses).
- Servicios terapéuticos como empastes, coronas, tratamientos de conducto y extracciones.
- ¿Con qué rapidez van a atenderme a mí o a mi hijo? Las citas para los afiliados deben programarse:
 - En un lapso de (3) semanas para los servicios de rutina.
 - En un lapso de veinticuatro (24) horas para los servicios de emergencia.

¿Qué servicios dentales cubre el plan médico Medicaid?

El plan médico Medicaid cubre los servicios dentales de emergencia en un hospital o centro de cirugía ambulatoria, incluido el pago de lo siguiente:

- Tratamiento para dislocación de la mandíbula.

- Tratamiento para lesiones traumáticas en las piezas dentales y estructuras de apoyo.
- Remoción de quistes.
- Tratamiento de abscesos en piezas dentales o en el nacimiento de la encía.

El plan médico Medicaid cubre los servicios médicos proporcionados por el hospital y el médico, y los servicios médicos relacionados, para los problemas de salud mencionados anteriormente. Esto incluye los servicios ofrecidos por el médico y cualquier otro servicio que su hijo pudiera necesitar, como la anestesia u otros medicamentos.

El plan médico Medicaid también es responsable de pagar el tratamiento y los dispositivos para anomalías craneofaciales.

Si su hijo está en un plan médico Medicaid, la HHSC pagará por estos servicios.

DentaQuest proporciona todos los demás servicios dentales. Comuníquese con DentaQuest para obtener más información sobre los servicios dentales que ofrecemos.

- ¿Cómo obtengo cuidado dental de emergencia para mi hijo y a quién debo llamar? Comuníquese con el dentista principal de su hijo para saber de qué manera se pueden obtener servicios dentales de emergencia para su hijo. Si el consultorio está cerrado, proceda de una de las siguientes maneras:
 - Si su hijo recibe servicios médicos de un plan de cuidado médico Medicaid, comuníquese con dicho plan.
 - Si su hijo no tiene un plan de cuidado médico Medicaid, llame al 1-800-252-8263 o al 911.
- ¿Con qué rapidez van a atender a mi hijo? Su hijo debe obtener los servicios dentales de emergencia en un lapso no mayor de 24 horas después de que usted llame.

¿Qué significa ser necesario por razones médicas?

Se refiere al estándar que se usa para decidir si Medicaid va a cubrir un servicio dental para su hijo. Para los productos o servicios dentales proporcionados, la prueba es si un dentista prudente proporcionaría el servicio o el producto a un paciente a fin de diagnosticar, prevenir

o tratar una deformación, disfunción, enfermedad, infección o dolor dental de acuerdo con los procedimientos generalmente aceptados por la comunidad de dentistas profesionales.

¿Qué es el programa Health Steps de Texas?

- **¿Qué servicios ofrece el programa Health Steps de Texas?**
El programa Health Steps de Texas está dirigido a menores de 0 a 20 años de edad que tienen Medicaid. Indica en qué momento los menores deben hacerse los chequeos médicos y dentales a fin de mantenerlos saludables.
- **¿Cómo y cuándo obtengo los chequeos dentales del programa Health Steps de Texas para mi hijo?**
Le ayudaremos a estar al tanto de los servicios que su hijo necesita para que se mantenga saludable. Cuando sea tiempo de hacer un chequeo dental, le enviaremos una tarjeta postal o le daremos una llamada para recordarle que haga una cita. Los menores deben ir regularmente a las citas cada seis meses. Se les puede atender antes si hay un problema o si tienen dolor.
- **¿El dentista de mi hijo debe participar en la red de DentaQuest?**
Sí. Puede elegir cualquier dentista contratante de DentaQuest que acepte Medicaid como su dentista principal. Comuníquese con el Departamento de Servicios para Afiliados al teléfono 1-800-516-0165 para que le ayuden a elegir al dentista principal.
- **¿Qué sucede si tengo que cancelar la consulta dental de mi hijo?**
Si no puede asistir a la consulta, llame al consultorio dental cuando menos con 24 horas de anticipación para cancelar.
- **¿Qué sucede si no estoy en la ciudad y es momento de que mi hijo tenga su chequeo dental del programa Health Steps de Texas?**
Las consultas médicas para servicios del programa Health Steps de Texas cuando su hijo esté fuera de la ciudad pero dentro del estado de Texas tendrán cobertura siempre y cuando los servicios sean proporcionados por un proveedor de DentaQuest.

- **¿Qué sucede si soy un trabajador agrícola migrante?**
Notifíquelo a su dentista principal y el personal del consultorio trabajará con usted para programar el chequeo médico de su hijo antes de que se vaya de la zona.

SERVICIOS DE TRANSPORTE MÉDICO NO URGENTE (NEMT)

¿Qué son los servicios de NEMT?

Los servicios de transporte médico no urgente (NEMT, por sus siglas en inglés) brindan transporte a citas dentales que no son de emergencia para miembros que no tienen otras opciones de transporte. Estos viajes incluyen transporte al médico, dentista, hospital, farmacia y otros lugares donde recibe servicios de Medicaid.

¿Qué servicios son parte de los servicios de NEMT?

- Pases o boletos para transporte como el transporte público dentro y entre ciudades o estados, incluso por tren o autobús.
- Servicios de transporte de aerolíneas comerciales.
- Servicios de transporte de respuesta a la demanda, que es el transporte de puerta a puerta en autobuses privados, camionetas o sedanes, incluidas camionetas con acceso para sillas de ruedas, si fuera necesario.
- Reembolso de millas para un participante de transporte individual (ITP, por sus siglas en inglés) a un servicio de atención médica cubierto. El ITP puede ser usted, una parte responsable, un familiar, un amigo o un vecino.
- Si tiene 20 años o menos, es posible que pueda recibir el costo de las comidas asociadas con un viaje de larga distancia para obtener servicios de atención médica. La tarifa diaria de las comidas es de \$25 por día, por persona.
- Si tiene 20 años o menos, es posible que pueda recibir el costo del alojamiento asociado con un viaje de larga distancia para obtener servicios de atención médica. Los servicios de alojamiento se limitan a la pernoctación y no incluyen las comodidades utilizadas durante su estadía, como llamadas telefónicas, servicio a la habitación o servicio de lavandería.
- Si tiene 20 años o menos, es posible que pueda recibir fondos antes de un viaje para pagar los servicios autorizados de NEMT.

Si necesita un asistente para viajar a su cita dental con usted, los servicios de NEMT cubrirán los costos de transporte de su asistente.

Los niños de 14 años o menos deben estar acompañados por un padre, tutor u otro adulto autorizado. Los niños de 15 a 17 años deben estar acompañados por un padre, tutor u otro adulto autorizado o tener el consentimiento registrado de un padre, tutor u otro adulto autorizado para viajar solos.

¿Cómo coordinar su transporte?

Su organización de atención administrada (MCO, por sus siglas en inglés) le proporcionará información sobre cómo solicitar los servicios de transporte médico no urgente (NEMT, por sus siglas en inglés) para llegar a su cita con el dentista. Debe solicitar los servicios de NEMT lo antes posible y, al menos, 48 horas antes de que necesite dicho servicio. En determinadas circunstancias, puede solicitar el servicio de NEMT 19 20 con menos de 48 horas de antelación. Estas circunstancias incluyen que lo busquen después de recibir el alta de un hospital; viajes a la farmacia para buscar medicamentos o suministros médicos aprobados; y viajes por afecciones urgentes. Una afección urgente es una afección de salud que no se considera una emergencia, pero que es lo suficientemente grave o dolorosa como para requerir tratamiento dentro de las 24 horas.

Debe notificar a su MCO antes del viaje aprobado y programado si se cancela su cita con el dentista.

¿Qué sucede si mi hijo necesita cuidado dental de rutina o servicios dentales de emergencia cuando se encuentre fuera de la ciudad o de Texas?

- Si su hijo necesita cuidado dental de rutina cuando esté viajando, comuníquese con nosotros a la línea gratuita 1-800-516-0165 y le ayudaremos a encontrar un dentista.

Si su hijo necesita servicios dentales de emergencia mientras esté viajando, vaya a un hospital cercano y, a continuación, comuníquese con su plan de cuidado médico Medicaid. Si su hijo no tiene un plan de cuidado médico Medicaid, llame al 1-800-252-8263 o al 911.

- ¿Qué sucede si mi hijo necesita servicios dentales cuando esté fuera del país?
Medicaid no cubre los servicios dentales realizados fuera del país.

¿Qué sucede si mi hijo necesita ver a un especialista dental?

El dentista principal de su hijo le dará una remisión para que su hijo pueda ir a un especialista.

- ¿Con qué rapidez el especialista va a atender a mi hijo?
 - Si el especialista va a ofrecer cuidado de urgencia, su hijo recibirá atención en un lapso no mayor a 24 horas desde el momento en el que usted le pida la remisión a su dentista principal.
 - Si el especialista está ofreciendo terapia, o si su hijo necesita ver al especialista para un diagnóstico, recibirá atención en un lapso de 14 días a partir del momento en el que solicite la remisión.
 - Si el especialista está ofreciendo servicios para prevenir problemas dentales, su hijo recibirá atención en un lapso de 30 días a partir del momento en el que solicite la remisión.

¿Cuáles son los servicios dentales que no necesitan una remisión?

Su hijo necesita una remisión para los servicios que no ofrece su dentista principal. Comuníquese con el Departamento de Servicios para Afiliados a la línea gratuita 1-800-516-0165 para que le ayudemos.

¿Puede alguien servir de intérprete cuando hable con el dentista de mi hijo?

Sí, el personal de nuestra central telefónica para afiliados puede ayudarle a encontrar un dentista que hable su idioma. También podemos ayudarle a encontrar un consultorio que tenga un intérprete disponible. No es necesario que recurra a familiares o amigos para que sean intérpretes.

- ¿A quién debo llamar para solicitar un intérprete?
Si no puede encontrar un dentista que hable en su idioma, comuníquese con nosotros. Si necesita ayuda para programar una cita o si necesita un intérprete para que vaya con usted al dentista, comuníquese con nuestro Departamento de Servicios

para Afiliados a la línea gratuita 1-800-516-0165. También puede solicitar a un intérprete para que hable con usted sobre la información dental. Estos servicios son gratuitos.

- **¿Con cuánta anticipación debo llamar?**
En la mayoría de los casos, necesitamos que nos avise cuando menos con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación. Sin embargo, debe llamarnos tan pronto como haya programado una cita con el dentista de su hijo.
- **¿Cómo puedo tener un intérprete presencial en el consultorio del dentista?**
Llámenos si desea tener un intérprete a su lado en el consultorio dental durante la cita de su hijo.
Nosotros:
 - Le preguntaremos qué idioma habla.
 - Le pediremos los datos del dentista.
 - Programaremos un intérprete para su cita (el intérprete se reunirá con usted en el consultorio dental).
 - Le llamaremos para confirmar que hemos programado la asistencia de un intérprete.

Número de teléfono gratuito: 1-800-516-0165

Línea gratuita para personas con impedimentos auditivos:
7-1-1 (TDD/TTY)

Días/horario: Lunes a viernes

(sin incluir días festivos aprobados por el estado)

8 a.m. a 5 p.m., hora del Centro

El sistema automatizado está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

¿Qué sucede si recibo una factura del dentista de mi hijo?

- **¿A quién debo llamar?**
Comuníquese con el Departamento de Servicios para Afiliados de DentaQuest a la línea gratuita 1-800-516-0165 para que le ayudemos.
- **¿Qué información necesitarán?**
Cuando llame, tenga a la mano la tarjeta de identificación del afiliado de su hijo y la factura que recibió del dentista de su hijo.

¿Qué debo hacer si me mudo a otro lugar?

Tan pronto como tenga su nueva dirección, informe de ello a la oficina de beneficios de la HHSC de la localidad. Antes de recibir servicios de Medicaid en su nueva área, debe comunicarse con DentaQuest, a menos que necesite servicios de emergencia. Seguirá recibiendo servicios médicos a través de DentaQuest hasta que la HHSC cambie su dirección.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL AFILIADO

¿Cuáles son los derechos y responsabilidades de mi hijo?

Los afiliados tienen los siguientes derechos:

1. Usted tiene derecho a recibir información exacta y fácil de entender para tomar buenas decisiones en cuanto al dentista de su hijo y otros proveedores.
2. Usted tiene derecho a saber cómo se les paga a los dentistas de su hijo. Usted tiene derecho a saber cuáles son esos pagos y cómo funcionan.
3. Usted tiene derecho a saber cómo decide DentaQuest si un servicio está cubierto o si es necesario por razones médicas. Usted tiene derecho a saber qué personas en las oficinas de DentaQuest toman decisiones sobre esos asuntos.
4. Usted tiene derecho a saber los nombres de los dentistas y otros proveedores afiliados a DentaQuest y sus direcciones.
5. Usted tiene derecho a poder seleccionar de una lista de dentistas que sea lo suficientemente amplia para que su hijo pueda obtener el tipo correcto de cuidado cuando lo necesite.
6. Usted tiene derecho a tomar parte en todas las decisiones relacionadas con el cuidado dental de su hijo.
7. Usted tiene derecho a hablar por su hijo en todas las decisiones relacionadas con el tratamiento.

8. Usted tiene derecho a obtener una segunda opinión de otro dentista afiliado a DentaQuest sobre el tipo de tratamiento que su hijo necesita.
9. Usted tiene derecho a recibir un trato justo por parte de DentaQuest, los dentistas y otros proveedores.
10. Usted tiene derecho a hablar con los dentistas de su hijo y con otros proveedores en privado, y a que se mantenga la privacidad de los expedientes dentales de su hijo. Usted tiene derecho a revisar y copiar los expedientes dentales de su hijo, y a solicitar cambios en dichos expedientes.
11. Usted tiene derecho a saber que los dentistas, los hospitales y otros proveedores que ofrecen cuidado médico a su hijo pueden aconsejarle sobre el estado de salud de su hijo, el cuidado médico y el tratamiento. El plan de salud dental de su hijo no puede impedirles que le den esta información, incluso si el cuidado o el tratamiento no son servicios cubiertos.
12. Usted tiene derecho a saber que no es responsable de pagar los servicios cubiertos para su hijo. Los dentistas, los hospitales y otros proveedores no pueden exigirle a usted que pague otras cantidades por los servicios cubiertos.
14. Usted tiene derecho a no ser recluso o retenido a modo de castigo o para facilitarle las cosas a su proveedor.

Responsabilidades del afiliado

Usted y DentaQuest están interesados en ver que la salud dental de su hijo mejore. Usted puede ayudar aceptando estas responsabilidades:

1. Usted y su hijo deben tratar de seguir hábitos saludables, como motivar a su hijo a que haga ejercicio, a no fumar ni usar tabaco, y a tener una dieta sana.
2. Usted debe participar en las decisiones del dentista relacionadas con usted y los tratamientos de su hijo.
3. Usted debe trabajar con los dentistas de DentaQuest y otros proveedores para estar de acuerdo en todos los tratamientos que se seleccionen.

4. Si no está de acuerdo con DentaQuest, debe primero tratar de solucionar el problema a través del proceso de quejas de DentaQuest.
5. Usted debe saber qué es lo que DentaQuest cubre y lo que no cubre. Usted debe leer el Manual del afiliado para entender cómo funcionan las reglas.
6. Si hace una cita para su hijo, debe tratar de llegar al consultorio dental a tiempo. Si no puede ir a la cita, asegúrese de llamar para cancelarla.
7. Usted debe reportar cualquier uso indebido por parte de proveedores dentales y de cuidado de la salud, otros afiliados, DentaQuest, u otros planes dentales o médicos.

Responsabilidades adicionales del miembro al usar los servicios de transporte médico no urgente (NEMT)

1. Al solicitar los servicios de transporte médico no urgente (NEMT, por sus siglas en inglés), usted debe proporcionar la información solicitada por la persona que organiza o verifica su transporte.
2. Debe seguir todas las reglas y regulaciones que afectan sus servicios de NEMT.
3. Debe devolver los fondos avanzados no utilizados. Debe proporcionar un comprobante de que asistió a su cita con el dentista antes de recibir los fondos avanzados futuros.
4. No debe abusar ni acosar verbal, sexual o físicamente a nadie mientras solicita o recibe los servicios de NEMT.
5. No debe perder los boletos las fichas de autobús o y debe devolver cualquier boleto o ficha de autobús que no use. Debe usar los boletos o las fichas de autobús únicamente para ir a su cita con el dentista.
6. Únicamente debe usar los servicios de NEMT para viajar hacia y desde sus citas con el dentista.
7. Si ha coordinado un servicio de NEMT pero algo cambia y ya no lo necesita, debe comunicarse con la persona que lo ayudó a coordinar su transporte lo antes posible.

Si considera que se le ha tratado injustamente o que se le ha discriminado, comuníquese con el Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS, *Health and Human Services*) de EE. UU. a la línea gratuita 1-800-368-1019. También puede ver la información sobre la Oficina de Derechos Civiles del HHS en el sitio web www.hhs.gov/ocr.

PROCESO DE QUEJAS

¿Qué debo hacer si tengo una queja?

Queremos ayudarle. Si tiene una queja puede ponerse en contacto con nosotros de las siguientes maneras:

- Presente una queja en MemberAccess.DentaQuest.com.
 - Una vez que haya iniciado sesión, haga clic en “Crear una solicitud de ayuda”.
 - Seleccione “Presentar una queja” en “Ayuda solicitada con”.
 - Complete los demás campos requeridos.
 - Aparecerá un cuadro emergente cuando la queja se haya enviado.
- Comuníquese con nosotros al teléfono 1-800-516-0165 (línea gratuita) para comentarnos sobre su problema. Un defensor del Departamento de Servicios para Afiliados de DentaQuest puede ayudarle a presentar una queja. La mayoría de las veces podemos ayudarle de inmediato o en unos pocos días a lo sumo.
- Escribanos a:

DentaQuest TX Dental Services
P.O. Box 2906
Milwaukee, WI 53201-2906

Dirigido a: Departamento de reclamaciones y quejas formales

Si aún tiene una queja después de haber terminado el proceso de quejas de DentaQuest, comuníquese con la Comisión de Salud y Servicios Humanos (HHSC, *Health and Human Services Commission*) de Texas al teléfono 1-866-566-8989 (línea gratuita). Si desea presentar la queja por escrito, envíela a la siguiente dirección:

Texas Health and Human Services Commission
Ombudsman Managed Care Assistance Team
P.O. Box 13247
Austin, TX 78711-3247

Si tiene acceso a Internet, puede enviar su queja a:
hhs.texas.gov/managed-care-help

¿A quién debo llamar?

Comuníquese con nosotros al teléfono 1-800-516-0165 (línea gratuita) para comentarnos sobre su problema. Un defensor del Departamento de Servicios para Afiliados de DentaQuest puede ayudarle a presentar una queja.

¿Puede alguien de DentaQuest ayudarme a presentar una queja?

Sí. Comuníquese con nuestro Departamento de Servicios para Afiliados al teléfono 1-800-516-0165 (línea gratuita) y un defensor le ayudará a presentar una queja.

¿Qué debo hacer para presentar una queja y cuánto dura el proceso?

Nosotros procesaremos su queja en un lapso de 30 días calendario a partir del día en que la hayamos recibido. Sucederá lo siguiente:

- Usted nos envía la queja por escrito. También puede presentarse por escrito.
- Nosotros le enviaremos una carta en un lapso de cinco (5) días hábiles. Nuestra carta dirá que hemos recibido su queja.
- Revisaremos los detalles de su queja.
- Le enviaremos una respuesta en un lapso de treinta (30) días calendario.

Nuestra respuesta a su queja se hará mediante una carta. Esa carta le proporcionará:

- Nuestra decisión acerca de su queja.
- Los motivos de nuestra decisión.
- La especialidad de los dentistas que nos ayudaron con su queja.

Si no me gusta lo que sucede con mi queja, ¿a quién más puedo llamar?

Puede comunicarse con la Comisión de Salud y Servicios Humanos (HHSC, *Health and Human Services Commission*) de Texas al teléfono 1-866-566-8989 (línea gratuita).

¿Cómo puedo presentar una queja ante la HHSC después de haber pasado por el proceso de quejas de DentaQuest?

Si desea presentar su queja por escrito, envíela a la HHSC a la siguiente dirección:

**Texas Health and Human Services Commission
Ombudsman Managed Care Assistance Team
P.O. Box 13247
Austin, TX 78711-3247**

También puede comunicarse con la HHSC al teléfono 1-866-566-8989 (línea gratuita).

PROCESO DE APELACIÓN

¿Qué es una apelación?

Una apelación es el proceso formal por el cual un afiliado o su representante solicitan una revisión de las medidas tomadas por DentaQuest.

¿Qué puedo hacer si DentaQuest deniega o limita un servicio para mi hijo que el dentista ha solicitado?

Si no está de acuerdo con la decisión de DentaQuest de denegar o reducir los servicios originales, puede solicitar una apelación.

¿Cómo me entero si los servicios para mi hijo se denegaron?

Nosotros le enviaremos una carta a usted y a su dentista.

¿Cuáles son los plazos del proceso de apelaciones?

Usted debe solicitar una apelación dentro de los 60 días calendario siguientes a que DentaQuest le envíe la decisión o la medida tomada sobre su servicio original que haya sido denegado o reducido. Para asegurar que su hijo siga recibiendo los servicios dentales actuales, debe presentar la apelación dentro de los 10 días hábiles siguientes

a haber recibido la decisión de DentaQuest. Esto garantizará que DentaQuest reciba su apelación antes de la fecha de vigencia de su decisión o medida que haya tomado en cuanto a los servicios originales denegados o reducidos.

¿Cuándo puedo solicitar una apelación?

- Usted tiene derecho a solicitar una apelación si no está de acuerdo con la decisión o la medida tomada por DentaQuest. También puede solicitar una apelación para la denegación parcial o completa del pago de los servicios. Usted debe solicitar una apelación dentro de los 60 días calendario siguientes a que DentaQuest le envíe la decisión o la medida que haya tomado. Para asegurar que usted o su hijo sigan recibiendo los servicios dentales actuales, debe presentar la apelación en o antes de: los 10 días hábiles siguientes al envío por correo del aviso de medida de DentaQuest o la fecha de vigencia proyectada de la medida propuesta. Tanto usted como DentaQuest pueden solicitar una extensión de 14 días calendario.
- Si DentaQuest solicita una extensión, lo hará por escrito y debe mostrar la necesidad de tener más información y por qué el retraso es por su bien.

¿Cómo solicito una apelación?

Puede comunicarse con DentaQuest para solicitar una apelación de las siguientes maneras:

- Presente una apelación en MemberAccess.DentaQuest.com.
 - Una vez que haya iniciado sesión, haga clic en “Crear una solicitud de ayuda”.
 - Seleccione “Presentar una apelación” en “Ayuda solicitada con”.
 - Complete los demás campos requeridos.
 - Aparecerá un cuadro emergente cuando la solicitud de apelación se haya enviado.
- Comuníquese con DentaQuest para solicitar una apelación. El número gratuito es 1-800-516-0165. Le enviaremos un formulario de apelación en los cinco (5) días hábiles siguientes a su llamada.

- Envíe su apelación por correo a DentaQuest:

DentaQuest TX Dental Services
P.O. Box 2906
Milwaukee, WI 53201-2906
Dirigido a: Departamento de apelaciones

¿Puedo simplemente solicitar la apelación, o tiene que ser por escrito?

Cada vez que alguien solicita una apelación, debe hacerse por escrito y llevar la firma de la persona que recibe la cobertura de Medicaid, o su representante, salvo en el caso de que la persona solicite una apelación acelerada, la cual puede hacerse verbalmente o por escrito.

¿Mi dentista puede solicitar una apelación?

Usted, el dentista de su hijo o alguien que le represente pueden solicitar una apelación. Sin embargo, usted tendrá que dar su consentimiento por escrito para que otra persona solicite la apelación en su nombre.

¿Puede alguien de DentaQuest ayudarme a presentar una apelación?

Sí. Comuníquese con nuestra central telefónica para afiliados para solicitar ayuda. El número gratuito es 1-800-516-0165. Díganos que quiere presentar una apelación. Después de presentar su apelación, DentaQuest le enviará por correo un formulario de apelación para que lo llene.

¿Qué debo hacer cuando reciba el formulario de apelación de DentaQuest?

Usted, el dentista de su hijo o alguien que le represente pueden completar el formulario y enviarlo por correo a nuestras oficinas. Nuevamente, usted tendrá que dar su consentimiento por escrito para que otra persona solicite la apelación en su nombre.

Si su solicitud de apelación es para una emergencia dental, no necesitamos un formulario diligenciado y firmado para procesar la apelación.

¿Cuándo recibiré noticias de DentaQuest después de enviar mi formulario de apelación por correo?

Le daremos una respuesta a su apelación en un plazo de 30 días

calendario a partir del día en que hayamos recibido formulario de apelación. Usted o DentaQuest pueden solicitar una extensión de hasta 14 días calendario si hay necesidad de contar con más información para tomar una decisión. DentaQuest le enviará un aviso por escrito para decirle el motivo del retraso.

¿Qué más puedo hacer si aún no estoy satisfecho?

Si no está de acuerdo con la decisión tomada por DentaQuest, tiene derecho a solicitar una audiencia justa. Es posible solicitar una audiencia justa del estado una vez que se haya completado el proceso de apelación.

APELACIÓN ACELERADA DEL PLAN DENTAL

¿Qué es una apelación acelerada?

Solicite una apelación acelerada si no tiene tiempo para pedir una apelación estándar, por ejemplo, cuando la salud o la vida de su hijo corren peligro. Cuando solicite una apelación acelerada, DentaQuest tendrá que tomar una decisión rápidamente de acuerdo con el estado de salud de su hijo.

¿Cómo solicito una apelación acelerada?

Puede llamarnos para solicitar una apelación acelerada. Si necesita ayuda para presentar una apelación acelerada, comuníquese con nuestra central telefónica para afiliados. El número gratuito es 1-800-516-0165. Comuníquese con nosotros y díganos que quiere presentar una apelación acelerada. No necesitamos su apelación por escrito si se trata de una apelación acelerada.

¿Cuánto dura el proceso de una apelación acelerada?

Nosotros tomaremos una decisión en un lapso de 72 horas a partir de haber recibido su apelación acelerada. Nos comunicaremos con usted para notificarle la decisión. También le enviaremos una carta en un lapso de dos días hábiles a partir de la decisión.

¿Qué sucede si DentaQuest decide no aprobar una apelación acelerada?

Si DentaQuest determina que su apelación no corresponde a una situación que pone en peligro la vida, le haremos saber el mismo día en que se tome la decisión. DentaQuest tomará esta decisión en

un lapso de 72 horas. Su apelación se seguirá procesando, pero la decisión podrá demorar hasta 30 días.

¿Quién puede ayudarme a presentar una apelación acelerada?

Si necesita ayuda para solicitar una apelación acelerada, comuníquese con nosotros a la línea gratuita 1-800-516-0165 y un defensor del Departamento de Servicios para Afiliados le ayudará.

AUDIENCIA JUSTA DEL ESTADO

¿Puedo solicitar una audiencia justa del estado?

Si usted, como cuidador del afiliado al plan dental, no está de acuerdo con la decisión tomada por dicho plan, tiene derecho a solicitar una audiencia justa del estado. Puede nombrar a alguien que le represente enviando una carta a DentaQuest en la que se les notifique el nombre de la persona que usted quiere que sea su representante. Un médico u otro proveedor médico pueden representarle. Si desea impugnar una decisión tomada por DentaQuest, usted o su representante deberán pedir una audiencia justa del estado en un lapso de 120 días a partir de la fecha impresa en la carta de DentaQuest con la decisión. Si no solicita la audiencia justa del estado en un lapso de 120 días, podría perder su derecho a una audiencia justa del estado. Para solicitar una audiencia justa del estado, usted o su representante deben enviar una carta a DentaQuest a:

DentaQuest TX Dental Services

P.O. Box 2906

Milwaukee, WI 53201-2906

Dirigido a: Audiencias justas

Alternativamente, puede llamar a la línea gratuita 1-800-516-0165

Si solicita la audiencia justa del estado en los 10 días hábiles siguientes a recibir el aviso de la audiencia de DentaQuest, su hijo tendrá derecho a seguir recibiendo los servicios que DentaQuest haya denegado o reducido cuando menos hasta que se tome la decisión final en la audiencia. Si no solicita una audiencia justa del estado en los 10 días hábiles siguientes a recibir el aviso de la audiencia, se dejará de proporcionar el servicio que DentaQuest haya denegado.

Si solicita una audiencia justa del estado, recibirá un paquete con

documentos que le informarán sobre la fecha, la hora y el lugar donde se llevará a cabo la audiencia. La mayoría de audiencias justas del estado se hacen por teléfono. En ese momento, usted o su representante pueden decir por qué necesita usted el servicio que DentaQuest está denegando.

La HHSC le dará una decisión final en un plazo de 90 días a partir de la fecha en la que usted solicitó la audiencia.

INFORMACIÓN SOBRE FRAUDES

¿Desea reportar casos de desperdicio, abuso o fraude?

Háganos saber si cree que un médico, un dentista, un farmacéutico en una farmacia, algún proveedor de cuidado médico o una persona que recibe beneficios están haciendo algo indebido. Las acciones indebidas pueden ser desperdicio, abuso o fraude, lo cual es contra la ley. Por ejemplo, díganos si cree que alguien:

- Está recibiendo pago por servicios dentales de Medicaid que no se ofrecieron o que no eran necesarios.
- No está diciendo la verdad sobre una afección para obtener tratamiento médico.
- Está permitiendo que otra persona use una identificación del plan dental Medicaid.
- Está usando la identificación del plan dental Medicaid de otra persona.
- No está diciendo la verdad sobre la cantidad de dinero o los recursos que usted tiene para obtener beneficios.

Para reportar el desperdicio, el abuso o el fraude, seleccione uno de los siguientes:

- Comuníquese con la OIG a la línea directa 1-800-436-6184, o
- Visite <https://oig.hhsc.state.tx.us/> y haga clic en el botón rojo "Informar un fraude" (Report Fraud). Luego haga clic en el botón azul "Formulario de denuncia de fraude de IG" (IG's Fraud Reporting Form) para completar el formulario en línea.
- Puede reportar directamente a DentaQuest:

DentaQuest-TX Medicaid Dental Services
Dirigido a: Departamento de Revisión del Uso
11100 W. Liberty Drive
Milwaukee, WI 53224
Línea gratuita: 1-800-237-9139

Para reportar casos de desperdicio, abuso o fraude, recopile toda la información que le sea posible.

- Cuando reporte a un proveedor (médico, dentista, asesor, etc.) incluya lo siguiente:
 - Nombre, dirección y número telefónico del proveedor.
 - Nombre y dirección del establecimiento (hospital, hogar de ancianos, agencia de cuidado médico en el hogar, etc.).
 - Número de Medicaid del proveedor y del establecimiento, si los tiene.
 - Tipo de proveedor (médico, dentista, terapeuta, farmacéutico, etc.).
 - Nombres y números telefónicos de otros testigos que puedan ayudar en la investigación.
 - Fechas de los eventos.
 - Resumen de lo que sucedió.
- Cuando reporte sobre alguien que recibe beneficios, incluya lo siguiente:
 - Nombre de la persona.
 - Fecha de nacimiento de la persona, su número del Seguro Social, o el número de caso, si los tiene.
 - La ciudad donde vive la persona.
 - Detalles específicos sobre el desperdicio, el abuso o el fraude.

¿Cómo reporto a un dentista que posiblemente está haciendo mal uso del sistema o haciendo trampa (cometiéndolo fraude)?

- Comuníquese con la OIG a la línea directa 1-800-436-6184, o
- Visite el sitio <https://oig.hhsc.state.tx.us/>. Haga clic en el botón rojo "Reportar un fraude" (Report Fraud). Luego haga clic en el botón azul "Formulario de denuncia de fraude de IG" (IG's Fraud Reporting Form) para completar el formulario en línea.
- Puede reportar directamente a DentaQuest al teléfono 1-800-

237-9139 o por escrito a la dirección indicada en la página opuesta.

Como afiliado a DentaQuest, usted puede solicitar y recibir la siguiente información cada año:

- Información sobre proveedores de la red en su área de servicio. Esta información incluye nombres, direcciones, números de teléfono e idiomas hablados (diferentes del inglés) de cada proveedor de la red, además de la identificación de los proveedores que no están aceptando nuevos pacientes.
- Cualquier limitación en su libertad de elección entre los proveedores de la red.
- Sus derechos y responsabilidades.
- Información sobre los procedimientos de quejas, apelaciones y audiencias justas.
- Información sobre los beneficios disponibles en el programa Medicaid. Esto incluye los tipos de beneficios, en cuánto tiempo puede recibir sus beneficios y la cantidad que se paga por estos beneficios. Esto es para garantizar que usted conoce los beneficios que puede recibir.
- Cómo obtener beneficios, incluidos los requisitos de autorizaciones.
- Cómo obtener beneficios, incluidos los servicios de planificación familiar, de proveedores fuera de la red, y las limitaciones para dichos beneficios.
- Cómo obtener cobertura de emergencia y fuera del horario laboral, y las limitaciones para dichos tipos de beneficios, incluido:
 - Qué conforma las situaciones médicas de emergencia, los servicios de emergencia y los servicios posteriores a la estabilización.
 - El hecho de que usted no necesita autorización previa de su proveedor de cuidado primario para obtener servicios de cuidado médico de emergencia.
 - Cómo obtener servicios de emergencia, incluidas instrucciones para usar el sistema de teléfono 911 o su equivalente local.
 - Los lineamientos de prácticas de DentaQuest.

BENEFICIOS ADICIONALES DEL PROGRAMA MEDICAID PARA AFILIADOS

Kit para el cuidado dental gratis para el hijo y el padre

Comience con el pie derecho y asista a una consulta dental durante los 90 días después de haberse inscrito con nosotros. Cuando lo haga, recibirá una mochila con cremallera y un kit dental que incluye un cepillo de dientes, una crema dental, y una tabla para el cepillado con etiquetas adhesivas. También incluye un cepillo de dientes giratorio, un temporizador e hilo dental para el padre. De esta manera, podrá cepillarse junto con su hijo. Una recompensa por afiliado elegible de por vida.

Una tarjeta de regalo Walmart de \$20 por la consulta preventiva

También puede recibir una tarjeta de regalo Walmart de \$20 cuando su hijo reciba el cuidado preventivo cubierto correspondiente a la edad que se especifica en la tabla de abajo. Puede usar la tarjeta para comprar alimentos saludables a fin de mejorar la salud bucal en general. Y queremos motivarle para que su hijo mantenga una sonrisa sana. Por ello, puede ganarse esta recompensa una vez cada 12 meses (del primero de septiembre al 31 de agosto). Esta tabla le dice qué tratamiento debe recibir de su dentista principal de Medicaid para recibir la tarjeta de regalo.

| Rango de edad | Tratamiento dental requerido con el dentista principal |
|--------------------------------|--|
| Afiliados de 6 a 35 meses | Deben recibir un chequeo dental |
| Afiliados de 36 meses a 5 años | Deben recibir tratamiento con fluoruro tópico |
| Afiliados de 6 a 9 años | Se les debe aplicar selladores en los primeros molares |
| Afiliados de 10 a 14 años | Se les debe aplicar selladores en los segundos molares |
| Afiliados de 15 a 20 años | Deben tener dos (2) limpiezas dentales |

Esto es lo que necesita hacer para obtener su tarjeta de regalo Walmart de \$20 o el kit dental, o ambos:

1. Complete su información en el formulario de canje de beneficios adicionales.

2. Puede sacar copias del formulario de canje de beneficios adicionales si necesita más de uno.
3. Envíe el formulario firmado por correo a DentaQuest. Puede usar el sobre con porte pagado que se incluye en este Manual del afiliado:

DentaQuest
P.O. Box 2906
Milwaukee, WI 53201-2906

Si tiene preguntas sobre los beneficios adicionales, llame al servicio de atención al cliente de DentaQuest al 1-800-516-0165. También puede visitarnos en Internet en www.DentaQuest.com/TXMember.

Beneficios adicionales suplementarios:

| | |
|-------------------------------|--|
| Afiliados de 6 meses a 6 años | Hay un tratamiento que puede arreglar algunas caries sin necesidad de hacer perforaciones. Normalmente, este tratamiento no está cubierto por los programas Medicaid y CHIP. Si su dentista dice que lo necesita para protegerle de las caries, puede obtenerlo sin costo. Su dentista principal debe recetarlos. Otras limitaciones pueden aplicarse. Hable sobre ello con su dentista principal. |
|-------------------------------|--|

| | |
|--|--|
| Afiliados que reciben cuidado de seguimiento con su dentista principal después de haber estado en la sala de emergencias por cuidado dental* | Los afiliados elegibles pueden recibir una tarjeta de regalo Walmart de \$10 si adoptan las medidas siguientes luego de haber estado en la sala de emergencias de un hospital por algún problema dental: <ul style="list-style-type: none"> • Tener una consulta de seguimiento con su dentista principal durante los 30 días siguientes a la visita a la sala de emergencias por el problema dental. • Completar el cuestionario y enviarlo a DentaQuest. El formulario de reembolso y el cuestionario están disponibles en las páginas 36 y 37, en el sitio web seguro para afiliados en MemberAccess.DentaQuest.com y en Internet en www.DentaQuest.com/TXMember. |
|--|--|

* Una recompensa por afiliado elegible de por vida.

Formulario de canje de servicios de valor agregado del Programa MEDICAID de Texas:

Devuelva el formulario firmado a DentaQuest para obtener su tarjeta de regalo Walmart de o el kit de cuidado dental, o ambos. También debe llenar este formulario y adjuntar el cuestionario completado si va a solicitar la recompensa por el seguimiento posterior a la visita a la sala de emergencias.

Recompensa por el cuidado preventivo

- De 6 a 35 meses: Hoy tuve un chequeo dental.
- De 36 meses a 5 años: Hoy tuve un tratamiento con fluoruro tópico.
- De 6 a 9 años: Hoy me aplicaron selladores en los primeros molares.
- De 10 a 14 años: Hoy me aplicaron selladores en los segundos molares.
- De 15 a 20 años: Hoy me hicieron la segunda limpieza.

Recompensa por la visita dental en los primeros 90 días

De 0 a 20 años: Me hicieron el chequeo dental en los 90 días siguientes a la afiliación a Medicaid.

Recompensa por atención de seguimiento en la sala de emergencias

De 0 a 20 años: Hice seguimiento con mi dentista principal y completé el cuestionario en los 30 días siguientes a la visita dental a la sala de emergencias.

Información del afiliado

Nombre Apellido Fecha de nacimiento

Dirección de correspondencia

Ciudad, estado Código postal Número de teléfono

Número de identificación del afiliado a Medicaid Fecha en la que recibió el cuidado

Nombre del tutor o cabeza de familia Firma

Envíe el formulario completo por correo a:

DentaQuest
P.O. Box 2906
Milwaukee, WI 53201-2906

Si tiene preguntas sobre sus recompensas, comuníquese con DentaQuest a la línea gratuita 1-800-516-0165, TDD/TTY 711.

Cuestionario de beneficios adicionales del Programa MEDICAID de Texas:

La salud bucal de su hijo y la sala de emergencias

Haga este cuestionario y ponga a prueba sus conocimientos.

Fecha de la visita a la sala de emergencias

1. Su hijo tiene dolor de muelas ¿Qué debería hacer usted?

- A. Llamar al dentista principal de su hijo y programar una cita lo más pronto posible.
- B. Esperar para ver si el dolor de muelas desaparece por sí solo.
- C. Llevar a su hijo a la sala de emergencias de un hospital para que lo atiendan.

2. Usted llevó a su hijo a la sala de emergencias de un hospital debido a que tenía dolor de muelas. ¿Qué debería hacer después?

- A. Esperar para ver si el problema desaparece por sí solo.
- B. Llamar al dentista principal de su hijo y programar una cita de seguimiento.
- C. Planificar para llevar a su hijo de regreso a la sala de emergencias del hospital para que reciba cuidado adicional.

3. Su hijo tiene dolor de muelas, pero usted no tiene un dentista principal.

¿Qué debería hacer usted?

- A. Ir a DentaQuest.com e iniciar sesión en el sitio web seguro para afiliados para encontrar un dentista en línea.
- B. Llamar a la central telefónica para afiliados de DentaQuest al teléfono 1-800-516-0165 y pedir ayuda para encontrar un dentista.
- C. A o B.

4. ¿Cuándo debe llamar a su dentista para una visita inmediata?

- A. A su hijo se le rompió una pieza dental o se le ha caído un diente debido a un golpe.
- B. Su hijo tiene dolor debido a una caries o un empaste que se cayó.
- C. A y B.

5. ¿Cuándo debe llevar a su hijo a la sala de emergencias de un hospital para recibir cuidado bucodental?

- A. Su hijo tiene una infección o lesión bucal grave que le dificulta respirar o tragar.
- B. Su hijo podría tener fractura o dislocación de la mandíbula.
- C. A y B.

La sala de emergencias no es siempre la mejor opción cuando hay dolor en la boca. Podría tener que esperar horas para que le atienda un médico. Más bien, vaya a un dentista con experiencia en el tratamiento del dolor en la boca.

Ir al dentista principal al menos dos veces al año tiene muchas ventajas:

- Usted se familiarizará con el dentista y el dentista se familiarizará con usted.
- Evitará emergencias porque recibirá cuidado frecuente.
- Evitará los problemas que a menudo surgen en las visitas a la sala de emergencias.

Envíe el cuestionario completo por correo a:

DentaQuest
P.O. Box 2906
Milwaukee, WI 53201-2906

Si tiene preguntas sobre sus recompensas, comuníquese con DentaQuest a la línea gratuita 1-800-516-0165, TDD/TTY 711.

Clave de respuestas:
1. A; 2. B; 3. C; 4. C; 5. C

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Apelación. Es una solicitud para que su organización de cuidado médico coordinado revise de nuevo una denegación o una queja formal.

Queja. Una queja que usted notifica a su plan o aseguradora de salud.

Copago. Una cantidad fija (por ejemplo, \$15) que usted paga por un servicio de cuidado de la salud cubierto, por lo general cuando recibe el servicio. La cantidad puede variar según el tipo de servicio de cuidado de la salud cubierto.

Equipo médico duradero (DME, durable medical equipment). Equipo y suministros ordenados por un proveedor de cuidado médico para uso diario o extendido. La cobertura del DME puede incluir equipo de oxígeno, sillas de ruedas, muletas o tiras de prueba de sangre para diabéticos.

Situación médica de emergencia. Una enfermedad, lesión, síntoma o problema de salud de gravedad tal que una persona razonable buscaría cuidado médico de inmediato para evitar cualquier daño.

Transporte médico de emergencia. Servicios de ambulancia aérea o terrestre para una situación médica de emergencia.

Cuidado en sala de emergencias. Servicios de emergencia que usted recibe en una sala de emergencias.

Servicios de emergencia. Evaluación de emergencia de un problema médico y tratamiento para evitar que dicho problema empeore.

Servicios excluidos. Servicios de cuidado de la salud que su plan o seguro de salud no paga o no cubre.

Queja formal. Una queja presentada a su plan o aseguradora de salud.

Servicios y dispositivos de rehabilitación. Servicios de cuidado de la salud, como la fisioterapia o terapia ocupacional, para ayudar a una persona a mantener, aprender o mejorar las habilidades y funciones de la vida diaria.

Seguro de salud. Un contrato que requiere que su aseguradora de salud pague los costos de los servicios cubiertos de su cuidado de la salud a cambio de una prima.

Cuidado médico en el hogar. Servicios de cuidado de la salud que una persona recibe en su hogar.

Servicios de cuidado paliativo. Servicios para proporcionar comodidad y apoyo a personas en las últimas etapas de una enfermedad terminal y a sus familiares.

Hospitalización. Cuidado en un hospital tras ser admitido como paciente interno y que por lo general requiere estadía nocturna.

Cuidado médico ambulatorio en hospital. Cuidado en un hospital que usualmente no requiere estadía nocturna.

Necesario por razones médicas. Se refiere a servicios de cuidado de la salud o suministros necesarios para prevenir, diagnosticar o tratar una enfermedad, lesión o situación médica, o sus síntomas, y que cumple las normas aceptadas de la medicina.

Red. Los establecimientos, proveedores y centros que han celebrado contrato con su plan o aseguradora de salud para proporcionar servicios de cuidado de la salud.

Proveedor no participante. Es un proveedor que no tiene contrato con su plan o aseguradora de salud para proporcionarle servicios cubiertos. Podría ser más difícil obtener autorización de su plan o aseguradora de salud para obtener servicios de un proveedor no participante que de un proveedor participante. En ciertos casos, como cuando no hay otros proveedores, su aseguradora de salud puede realizar un contrato para pagar a un proveedor no participante.

Proveedor participante. Es un proveedor que tiene contrato con su plan o aseguradora de salud para proporcionarle servicios cubiertos.

Servicios de médicos. Servicios de cuidado médico que un profesional médico con licencia (doctor en medicina o doctor de medicina osteopática) proporciona o coordina.

Plan. Es un tipo de beneficio, como Medicaid, para pagar sus servicios de cuidado de la salud.

Preautorización. Una decisión que su plan o aseguradora de salud toman antes de que usted reciba un servicio de cuidado de la salud, un plan de tratamiento, un medicamento recetado o equipo médico duradero que se necesite por razones médicas. En ocasiones se le denomina autorización previa, aprobación por anticipado o precertificación. La preautorización no es una promesa de que su plan o seguro de salud van a cubrir el costo.

Prima. La cantidad que se debe pagar a su plan o seguro de salud.

Cobertura de medicamentos recetados. El plan o seguro de salud que ayuda a pagar los medicamentos recetados.

Medicamentos recetados. Medicamentos que por ley requieren de una receta.

Médico de cuidado primario. Un médico (doctor en medicina o doctor en medicina osteopática) que proporciona o coordina directamente una gama de servicios de cuidado de la salud a un paciente.

Proveedor de cuidado primario. Un médico (doctor en medicina o doctor en medicina osteopática), profesional de enfermería, especialista en enfermería clínica o asociado médico, según lo autorice la ley estatal, que proporciona, coordina o ayuda a un paciente a tener acceso a una gama de servicios de cuidado de la salud.

Proveedor. Un médico (doctor en medicina o doctor en medicina osteopática), profesional del cuidado de la salud o establecimiento de cuidado de la salud certificado, con licencia o acreditado según lo requiere la ley estatal.

Servicios y dispositivos para rehabilitación. Servicios de cuidado de la salud, como fisioterapia o terapia ocupacional, que ayudan a una persona a mantener, recuperar o mejorar las destrezas y funciones necesarias para la vida diaria que se han perdido o afectado debido a enfermedad, lesión o discapacidad.

Cuidado de enfermería especializada. Servicios de enfermeros con licencia proporcionados en su propio hogar o en una residencia de ancianos.

Especialista. Un especialista médico se centra en un área específica de la medicina o un grupo de pacientes para diagnosticar, coordinar, prevenir o tratar ciertos síntomas y afecciones.

Cuidado de urgencia. Cuidado para una enfermedad, lesión o problema de salud de gravedad tal que una persona razonable buscaría cuidado médico de inmediato, pero que no es lo suficientemente grave como para requerir cuidado en una sala de emergencias.

AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN

DentaQuest cumple con las leyes federales aplicables sobre derechos civiles y no discrimina por motivos de raza, color, origen nacional, religión, edad, discapacidad, sexo, identidad de género u orientación sexual. DentaQuest no excluye a personas ni las trata de manera diferente por motivos de raza, color, origen nacional, religión, edad, discapacidad, sexo, identidad de género u orientación sexual.

DentaQuest:

- Proporciona ayuda y servicios gratis a personas con discapacidades para que puedan comunicarse con nosotros efectivamente, por ejemplo:
 - Intérpretes calificados de lenguaje de señas.
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio y formatos electrónicos accesibles)
- Proporciona servicios de idiomas gratis a personas cuyo idioma materno no es el inglés, por ejemplo:
 - Intérpretes calificados.
 - Información escrita en otros idiomas.

Si necesita estos servicios, comuníquese con el Departamento de Servicio al Cliente al teléfono 1-800-516-0165 (TTY: 711).

Si cree que DentaQuest no le ha proporcionado estos servicios o le ha discriminado de alguna otra manera debido a raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja formal ante:

| | |
|---------------------------------|--|
| Coordinador de derechos civiles | Fax: 617-886-1390 |
| Departamento de Cumplimiento | Teléfono: 617-886-1683 |
| 465 Medford Street | Correo electrónico: FairTreatment@greatdentalplans.com |
| Boston, MA 02159 | TTY: 711 |

Puede presentar una queja formal en persona, por correo, por fax o por correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja formal, el coordinador de Derechos Civiles está disponible para ayudarle.

También puede presentar una queja sobre derechos civiles por escrito ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos. Los formularios de quejas están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>. Puede presentar una queja por medio electrónico en el Portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo o por vía telefónica a:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

INSTRUCCIONES ANTICIPADAS

Las instrucciones anticipadas son disposiciones por escrito para aquellos que le atienden y que les indican qué hacer en caso de que usted no pueda tomar decisiones por sí mismo. Señalan el tipo de atención que desea o que no desea si se enferma o se lesiona de tal manera que no puede hablar por sí mismo. Su proveedor o plan de salud puede brindarle más información y facilitarle un formulario de instrucciones anticipadas. Puede presentar una queja si cree que su proveedor no está siguiendo sus instrucciones anticipadas.

| |
|--|
| <p>ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-516-0165 (TTY: 711).</p> |
| <p>CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-800-516-0165 (TTY: 711).</p> |
| <p>注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-516-0165 (TTY: 711)。</p> |
| <p>주요: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-516-0165 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.</p> |
| <p>ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 711-1 (رقم هاتف الصم والبكم: 1-800-516-0165).</p> |
| <p>خبردار: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات مفت میں دستیاب ہیں۔ کال کریں۔ 1-800-516-0165 (TTY: 711)</p> |
| <p>PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-516-0165 (TTY: 711).</p> |
| <p>ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-800-516-0165 (ATS : 711).</p> |
| <p>ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मु त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-800-516-0165 (TTY: 711) पर कॉल करें।</p> |
| <p>وچہ: اگر بہ زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با 1-800-516-0165 (TTY: 711) تماس بگیرید.</p> |
| <p>ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-800-516-0165 (TTY: 711).</p> |
| <p>સુચના: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિઃશુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો 1-800-516-0165 (TTY: 711).</p> |
| <p>ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-516-0165 (телетайп: 711).</p> |
| <p>注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-800-516-0165 (TTY:711) まで、お電話にてご連絡ください。</p> |
| <p>ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-800-516-0165 (TTY: 711).</p> |



Este documento contiene información confidencial y exclusiva, y no puede divulgarse a otras personas sin permiso por escrito. ©Copyright 2022. Todos los derechos reservados. DQ1755 (1.22) 01M Statewide January 2022