

Справочник страхователя

DentaQuest
Benefits
provided by California Dental Network



Medi-Cal Dental

Что вам необходимо знать о вашем
страховом обеспечении

Единая форма предоставления информации
об объеме и правовых аспектах страхового
обеспечения

Год страхового покрытия 2025

California Dental Managed Care (DMC)

Округ Лос-Анджелес – Предварительно оплаченные программы медицинского страхования (PHP)

Страховое покрытие стоматологических услуг предоставляется сетью California Dental Network. California Dental Network осуществляет хозяйственную деятельность под наименованием DentaQuest. В настоящем Справочнике страхователя сеть California Dental Network именуется DentaQuest.

California Dental Network
23291 Mill Creek Drive, Suite 100
Laguna Hills, CA 92653
949-716-7666

Другие языки и форматы

Другие языки

Вы можете получить этот Справочник страхователя и другие материалы программы бесплатно на других языках. Позвоните по телефону 1-855-388-6257 (TTY 1-800-466-7566). Звонок бесплатный. В этом Справочнике страхователя приводится дополнительная информация об услугах языковой поддержки, в частности услугах устных и письменных переводчиков.

Другие форматы

Вы можете получить эту информацию бесплатно в других форматах, таких как шрифт Брайля, крупный шрифт размером 20 пунктов, аудиофайлы и доступные электронные форматы, причем без каких-либо затрат с вашей стороны. 1-855-388-6257 (TTY 1-800-466-7566). Звонок бесплатный.

Конфиденциальный обмен информацией

Право требовать конфиденциального обмена информацией

Вы имеете право потребовать, чтобы Мы направляли Вам сообщения, связанные с

Вашей персональной медицинской информацией (PHI), альтернативными способами или на альтернативные адреса. Мы обязаны удовлетворить Ваш запрос, если он обоснован и в нем указаны альтернативные средства или альтернативный адрес доставки Вашей персональной медицинской информации. Требование о конфиденциальном обмене информацией должно быть выполнено медицинской страховой компанией в течение семи (7) календарных дней с момента получения требования в виде электронного сообщения или по телефону, либо в течение четырнадцати (14) календарных дней с момента получения почтового отправления первого класса. В отсутствие прямого письменного разрешения со стороны Защищаемого лица, получающего медицинскую помощь, медицинская информация, относящаяся к конфиденциальным услугам, предоставляемым Защищаемому лицу, Подписчику и любым страхователям в рамках программы, раскрывается нами только Защищаемому лицу, получающему медицинскую помощь.

Защищаемое лицо – любое совершеннолетнее лицо, на которого распространяется действие программы медицинского обслуживания Подписчика, или несовершеннолетнее лицо, которое может дать согласие на получение медицинской услуги без согласия родителя или законного опекуна в соответствии с законодательством штата или федеральным законодательством. К «Защищаемым лицам» не относятся лица, которые не способны дать осознанное согласие на оказание медицинской помощи в соответствии с разделом 813 Кодекса о наследствах. В рамках программы медицинского обслуживания не может требоваться наличие разрешения со стороны Подписчика или иного страхователя, для того чтобы защищаемое лицо могло получить конфиденциальные услуги или подать заявление на конфиденциальные услуги, если защищаемое лицо имеет право дать согласие на лечение.

Конфиденциальные услуги означают все медицинские услуги, относящиеся к психическому или поведенческому здоровью, сексуальному и репродуктивному здоровью, инфекциям, передающимся половым путем, расстройствам, связанным с употреблением психоактивных веществ, гендерно-утверждающей помощи, помощи жертвам насилия со стороны интимного партнера, и включают в себя услуги, описанные в разделах 6924, 6925, 6926, 6927, 6928, 6929 и 6930 Семейного кодекса и разделах 121020 и 124260 Кодекса охраны здоровья и безопасности, предоставляемые пациенту, достигшему минимального возраста согласия, указанного в соответствующем разделе в отношении соответствующей услуги.

Требование о конфиденциальном обмене информацией с [DentaQuest](#) по любой из перечисленных выше услуг можно направить, позвонив в службу поддержки страхователей или отправив запрос в письменной форме по почте или факсу по любому из следующих адресов:

- Онлайн: Сайт [DentaQuest](#) по ссылке <https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>

- По почте: [DentaQuest](#) PO Box 2182, Milwaukee, WI 53201-2182
- По телефону: Служба поддержки страхователей [DentaQuest 1-855-388-6257](#)
- Телетайп (TDD/TTY): 711 или [1-800-466-7566](#)

Услуги устного перевода

DentaQuest предоставляет услуги устного перевода, включая язык жестов, через квалифицированных переводчиков круглосуточно и бесплатно для вас.

Вам не обязательно привлекать родственников или друзей в качестве переводчика. Для получения бесплатных услуг переводчика, а также лингвистических и культурологических услуг и поддержки, доступных круглосуточно, а также для получения этого справочника на другом языке позвоните по телефону 1-855-388-6257 (TTY 1-800-466-7566). Звонок бесплатный.

Taglines

English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call 1-855-388-6257 (TTY: 1-800-466-7566). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-855-388-6257 (TTY: 1-800-466-7566). These services are free of charge.

الشعار بالعربية (Arabic)

1-855-388-6257 يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة توفر أيضًا. 1-855-388-6257 (TTY: 1-800-466-7566) اتصل بـ ريل والخط الكبير هذه الخدمات مجانية (TTY: 1-800-466-7566).

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-855-388-6257 (TTY: 1-800-466-7566): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Չանգահարեք 1-855-388-6257 (TTY: 1-800-466-7566): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក រក្សា ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទ ទៅលេខ 1-855-388-6257 (TTY: 1-800-466-7566)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជា ឯកសារសរសេរ ជាអកសរស័ព្ទ សម្រាប់ ជនពិការភ្នែក ឬ ឯកសារសរសេរ ជាអកសរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទ មកលេខ 1-855-388-6257 (TTY: 1-800-466-7566)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

简体中文标语 (Simplified Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-855-388-6257 (TTY: 1-800-466-7566)。我们另外还提供针对 对 残疾人士的帮助和服务，例如盲文和大字体阅读，提供您方便取用。请致电 1-855-388-6257 (TTY: 1-800-466-7566)。 这些服务都是免费的。

مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر به زبان مادری خود به راهنمایی احتیاج دارید، با شماره 1-855-388-6257 متاس بگیرید (کاربران TTY با شماره 1-800-466-7566 یا 711 متاس بگیرند). برای افراد دچار ناتوانی، کمک و خدماتی مثل اسناد در قالب خط بریل و چاپ با حروف درشت نیز امکانپذیر است. با شماره 1-855-388-6257 متاس بگیرید (کاربران TTY با شماره 1-800-466-7566 یا 711 متاس بگیرند). این خدمات رایگان هستند.

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-855-388-6257 (TTY: 1-800-466-7566) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे बरेल और बड़े पिरंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-855-388-6257 (TTY: 1-800-466-7566) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-855-388-6257 (TTY: 1-800-466-7566). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-855-388-6257 (TTY: 1-800-466-7566). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は 1-855-388-6257 (TTY: 1-800-466-7566)へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。 1-855-388-6257 (TTY: 1-800-466-7566)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-855-388-6257 (TTY: 1-800-466-7566)번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-855-388-6257 (TTY: 1-800-466-7566) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ

ອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-855-388-6257

(TTY: 1-800-466-7566). ອ້າງມີ ຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ ອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນມີການ

ເຊິ່ງ ນອກສານທີ່ ເປັນ ນັ້ນ ກສອນນູ ນແລະມີ ໂຕພິ ມໃຫຍ່

ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-855-388-6257 (TTY: 1-800-466-7566). ການບໍລິການເຫຼືອ ນີ້ ບໍ່ ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-855-388-6257

(TTY: 1-800-466-7566). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-855-388-6257

(TTY: 1-800-466-7566). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-855-388-6257 (TTY: 1-800-466-7566). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-855-388-6257 (TTY: 1-800-466-7566). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-855-388-6257 (линия TTY: 1-800-466-7566). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-855-388-6257 (линия TTY: 1-800-466-7566). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-855-388-6257 (TTY: 1-800-466-7566). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-855-388-6257 (TTY: 1-800-466-7566). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-855-388-6257 (TTY: 1-800-466-7566). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-855-388-6257 (TTY: 1-800-466-7566). Libre ang mga serbisyong ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ ไปที่หมายเลข 1-855-388-6257 (TTY: 1-800-466-7566) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ ้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ ไปที่หมายเลข 1-855-388-6257 (TTY: 1-800-466-7566) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-855-388-6257 (TTY: 1-800-466-7566). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-855-388-6257 (TTY: 1-800-466-7566). Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-855-388-6257 (TTY: 1-800-466-7566).

Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-855-388-6257

(TTY: 1-800-466-7566). Các dịch vụ này đều miễn phí.

DentaQuest приветствует вас!

Мы рады, что вы зарегистрировались в стоматологической сети California Dental Network, осуществляющей деятельность под наименованием [DentaQuest](#). [DentaQuest](#) – это программа стоматологического обслуживания для лиц, имеющих страховку Medi-Cal. [DentaQuest](#) сотрудничает со штатом Калифорния, чтобы помочь вам получить необходимую стоматологическую помощь.

Справочник страхователя

В этом Справочнике страхователя вы найдете информацию о вашем страховом обеспечении в рамках программы [DentaQuest](#). Просим внимательно ознакомиться с представленной в нем информацией. Это поможет вам получить необходимые сведения о вашем страховом обеспечении и доступных вам услугах. В нем также разъясняются ваши права и обязанности в качестве страхователя программы [DentaQuest](#).

Данный Справочник страхователя также называется «Формой предоставления информации об объеме и правовых аспектах страхового обеспечения». **Данная единая форма представляет собой лишь краткое изложение программы медицинского страхования. Для определения точных условий страхового покрытия необходимо ознакомиться с договором медицинского страхования.** Настоящий документ является всего лишь кратким изложением правил и политик [DentaQuest](#), основанных на договоре между [DentaQuest](#) и Департаментом здравоохранения (DHCS). Если вы хотите узнать точные условия страхового покрытия, вы можете запросить копию договора в Службе поддержки страхователей.

В настоящем Справочнике страхователя в отношении [DentaQuest](#) иногда используется местоимение «мы». В отношении страхователей иногда используется местоимение «вы». Некоторые слова, написанные с заглавной буквы, имеют особое значение в настоящем Справочнике страхователя.

Позвоните в [службу поддержки страхователей](#) по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)), чтобы запросить копию договора. Вы также можете бесплатно запросить еще один экземпляр Справочника страхователя или посетить наш веб-сайт <https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>, чтобы прочитать Справочник страхователя.

Связаться с нами

DentaQuest готова вам помочь. Если у вас возникнут вопросы, позвоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)) с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00 по тихоокеанскому времени. Звонок бесплатный. Вы также можете найти нас в любое время в сети Интернет: <https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>

Спасибо.

DentaQuest

PO Box 2182

Milwaukee, WI 53201-2182

Содержание

Другие языки и форматы	2
Другие языки.....	2
Другие форматы.....	2
Конфиденциальный обмен информацией.....	2
Услуги устного перевода	5
Taglines	5
DentaQuest приветствует вас!	13
Справочник страхователя	13
Связаться с нами	14
Содержание	15
1. Краткое руководство для страхователя	17
Как получить помощь	17
Кто может стать страхователем.....	18
Идентификационные карты (ID)	18
2. О вашей программе стоматологического страхования	20
Общие сведения о программе стоматологического страхования	20
Как работает ваша программа стоматологического страхования	22
Смена программы стоматологического страхования	22
Непрерывность обслуживания	24
Расходы	28
3. Как получить стоматологическую помощь	32
Получение стоматологических услуг	32
Как попасть на прием.....	33
Плановое стоматологическое обслуживание.....	34
Неотложная стоматологическая помощь	36
Экстренная стоматологическая помощь	36
Где получить стоматологическую помощь	37
Сеть поставщиков стоматологических услуг.....	38
Стоматолог первичной помощи (PCD)	40
Стоматологические услуги через стоматологический колледж и университет	42
Посещение стоматолога	42

Оплата.....	43
Направления.....	43
Предварительное одобрение (согласование).....	44
Альтернативное мнение	45
Своевременный доступ к медицинской помощи.....	45
Информационно-просветительские услуги в области стоматологического здоровья	46
4. Объем страхового обеспечения и услуги	47
Что обеспечивает ваш программа стоматологического страхования.....	47
Что не обеспечивает программа стоматологического страхования.....	54
Услуги, которые вы не можете получить через DentaQuest или Medi-Cal	56
Услуги по программе California Children’s Services (CCS)	57
Другие программы и услуги Medi-Cal.....	58
Координация страхового обеспечения	60
5. Профилактические стоматологические услуги для детей и подростков	61
Стоматологические осмотры.....	61
Помощь в получении профилактических стоматологических услуг для детей и подростков ..	63
6. Права и обязанности.....	64
Ваши права	64
Ваши обязанности.....	65
Вовлеченность страхователей.....	67
Уведомление о правилах конфиденциальности.....	73
Уведомление о соблюдении законодательства.....	74
Уведомление о Medi-Cal как плательщике последней инстанции, ином страховом обеспечении и возмещении ущерба	74
Уведомление о действии	77
7. Информирование о проблемах и их решение	78
Жалобы	79
Апелляции	80
Слушание на уровне штата	82
Мошенничество, растрата и злоупотребления	84
8. Важные номера и термины	86
Важные номера телефонов.....	86
Важные термины	86

1. Краткое руководство для страхователя

Как получить помощь

DentaQuest хочет, чтобы вы были довольны стоматологическим обслуживанием. Если у вас есть какие-либо вопросы или опасения по поводу вашего лечения, **DentaQuest** хочет узнать ваше мнение!

Услуги для страхователей

Служба поддержки страхователей **DentaQuest** готова вам помочь. Мы можем:

- Ответить на вопросы о вашей программе стоматологического страхования и услугах, обеспечиваемых страховым покрытием
- Помочь в выборе или смене стоматолога первичной помощи (PCD)
- Рассказать, где получить необходимую помощь
- Помочь получить услуги переводчика, если вы не говорите по-английски
- Помочь получить информацию на других языках и в других форматах
- Помочь записаться на прием к стоматологу первичной помощи (PCD)
- Помочь в планировании транспортировки
- Оформить новую идентификационную карту страхователя **DentaQuest**
- Составить список стоматологов
- Разъяснить процесс подачи жалоб и апелляций
- Запросить материалы для страхователей
- Ответить на другие вопросы, которые у вас могут возникнуть

Если вам требуется помощь, позвоните в [службу поддержки страхователей](#) по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)). Мы работаем с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Вы также можете обратиться в Службу поддержки страхователей в любое время через Интернет



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

<https://www.dentaquest.com/en/members/california-medicaid-dental-coverage/medi-cal-dmc-dentaquest> .

Кто может стать страхователем

В каждом штате может быть своя программа Medicaid. В Калифорнии программа Medicaid называется **Medi-Cal**.

Вы имеете право на участие в программе [DentaQuest](#), поскольку имеете право на Medi-Cal и проживаете в округе Лос-Анджелес. Вы также можете иметь право на участие в программе Medi-Cal через систему социального обеспечения, поскольку вы получаете SSI или SSP. По вопросам регистрации звоните в Health Care Options по телефону 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077). Или посетите <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>.

По вопросам социального обеспечения звоните в Social Security Administration по телефону 1-800-772-1213. Или перейдите по ссылке <https://www.ssa.gov/locator/>

Идентификационные карты (ID)

Став страхователем по программе [DentaQuest](#), вы получите идентификационную карту программы стоматологического страхования. При получении любых стоматологических услуг вам необходимо предъявить идентификационную карту вашей программы стоматологического страхования и идентификационную карту Medi-Cal Benefits Identification Card (BIC). Ваша карта Medi-Cal BIC – это идентификационная карта получателя страхового обеспечения, высланная вам штатом Калифорния. Вы должны всегда иметь при себе обе карты. Ниже приведены образцы карты BIC и карты программы стоматологического страхования.



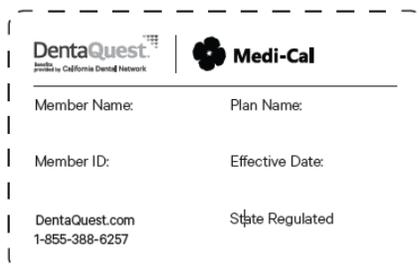
Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.



Образец идентификационной карты **DentaQuest**:



Если вы не получили карту программы стоматологического страхования в течение нескольких недель после регистрации или если ваша карта повреждена, утеряна или украдена, немедленно позвоните в службу поддержки страхователей. **DentaQuest** отправит вам новую карту бесплатно. Позвоните по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)). Если у вас нет карты Medi-Cal BIC или она повреждена, утеряна или украдена, позвоните в местный офис по вашему округу. Адрес местного офиса по вашему округу можно найти по ссылке <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

2. О вашей программе стоматологического страхования

Общие сведения о программе стоматологического страхования

DentaQuest – это программа стоматологического страхования для лиц, имеющих страховку Medi-Cal в округах Сакраменто и Лос-Анджелес. **DentaQuest** сотрудничает со штатом Калифорния, чтобы помочь вам получить необходимую стоматологическую помощь.

Представители службы поддержки страхователей **DentaQuest** могут подробнее рассказать вам о программе стоматологического страхования и о том, как сделать так, чтобы она принесла вам пользу. Позвоните по телефону **1-855-388-6257** (TTY **1-800-466-7566**).

Когда начинается и заканчивается ваше страховое обеспечение

В течение семи (7) календарных дней с момента регистрации в **DentaQuest** вы получите идентификационную карту **DentaQuest**. Каждый раз при обращении за стоматологическими услугами вы должны предъявить идентификационную карту Medi-Cal (BIC) и идентификационную карту **DentaQuest**. Идентификационная карта **DentaQuest** является доказательством того, что вы зарегистрированы в **DentaQuest**.

Продление страховки по программе Medi-Cal должно осуществляться ежегодно. Если местный офис по вашему округу не может продлить вашу страховку по программе Medi-Cal в электронном виде, округ отправит вам форму, которую вы должны заполнить для продления страховки. Заполните эту форму и отправьте ее



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону **1-855-388-6257** (TTY/TDD **1-800-466-7566**).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

в местное агентство социального обеспечения по вашему округу. Вы можете направить свою информацию онлайн, лично, по телефону или с помощью других электронных средств, если они доступны в вашем округе.

Вы можете прекратить действие страховки [DentaQuest](#) и выбрать другую программу стоматологического страхования в любое время. Чтобы получить помощь в выборе новой программы страхования, позвоните в Health Care Options по телефону 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077). Или посетите сайт <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>.

Вы также можете попросить прекратить действие вашего страхового обеспечения по программе Medi-Cal. Если вы подаете запрос на прекращение действия страхового обеспечения, вам необходимо следовать процедурам Департамента здравоохранения (DHCS).

Иногда дальнейшее обслуживание по программе [DentaQuest](#) невозможно. [DentaQuest](#) обязана прекратить действие вашего страхового обеспечения в следующих случаях:

- Вы переезжаете в другой округ или находитесь в тюрьме
- У вас больше нет страховки Medi-Cal
- Вы подаете запрос на прекращение регистрации в программе [DentaQuest](#)
- Вы имеете право на получение дополнительных услуг по другим программам
- Вы подписываетесь на другую программу стоматологического страхования
- Вы позволяете третьим лицам получать услуги по вашей стоматологической страховке

Особые условия для представителей коренных народов («индейцев») в рамках регулируемого медицинского обслуживания

Представители коренных народов имеют право не регистрироваться в программе регулируемого стоматологического обслуживания Medi-Cal. Если вы зачислены в программу [DentaQuest](#), вы можете в любое время отказаться от участия в ней. Если вы откажетесь от участия в программе [DentaQuest](#), вы будете получать стоматологическую помощь по программе Medi-Cal Dental Fee-for-Service (со сдельной оплатой). Вы также можете получить стоматологическую помощь в пунктах Отдела стоматологического обслуживания (Division of Oral Health) Службы здравоохранения коренных народов (Indian Health Service). Участие в программе [DentaQuest](#) не влияет на получение стоматологических услуг в этих пунктах. Информацию о регистрации и выходе из программы можно получить по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

[DentaQuest](#) работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

Как работает ваша программа стоматологического страхования

DentaQuest – это программа стоматологического страхования, реализуемая по договору с Департаментом здравоохранения (DHCS). **DentaQuest** сотрудничает со стоматологами широкого и узкого профиля и другими поставщиками услуг в вашей зоне обслуживания (наша сеть) с целью оказания стоматологической помощи вам – страхователю.

Служба поддержки страхователей **DentaQuest** предоставит вам информацию о том, как работает программа **DentaQuest** и как получить необходимую стоматологическую помощь. Служба поддержки страхователей может вам помочь:

- Составить список стоматологов
- Найти стоматолога первичной помощи (PCD)
- Записаться на прием к стоматологу первичной помощи
- Оформить новую идентификационную карту страхователя **DentaQuest**
- Получить информацию об услугах, обеспечиваемых и не обеспечиваемых страховым покрытием
- Получить транспортные услуги
- Разъяснить процесс подачи жалоб и апелляций
- Запросить материалы для страхователей
- Ответить на другие вопросы, которые у вас могут возникнуть

Для получения дополнительной информации позвоните по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)). Или найдите информацию об обслуживании страхователей в сети Интернет по адресу <https://www.dentaquest.com/en/members/california-medicaid-dental-coverage/medi-cal-dmc-dentaquest>.

Смена программы стоматологического страхования

Вы можете в любое время выйти из программы **DentaQuest** и зарегистрироваться в другой программе стоматологического страхования, действующей в вашем округе. Для выбора новой программы страхования позвоните в Health Care Options по телефону 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077). Для этого можно позвонить с 8:00



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

до 18:00 с понедельника по пятницу или посетить сайт

www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov.

Обработка вашего запроса на выход из программы **DentaQuest** и регистрацию в другой программе может занять до 30 дней. Чтобы узнать статус вашего запроса, позвоните в Health Care Options по телефону 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077).

Если вы хотите выйти из программы **DentaQuest** раньше, вы можете обратиться в Health Care Options с просьбой об ускоренном (быстром) прекращении регистрации. Если причина вашего запроса соответствует правилам ускоренного прекращения регистрации, вы получите письмо с уведомлением о прекращении вашей регистрации. К категориям страхователей, которые имеют право на ускоренное прекращение регистрации, относятся, помимо прочего, дети, получающие услуги в рамках программ патронатного воспитания (Foster Care) или помощи в усыновлении (Adoption Assistance), страхователи с особыми потребностями в области здравоохранения, а также страхователи, уже зарегистрированные в программе Medicare или иной программе Medi-Cal или в коммерческой программе регулируемого медицинского обслуживания. Вы можете претендовать на ускоренное прекращение регистрации в программе, если вы соответствуете следующим условиям:

- Страхователь, имеющий право на прекращение регистрации, не получал услуг по программе стоматологического страхования, которые **DentaQuest** обязана оплатить в течение месяца, в котором запрашивается прекращение регистрации.
- Для прекращения регистрации страхователя, имеющего на это право по одной из следующих причин, требуется предоставление подтверждающей документации:
 - Страхователь является представителем коренного населения, членом семьи представителей коренного населения или выбирает получение стоматологических услуг через Службу здравоохранения коренных народов (IHS) и имеет письменное согласие от учреждения IHS на получение медицинской помощи на платной основе.
 - Страхователь получает услуги в рамках программы патронатного воспитания (Foster Care) или помощи в усыновлении (Adoption Assistance) или был помещен под опеку Службой защиты детей. Запрос на прекращение регистрации должен быть подан уполномоченным приемным родителем, уполномоченным усыновителем или



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону **1-855-388-6257** (TTY/TDD **1-800-466-7566**).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

лицензированным агентством, предоставляющим услуги по защите.

- Если страхователь имеет сложные медицинские состояния, запрос на прекращение регистрации в программе подается с подтверждающей документацией о состоянии здоровья, схеме лечения и продолжительности лечения стоматологом, работающим по программе Medi-Cal на условиях сдельной оплаты.
- Страхователь зарегистрирован в программе Medi-Cal Waiver, которая требует особого ухода на дому.
- Страхователь принимает участие в пилотном проекте на уровне штата.
- НСО ошибочно зарегистрировала страхователя в несоответствующей программе или предоставила неверную информацию.
- Страхователь подал несрочный запрос, который отвечает требованиям, но не был своевременно обработан НСО.
- Страхователь переехал или был помещен за пределы зоны обслуживания по данной программе.
- У страхователя произошел разрыв в отношениях между врачом и пациентом, который невозможно устранить.
- Страхователю необходимы услуги сестринского ухода, и он будет находиться под долгосрочным уходом более двух месяцев подряд.
- Страхователь умер, но эти сведения пока не отражены в системе Medi-Cal.

Вы можете лично обратиться в местное отделение социального обеспечения по вашему округу с запросом о прекращении регистрации в программе [DentaQuest](#). Найдите свой местный офис по ссылке <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/pages/countyoffices.aspx>. Или позвоните в Health Care Options по телефону 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077).

Непрерывность обслуживания

Став страхователем по программе [DentaQuest](#), вы будете получать стоматологическую помощь от поставщиков услуг сети [DentaQuest](#). Если в настоящее время вы посещаете стоматологов, не входящих в сеть [DentaQuest](#), вы сможете продолжать посещать их в течение 12 месяцев. Если ваши стоматологи не



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

[DentaQuest](#) работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке <https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

присоединятся к нашей сети по истечении 12 месяцев, вам придется перейти к стоматологам сети **DentaQuest**. Чтобы претендовать на сохранение непрерывности обслуживания, у вас должны быть действующие отношения со стоматологом, не входящим в сеть. Стоматолог, не входящий в сеть, должен предоставить записи, подтверждающие, что вы посетили как минимум один плановый прием в течение 12 месяцев до даты первоначальной регистрации в программе **DentaQuest**. Все случаи непрерывности обслуживания будут рассмотрены группой координации медицинских услуг.

Вы можете подать запрос на сохранение непрерывности обслуживания, если вы проходите лечение в объеме услуг, обеспечиваемых страховым покрытием, или имеете действующее предварительное одобрение на получение услуг, покрываемых страховкой. Страхователи, имеющие следующие документально подтвержденные состояния, перечисленные в законодательстве Калифорнии, также имеют право на сохранение непрерывности обслуживания на основании запроса:

- Уход за новорожденными от рождения до 36 месяцев
- Беременность и послеродовой уход
- Серьезные хронические или острые заболевания
- Операция, запланированная в течение 180 дней с момента прекращения или вступления в силу страхового обеспечения
- Неизлечимая болезнь

DentaQuest сообщит вам о получении вашего запроса на сохранение непрерывности обслуживания, дате получения запроса и сроках принятия решения по телефону, смс, электронной почте или обычным письмом.

DentaQuest рассмотрит и выполнит ваш запрос на сохранение непрерывности обслуживания в следующие сроки:

- Срочные запросы – с учетом вашего состояния, но не более 3 календарных дней с даты получения.
- Запросы, требующие немедленного рассмотрения – с учетом вашего состояния, но не более 15 календарных дней с даты получения.
- Несрочные запросы – с учетом вашего состояния, но не более 30 календарных дней с даты получения.

DentaQuest отправит вам письмо с уведомлением об одобрении или отклонении вашего запроса на сохранение непрерывности обслуживания:

- В случае отклонения запроса в уведомлении будет указана причина принятого решения, а также информация о вашем праве подать жалобу или апелляцию.



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону **1-855-388-6257** (TTY/TDD **1-800-466-7566**).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

Более подробную информацию о процессе подачи жалоб и апелляций см. в Главе 6 настоящего Справочника страхователя.

- В случае одобрения запроса будут указаны причина принятого решения, период действия непрерывности обслуживания, порядок действий после завершения периода непрерывности обслуживания, а также сведения о вашем праве выбрать другого стоматолога в рамках сети.

Период возобновления непрерывности обслуживания

Если вы переходите в другую программу регулируемого стоматологического обслуживания после первоначальной регистрации или если вы теряете, а затем восстанавливаете право на участие в программе Medi-Cal в течение 12-месячного периода непрерывности обслуживания, возможно однократное возобновление периода непрерывности обслуживания.

Если вы перешли на другую программу регулируемого стоматологического обслуживания или если вы потеряли, а затем восстановили право на получение услуг во второй раз (или более), период непрерывности обслуживания не возобновится, и у вас не будет права на новые 12 месяцев непрерывности обслуживания.

Если вы вернетесь в Medi-Cal FFS (если применимо) и позднее повторно зарегистрируетесь в программе регулируемого медицинского обслуживания, период непрерывности обслуживания не возобновится.

Студенты колледжей, переезжающие в другой округ или за пределы Калифорнии

Экстренные услуги и неотложная помощь доступны всем страхователям Medi-Cal по всему штату независимо от округа проживания. Пока вы имеете право на получение помощи, Medi-Cal будет покрывать расходы на экстренные услуги и неотложную медицинскую помощь в другом штате. Medi-Cal также покрывает неотложную помощь, требующую госпитализации в Канаде и Мексике, если услуга одобрена, а врач и больница соответствуют правилам Medi-Cal. Medi-Cal не покрывает расходы на экстренную, неотложную помощь и любые другие услуги за пределами США, за исключением Канады и Мексики.



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

Если вы переедете в другой округ для поступления в колледж, вы все равно сможете получать стоматологические услуги, даже если [DentaQuest](#) не предлагает услуг в округе по вашему новому месту жительства, но вы должны уведомить об этом [DentaQuest](#). Или вы можете получить услуги по обычной программе Medi-Cal Dental, также известной как Medi-Cal со сдельной оплатой за услуги (FFS). Это подпадает под понятие непрерывности обслуживания. [DentaQuest](#) обеспечивает непрерывность обслуживания для студентов если:

- требуется неотложная помощь

Для получения дополнительной информации об обеспечении непрерывности обслуживания, позвоните по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Стоматологи, прекратившие сотрудничество с [DentaQuest](#)

Если ваш стоматолог перестанет сотрудничать с [DentaQuest](#), вы, возможно, сможете продолжать получать услуги у этого стоматолога. Это еще одна форма непрерывности обслуживания. [DentaQuest](#) обеспечивает непрерывность следующих услуг:

- Услуги, оказание которых не было завершено стоматологом до выхода из сети [DentaQuest](#)
- Услуги, оказание которых не было завершено стоматологом, не входящим в сеть, на момент вашей регистрации в качестве страхователя [DentaQuest](#)

[DentaQuest](#) обеспечивает непрерывность обслуживания по следующим условиях:

- Услуги обеспечиваются вашей программой стоматологического страхования.
- Услуги необходимы с медицинской точки зрения.
- Услуги соответствуют нашим клиническим рекомендациям
- У вас не было доступа к поставщику услуг, входящему в сеть [DentaQuest](#)

[DentaQuest](#) **не** обеспечивает непрерывность обслуживания в следующих случаях

- Услуги **не** обеспечиваются вашей программой стоматологического



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

[DentaQuest](#) работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

страхования.

- Услуги **не** необходимы с медицинской точки зрения.
- Услуги **не** соответствуют нашим клиническим рекомендациям
- У вас был доступ к поставщику услуг, входящему в сеть [DentaQuest](#)

Для получения дополнительной информации об обеспечении непрерывности обслуживания, позвоните по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Расходы

Расходы страхователей

[DentaQuest](#) обслуживает лиц, имеющих право на участие в программе Medi-Cal. В большинстве случаев страхователи [DentaQuest](#) **не** должны платить за услуги, обеспечиваемые страховым покрытием, а также страховые взносы (premium), доплаты (co-pay) и франшизы (deductible). Услуги, обеспечиваемые страховым покрытием – это стоматологические услуги, за оплату которых отвечает [DentaQuest](#). Если вы получили счет на оплату сборов или доплат за услугу, обеспечиваемую страховым покрытием, не оплачивайте его. Немедленно позвоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)). Список услуг, обеспечиваемых страховым покрытием, см. в Главе 4. «Страховое обеспечение и услуги».

За исключением случаев оказания экстренной или неотложной помощи, вам необходимо получить предварительное одобрение от [DentaQuest](#), прежде чем вы посетите стоматолога, не входящего в сеть [DentaQuest](#). Если вы не получили предварительного одобрения и обращаетесь к стоматологу, не входящему в сеть, вам, возможно, придется оплатить стоматологическую помощь, оказанную этим специалистом. Список услуг, обеспечиваемых страховым покрытием, см. в Главе 4 «Страховое обеспечение и услуги» настоящего справочника. Вы также можете найти Каталог поставщиков услуг на веб-сайте [DentaQuest](#) по адресу <https://www.dentaquest.com/en/find-a-dentist>

Если вы решите получить стоматологические услуги, которые не обеспечиваются данной программой страхового покрытия, поставщик стоматологических услуг,



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

[DentaQuest](#) работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

входящий в сеть, может взимать с вас плату по своим обычным ставкам. Прежде чем предоставить пациенту стоматологические услуги, не входящие в страховое покрытие, стоматолог должен предоставить вам план лечения с указанием каждой ожидаемой услуги и ее предполагаемой стоимости. Если вам требуется дополнительная информация о вариантах покрытия стоматологических услуг, вы можете позвонить в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)). Для получения информации об объеме страхового обеспечения необходимо внимательно ознакомиться с настоящим документом.

Запрос в **DentaQuest** на возмещение расходов

Если вы получили счет за услугу, обеспечиваемую страховым покрытием, немедленно позвоните по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)). Если вы платите за услугу, которая, по вашему мнению, должна обеспечиваться страховым покрытием **DentaQuest**, подайте нам страховое требование (claim). Позвоните по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)), чтобы запросить форму страхового требования или получить помощь в подаче страхового требования. Заполните форму страхового требования и объясните в письменном виде, почему вам пришлось заплатить за услугу, обратиться за получением формы или за помощью в подаче страхового требования. Заполните форму страхового требования и объясните в письменном виде, почему вам пришлось заплатить за услугу.

Если вы оплатили уже полученные услуги, вы можете претендовать на возмещение (возврат) средств в случае соблюдения всех следующих условий:

- Полученная вами услуга обеспечивается страховым покрытием, и за ее оплату отвечает **DentaQuest**. **DentaQuest** не возмещает стоимость услуг, которые не обеспечиваются страховым покрытием.
- Вы получили услугу, обеспечиваемую страховым покрытием, после того, как получили право на Medi-Cal.
- Вы просите вернуть вам деньги в течение одного года с даты получения услуги, обеспечиваемой страховым покрытием.
- Вы предоставляете документ, подтверждающий оплату услуги, обеспечиваемой страховым покрытием, например, квитанцию из стоматологического кабинета с постатейной разбивкой затрат.
- Вы получили услугу, обеспечиваемую страховым покрытием, у стоматолога Medi-Cal, входящего в сеть **DentaQuest**. Соблюдение этого условия обязательно за исключением случаев получения экстренной помощи или иных услуг, которые, согласно условиям Medi-Cal, могут оказываться



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

поставщикам, не входящим в сеть, без предварительного одобрения.

- Если для услуги, обеспечиваемой страховым покрытием, обычно требуется предварительное одобрение, вы предоставляете подтверждение от стоматолога, подтверждающее медицинскую необходимость данной услуги.

Если одно из вышеперечисленных условий не соблюдено, **DentaQuest** не возместит стоимость оплаченных услуг. **DentaQuest** сообщит вам о своем решении касательно возмещения расходов в "Уведомлении о действии" (Notice of Action). Если все вышеперечисленные условия соблюдены, стоматолог, участвующий в программе Medi-Cal, должен полностью вернуть вам уплаченную вами сумму. Если стоматолог Medi-Cal откажется вернуть вам деньги, **DentaQuest** вернет вам всю уплаченную вами сумму. **DentaQuest** осуществит возврат оплаты в течение 45 рабочих дней с момента получения вашего страхового требования.

Для страхователей с долевым участием в расходах

Возможно, вам придется ежемесячно оплачивать часть расходов на стоматологическое обслуживание, прежде чем они начнут оплачиваться страховкой. Это называется вашим долевым участием в расходах. Размер вашего долевого участия зависит от вашего дохода. По вопросам долевого участия в расходах обращайтесь в местный отдел социального обеспечения по вашему округу. Найдите свой местный офис по ссылке <https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

Как стоматолог получает оплату

DentaQuest платит стоматологам следующими способами:

- Оплата из расчета за каждого страхователя
 - **DentaQuest** выплачивает некоторым стоматологам фиксированную сумму ежемесячно за каждого страхователя **DentaQuest**. Этот способ называется оплатой из расчета за каждого страхователя. Сумма платежа определяется по договоренности между **DentaQuest** и стоматологами.
- Сдельная оплата
 - Некоторые стоматологи оказывают стоматологическую помощь страхователям **DentaQuest**, а затем отправляют **DentaQuest** счет за оказанные услуги. Этот способ называется сдельной оплатой. Стоимость каждой услуги определяется по договоренности между **DentaQuest** и стоматологами.



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону **1-855-388-6257** (TTY/TDD **1-800-466-7566**).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

- Перспективная система оплаты (PPS)
 - **DentaQuest** выплачивает некоторым стоматологам фиксированную сумму за все услуги, оказанные в течение одной даты посещения. Это называется ставкой Перспективной системы оплаты (PPS). Этот тип ставок обычно применяется в клиниках Федерально квалифицированных медицинских центров (FQHC).
- Поощрительные выплаты
 - **DentaQuest** выплачивает стоматологам вознаграждение, если они достигают определенных показателей качества. Оценка, в числе прочего, осуществляется по следующим показателям:
 - CalAIM
 - Предложение 56
 - Оценка риска кариеса (CRA)
 - Ежегодный визит к стоматологу (ADV)
 - Порог жалоб

Более подробную информацию о том, как **DentaQuest** платит стоматологам, можно получить по телефону **1-855-388-6257** (TTY **1-800-466-7566**).



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону **1-855-388-6257** (TTY/TDD **1-800-466-7566**).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

3. Как получить стоматологическую помощь

Получение стоматологических услуг

ВНИМАТЕЛЬНО ОЗНАКОМЬТЕСЬ СО СЛЕДУЮЩЕЙ ИНФОРМАЦИЕЙ, ЧТОБЫ ЗНАТЬ, КАК И ГДЕ ВЫ МОЖЕТЕ ПОЛУЧИТЬ СТОМАТОЛОГИЧЕСКУЮ ПОМОЩЬ.

Вы можете начать получать стоматологические услуги с даты вступления в силу вашей регистрации в [DentaQuest](#). Вы должны всегда иметь при себе идентификационную карту программы стоматологического страхования, идентификационную карту Medi-Cal (BIC) и любые другие карты стоматологического страхования. Никогда не позволяйте посторонним лицам пользоваться вашей идентификационной картой [DentaQuest](#) или картой BIC. Стоматологов также называют поставщиками стоматологических услуг.

Новые страхователи должны выбрать стоматолога первичной помощи (PCD) в нашей сети. Сеть [DentaQuest](#) – это группа стоматологов, которые работают с нами. Вам необходимо выбрать стоматолога первичной помощи (PCD) в течение 30 дней с момента регистрации в [DentaQuest](#). Если вы не выбрали стоматолога первичной помощи, мы выберем его за вас.

Вы можете выбрать одного и того же или разных стоматологов первичной помощи для всех членов семьи, являющихся страхователями [DentaQuest](#).



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

[DentaQuest](#) работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

Вы можете продолжать ходить к нынешнему стоматологу, если он включен в Каталог поставщиков стоматологических услуг (Dental Provider Directory) или выбрать нового стоматолога из Каталога. В нем содержится список всех стоматологов первичной помощи, которые входят в нашу сеть. В Каталоге поставщиков стоматологических услуг вы найдете дополнительную информацию, которая поможет вам сделать выбор. Если вам требуется Каталог поставщиков стоматологических услуг, позвоните по телефону **1-855-388-6257** (TTY **1-800-466-7566**). Вы также можете найти Каталог поставщиков услуг на нашем веб-сайте по адресу <https://www.dentaquest.com/en/find-a-dentist>

Если вы не можете получить необходимую вам помощь у поставщика стоматологических услуг, входящего в нашу сеть, ваш стоматолог первичной помощи должен обратиться в **DentaQuest** за разрешением направить вас к поставщику услуг, не входящему в нашу сеть.

В последующих разделах этой главы содержится более подробная информация о стоматологах первичной помощи, нашем Каталоге поставщиков стоматологических услуг и нашей сети поставщиков стоматологических услуг.

Когда вы звоните, чтобы записаться на прием к стоматологу первичной помощи, сообщите, что вы являетесь страхователем **DentaQuest**. Укажите идентификационный номер вашей программы стоматологического страхования. Чтобы получить максимальную пользу от визита к стоматологу:

- Возьмите с собой идентификационную карту Medi-Cal (BIC)
- Возьмите с собой идентификационную карту стоматологического страхования.
- Возьмите с собой действующее удостоверение личности или водительские права штата Калифорния.
- Будьте готовы указать свой номер социального страхования
- Возьмите с собой список лекарств.
- Будьте готовы обсудить со стоматологом первичной помощи любые проблемы с зубами, которые вы заметили у себя и своих детей.

Обязательно позвоните в офис стоматолога, если вы опаздываете или не можете прийти на прием.

Как попасть на прием



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону **1-855-388-6257** (TTY/TDD **1-800-466-7566**).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

Если у вас нет возможности добраться до места оказания услуг, обеспечиваемых страховым покрытием, и обратно, мы можем помочь организовать для вас транспорт. Эта услуга называется неэкстренной медицинской транспортировкой и не предназначена для экстренных случаев. Этот вид транспортировки доступен для услуг и приемов, не связанных с экстренной помощью, и может быть доступен вам бесплатно. Ознакомьтесь с разделом «Неэкстренная медицинская транспортировка» в Главе 4 «Страховое обеспечение и услуги».

Плановое стоматологическое обслуживание

Здоровье полости рта является важной частью общего здоровья и благополучия. **DentaQuest** рекомендует начинать водить детей на прием к стоматологу с момента прорезывания первого зуба или с достижения возраста одного года. Плановое стоматологическое обслуживание является частью регулярного ухода за зубами. **DentaQuest** покрывает расходы на плановое медицинское обслуживание у вашего стоматолога первичной помощи. Некоторые услуги могут быть направлены к стоматологам узкого профиля, а некоторые услуги могут потребовать предварительного одобрения (согласования).

Первичный прием для оценки состояния здоровья зубов

Как новому страхователю **DentaQuest** вам важно записаться на первичный прием к стоматологу первичной помощи в течение первых 90 дней с момента регистрации. Ваш стоматолог первичной помощи осмотрит состояние вашей полости рта и определит ваши потребности в стоматологических услугах. Ваш стоматолог первичной помощи оценит ваши потребности в уходе за полостью рта и разработает план лечения, который позволит поддерживать ваши зубы, десны и ротовую полость в хорошем состоянии. Информация и рекомендации по гигиене полости рта также доступны бесплатно на веб-сайте **DentaQuest** <https://www.dentaquest.com/en/news-and-resources/oral-health-tips>

Информация о вашем стоматологе первичной помощи указана в направленном вам приветственном письме и доступна на портале для страхователей. Если вам требуется помощь в записи на первичный прием к стоматологу первичной помощи, позвоните в службу поддержки страхователей по телефону **1-855-388-6257** (TTY **1-800-466-7566**).



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону **1-855-388-6257** (TTY/TDD **1-800-466-7566**).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке <https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

Возьмите с собой на прием карту Medi-Cal BIC и идентификационную карту [DentaQuest](#). На первый прием к стоматологу рекомендуется взять с собой список лекарств и вопросов.

На приеме стоматолог первичной помощи может задать вам вопросы о вашей истории болезни или попросить вас заполнить анкету. Будьте готовы обсудить со стоматологом первичной помощи ваши потребности и проблемы, связанные с поддержанием здоровья.

Если вы опаздываете или не можете прийти на запланированный прием, обязательно позвоните в офис стоматолога и предупредите его об этом.

Услуги, обеспечиваемые страховым покрытием

Стоматологические услуги обеспечиваются страховым покрытием только при условии соответствия требованиям Medi-Cal. Детские стоматологические услуги, которые могут покрываться страхованием:

- Осмотр и рентген
- Чистка
- Фторирование
- Герметики
- Пломбы
- Коронки
- Удаление зубов
- Лечение корневых каналов
- Брекеты

Стоматологические услуги для взрослых, которые могут покрываться страхованием:

- Осмотр и рентген
- Чистка
- Глубокая чистка (удаление зубного камня и околокорневая чистка)
- Фторирование
- Пломбы
- Коронки
- Лечение корневых каналов
- Удаление зубов
- Полные и частичные зубные протезы
- Другие необходимые по медицинским показаниям стоматологические услуги



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

Полный список стоматологических услуг для детей и взрослых можно найти в Главе 4 настоящего справочника.

Неотложная стоматологическая помощь

DentaQuest покрывает неотложную стоматологическую помощь при сколах зубов, выпавших пломбах, коронках и мостах, а также при ноющей зубной боли. Если вам необходимо немедленно обратиться к стоматологу, но ваша ситуация не требует экстренной помощи, запись на прием для получения неотложной помощи возможна в течение 72 часов.

В рабочее время позвоните своему стоматологу. Во вне рабочее время попробуйте сначала позвонить своему стоматологу. Если вы не можете связаться со своим стоматологом, позвоните в **DentaQuest** в любое время по телефону **1-855-388-6257** (TTY **1-800-466-7566**) для получения помощи.

Экстренная стоматологическая помощь

DentaQuest покрывает расходы на экстренную стоматологическую помощь. Экстренная стоматологическая помощь может быть связана с болью, кровотечением или отеком, которые, если их немедленно не устранить, могут причинить вред зубам или всему организму. Экстренная стоматологическая помощь доступна круглосуточно. Для получения экстренной помощи вам не требуется одобрение **DentaQuest**.

В рабочее время позвоните своему стоматологу. Во вне рабочее время попробуйте сначала позвонить своему стоматологу. Если вы не можете связаться со своим стоматологом, позвоните в **DentaQuest** в любое время по телефону **1-855-388-6257** (TTY **1-800-466-7566**) для получения помощи.

Вы также можете позвонить по номеру 911 или отправиться в ближайшую больницу. Если вы находитесь вдали от дома, вы можете обратиться к стоматологу по месту временного пребывания, чтобы получить экстренную помощь. Стоматологи, не заключившие договор с **DentaQuest**, могут взимать с вас плату за оказание экстренной помощи. Если вы заплатите за экстренную помощь, мы вернем вам деньги.



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону **1-855-388-6257** (TTY/TDD **1-800-466-7566**).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

В случае возникновения экстренной медицинской ситуации позвоните по **номеру 911** или обратитесь в ближайшее отделение экстренной помощи.

Если вам требуется помощь, позвоните по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)). Мы готовы вам помочь с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Где получить стоматологическую помощь

Стоматологи

Вы выберете стоматолога первичной помощи из Каталога поставщиков стоматологических услуг [DentaQuest](#). Ваш стоматолог первичной помощи должен участвовать в нашей программе. Это значит, что стоматолог входит в нашу сеть. Чтобы получить копию нашего Каталога поставщиков стоматологических услуг, позвоните по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Основное обслуживание вы получите от своего стоматолога первичной помощи. Ваш стоматолог первичной помощи будет оказывать вам основную часть повседневной стоматологической помощи. При необходимости стоматолог первичной помощи направит вас к специалисту узкого профиля.

Вам также следует позвонить, если вы хотите убедиться, что выбранный вами стоматолог первичной помощи принимает новых пациентов.

Если до того, как стать страхователем [DentaQuest](#), вы посещали стоматолога по поводу определенных заболеваний, вы, возможно, сможете продолжать посещать этого стоматолога. Это называется непрерывностью обслуживания. Подробнее о непрерывности обслуживания можно прочитать на странице 24 настоящего руководства. Дополнительную информацию можно получить по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Каталог поставщиков стоматологических услуг

В Каталоге поставщиков стоматологических услуг [DentaQuest](#) перечислены



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

поставщики, которые входят в сеть [DentaQuest](#). Сеть представляет собой группу поставщиков, которые работают с [DentaQuest](#).

В Каталоге поставщиков стоматологических услуг [DentaQuest](#) перечислены стоматологи широкого и узкого профиля и клиники, в том числе федерально квалифицированные медицинские центры (FQHC).

В Каталоге поставщиков стоматологических услуг указаны имена, адреса поставщиков, номера телефонов, часы работы и языки общения. В нем сообщается, принимает ли поставщик услуг новых пациентов, а также культурные и языковые возможности поставщика услуг (т. е. языки, предлагаемые поставщиком услуг или переводчиками, включая американский язык жестов). В нем также указан уровень физической доступности здания, например, наличие парковки, пандусов, лестниц с поручнями и туалетов для лиц с ограниченной мобильностью.

Онлайн-каталог поставщиков стоматологических услуг можно найти по адресу <https://www.dentaquest.com/en/find-a-dentist>

Для получения Каталога поставщиков услуг на бумажном носителе позвоните по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Чтобы сообщить об ошибке в Каталоге поставщиков, отправьте нам электронное письмо по адресу ReportDirectoryIssue@greatdentalplans.com или позвоните по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Сеть поставщиков стоматологических услуг

Сеть поставщиков стоматологических услуг – это группа стоматологов и специалистов, которые сотрудничают с [DentaQuest](#) и предоставляют страхователям Medi-Cal услуги, обеспечиваемые страховым покрытием по программе Medi-Cal Dental.

Поставщики, входящие в сеть

Для регулярного стоматологического обслуживания вы будете пользоваться услугами стоматологов сети [DentaQuest](#). Вы получите профилактическую и



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

[DentaQuest](#) работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

плановую помощь от своего стоматолога первичной помощи. Вы также будете пользоваться услугами специалистов узкого профиля и других поставщиков услуг, входящих в нашу сеть.

Чтобы получить Каталог поставщиков стоматологических услуг, входящих в нашу сеть, позвоните по телефону **1-855-388-6257** (TTY **1-800-466-7566**). Либо каталог поставщиков стоматологических услуг можно найти по адресу <https://www.dentaquest.com/en/find-a-dentist>.

Для получения экстренной или неотложной стоматологической помощи позвоните своему стоматологу первичной помощи. Если вам требуется помощь для записи на прием или вы находитесь за пределами своего региона, позвоните по телефону **1-855-388-6257** (TTY **1-800-466-7566**).

В случае возникновения экстренной медицинской ситуации позвоните по номеру **911** или обратитесь в ближайшее отделение экстренной помощи.

Поставщики, не входящие в сеть

Поставщики, не входящие в сеть, – это те, у кого нет соглашения о сотрудничестве с **DentaQuest**. При обращении к поставщикам, не входящим в сеть, вам, возможно, придется платить за их услуги за исключением случаев оказания неотложной или экстренной помощи. Если вам требуются покрываемые страховкой стоматологические услуги, которые не оказывают специалисты, входящие в сеть, вы можете получить их бесплатно у специалистов, не входящих в сеть, если эти услуги необходимы с медицинской точки зрения.

По вопросам в отношении услуг специалистов, не входящих в сеть, звоните по телефону **1-855-388-6257** (TTY **1-800-466-7566**).

Если вы находитесь за пределами нашей зоны обслуживания и вам требуется помощь, которая **не** является экстренной, немедленно позвоните своему стоматологу первичной помощи. Или позвоните по телефону **1-855-388-6257** (TTY **1-800-466-7566**).

Если у вас есть вопросы о медицинской помощи за пределами сети или зоны обслуживания, позвоните по телефону **1-855-388-6257** (TTY **1-800-466-7566**).



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону **1-855-388-6257** (TTY/TDD **1-800-466-7566**).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

Стоматолог первичной помощи (PCD)

Ваш стоматолог первичной помощи (PCD) – это лицензированный поставщик стоматологических услуг, к которому вы обращаетесь за большей частью стоматологической помощи. Ваш стоматолог первичной помощи также поможет вам получить другие виды необходимой вам помощи. Новые страхователи должны выбрать стоматолога первичной помощи в течение 30 дней с момента регистрации в [DentaQuest](#). Вы можете выбрать стоматолога общей практики в качестве стоматолога первичной помощи.

Вы также можете выбрать в качестве стоматолога первичной помощи федерально квалифицированный медицинский центр (FQHC), общественную клинику, клинику для представителей коренного населения или другое учреждение первичной медико-санитарной помощи, предлагающее стоматологические услуги, если они входят в сеть [DentaQuest](#) и если вы имеете право на их услуги. Это центры, расположенные в районах, где не так много поставщиков стоматологических услуг.

Вы можете выбрать одного или разных стоматологов первичной помощи для каждого члена вашей семьи, являющегося страхователем [DentaQuest](#).

Если вы не выберете основного стоматолога первичной помощи в течение 30 дней, его за вас выберет специалист [DentaQuest](#).

Ваш стоматолог первичной помощи:

- Ознакомится с вашими потребностями в стоматологическом обслуживании
- Будет хранить ваши стоматологические записи
- Предоставит вам необходимую профилактическую и плановую стоматологическую помощь
- Направит вас к специалисту узкого профиля в случае необходимости

Вы можете найти стоматолога первичной помощи, входящего в сеть [DentaQuest](#), в Каталоге поставщиков стоматологических услуг. В Каталоге поставщиков стоматологических услуг имеется список федерально квалифицированных медицинских центров (FQHC), которые работают с [DentaQuest](#).

Наш онлайн-каталог поставщиков стоматологических услуг можно найти по адресу <https://www.dentaquest.com/en/find-a-dentist>. Или позвоните по телефону



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

[DentaQuest](#) работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

[1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)). Вы также по телефону можете узнать, принимает ли выбранный вами стоматолог первичной помощи новых пациентов.

Выбор стоматологов

Вы лучше всех знаете, в какой стоматологической помощи нуждается ваш ребенок, поэтому лучше всего, если вы сами выберете стоматолога первичной помощи.

Лучше всего продолжать ходить к одному стоматологу первичной помощи, который хорошо знает ваши потребности. Однако если вы хотите сменить стоматолога первичной помощи, вы можете сделать это в любое время и столько раз, сколько захотите. Вам необходимо выбрать стоматолога первичной помощи, который входит в сеть [DentaQuest](#) и принимает новых пациентов.

В случае перехода к другому стоматологу первичной помощи ваш новый выбор вступает в силу незамедлительно.

Для того чтобы перейти к другому стоматологу первичной помощи, перейдите по ссылке <https://www.dentaquest.com/en/change-your-dentist> или позвоните по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

[DentaQuest](#) может перевести вас к другому стоматологу первичной помощи, если выбранный вами стоматолог не принимает новых пациентов, вышел из нашей сети или не оказывает помощь пациентам вашего возраста. [DentaQuest](#) или ваш стоматолог первичной помощи также могут попросить вас перейти к другому стоматологу, если у вас возникают конфликты и разногласия, либо вы пропускаете или опаздываете на приемы. Если нам потребуется перейти к другому стоматологу первичной помощи, мы сообщим вам об этом в письменной форме.

В случае перевода к другому стоматологу первичной помощи не по вашей инициативе вы получите письмо по почте. Там будет указано имя вашего нового стоматолога первичной помощи. Позвоните в службу поддержки клиентов, если у вас есть вопросы о вашем стоматологе первичной помощи. Вы также получите по почте новую идентификационную карту страхователя по программе стоматологического страхования. Там будет указано имя вашего нового стоматолога первичной помощи. Если у вас есть вопросы о получении новой идентификационной карты, перейдите по ссылке <https://www.dentaquest.com/en/digital-id> или позвоните по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

[DentaQuest](#) работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

Стоматологические услуги через стоматологический колледж и университет

DentaQuest заключает контракты со стоматологическими колледжами и университетами для предоставления услуг страхователям Medi-Cal. Если вы получаете стоматологическую помощь, предоставляемую стоматологическим колледжем или университетом, эти услуги могут оказывать студенты стоматологического факультета или факультета стоматологической гигиены, а также преподаватели стоматологического колледжа.

Посещение стоматолога

Когда вам требуется стоматологическая помощь:

- Позвоните своему стоматологу первичной помощи
- При звонке будьте готовы назвать свой идентификационный номер **DentaQuest**.
- Оставьте сообщение с вашим именем и номером телефона, если офис закрыт.
- Возьмите с собой на прием карту ВИС и идентификационную карту программы стоматологического страхования.
- При необходимости попросите **DentaQuest** организовать вам транспорт до места приема.
- Заранее попросите **DentaQuest** предоставить вам необходимую языковую помощь или услуги устного перевода, чтобы вы могли воспользоваться услугами во время посещения врача.
- Возьмите с собой удостоверение личности или водительские права.
- Придите на прием вовремя
- Как только вы поймете, что не сможете прийти на прием или опаздываете, сразу позвоните.
- Заранее подготовьте вопросы.



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону **1-855-388-6257** (TTY/TDD **1-800-466-7566**).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

Оплата

Вам **не** придется платить каких бы то ни было франшиз (deductible) и доплат (copay) за обеспечиваемые страховым покрытием услуги. Стоматолог не должен выставлять вам счет. Вы можете получить «Объяснение предоставленных услуг» (Explanation of Benefits – EOB) или выписку (Statement) от стоматолога. Объяснение предоставленных услуг и выписка не являются счетом.

Если вы получили счет, позвоните по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)). Сообщите нам сумму, дату оказания услуги и причину выставления счета.

Если вы получили счет или вас просят внести доплату (copay), вы также можете подать страховое требование (claim). Вам потребуется сообщить нам в письменном виде, почему вам пришлось заплатить за услугу. Мы рассмотрим ваше страховое требование и примем решение относительно компенсации потраченных вами средств. Если у вас есть вопросы или вы хотите получить форму страхового требования (claim form), звоните по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Направления

В рамках программы [DentaQuest](#) не требуется направление для посещения специалиста узкого профиля. Однако ваш стоматолог первичной помощи может дать вам направление к специалисту узкого профиля, если это необходимо. Стоматолог узкого профиля (специалист) специализируется в одной области стоматологии. Ваш стоматолог первичной помощи поможет вам выбрать специалиста. В офисе вашего стоматолога первичной помощи вам помогут назначить время приема у специалиста.

Ваш стоматолог первичной помощи может выдать вам форму, которую необходимо предоставить стоматологу узкого профиля. Стоматолог узкого профиля заполнит форму и отправит ее вашему стоматологу первичной помощи.



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

Копию нашей политики в отношении направлений можно получить по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Направление не требуется в следующих случаях:

- Посещение стоматолога первичной помощи
- Экстренная или неотложная помощь

Предварительное одобрение (согласование)

Для некоторых видов медицинской помощи вашему стоматологу первичной помощи или стоматологу узкого профиля необходимо будет проконсультироваться с нами, прежде чем вы получите помощь. Это называется предварительным одобрением или согласованием. Это означает, что [DentaQuest](#) соглашается с тем, что данная помощь необходима с медицинской точки зрения. Стоматологическая помощь необходима с медицинской точки зрения, если она направлена на профилактику и устранение заболеваний ротовой полости, инфекций и боли, на восстановление формы и функции зубного ряда или на исправление деформаций или дисфункций лица. Стоматологические услуги должны соответствовать правилам программы Medi-Cal в отношении медицинской необходимости.

Следующие стоматологические услуги требуют предварительного одобрения, даже если вы получаете их от поставщика стоматологических услуг в сети [DentaQuest](#):

- Лечение корневых каналов
- Коронки
- Полные и частичные зубные протезы
- Глубокая чистка (удаление зубного камня и околокорневая чистка)
- Общая анестезия и внутривенная седация

Иные стоматологические услуги, рекомендуемые вашим стоматологом, также могут потребовать предварительного одобрения.

Для некоторых услуг, таких как услуги стоматолога узкого профиля, вам необходимо предварительное одобрение, если вы получаете помощь у поставщика, не входящего в сеть. Мы примем решение в течение 5 рабочих дней в случае планового



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

[DentaQuest](#) работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

обслуживания или в течение 72 часов в случае неотложной помощи.

Мы рассматриваем запрос, чтобы решить, является ли медицинская помощь необходимой и покрывается ли она страховкой. Специалисты, рассматривающие запросы, **не** получают оплату за отказ в страховом покрытии или стоматологических услугах. Если мы не одобрим лечение, мы сообщим вам причину.

DentaQuest свяжется с вами, если нам потребуется дополнительная информация или больше времени для рассмотрения вашего запроса.

Альтернативное мнение

Возможно, вам понадобится альтернативное мнение относительно диагноза, поставленного вашим стоматологом первичной помощи, а также предложенной им схемы лечения. Например, вам может понадобиться альтернативное мнение, если вы не уверены, что вам необходимо назначенное лечение или операция.

Чтобы получить альтернативное мнение, позвоните своему стоматологу первичной помощи. Ваш стоматолог первичной помощи может направить вас к поставщику услуг, входящему в сеть, для получения альтернативного мнения. Или позвоните по телефону **1-855-388-6257** (TTY **1-800-466-7566**). Если вы или ваш стоматолог, входящий в сеть, попросите об этом, мы оплатим визит к другому стоматологу, входящему в сеть, для получения альтернативного мнения. Вам не требуется наше разрешение на получение альтернативного мнения, если стоматолог, которого вы выберете для получения альтернативного мнения, одобрен. Если у вас неотложный запрос, мы примем решение в течение 72 часов.

Позвоните в службу поддержки страхователей по телефону **1-855-388-6257** (TTY **1-800-466-7566**).

Если мы отклоним ваш запрос на получение альтернативного мнения, вы можете подать жалобу. Более подробную информацию о подаче жалоб можно найти на странице 69 настоящего руководства.

Своевременный доступ к медицинской помощи



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону **1-855-388-6257** (TTY/TDD **1-800-466-7566**).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

DentaQuest должна записывать пациентов на прием в следующие сроки:

- Плановые приемы (включая профилактические осмотры) – 4 недели
- Прием у специалиста узкого профиля – 30 рабочих дней (21 год и старше); 30 календарных дней (до 21 года)
- Прием для оказания неотложной помощи – 72 часа
- Экстренная помощь – должна быть доступна круглосуточно.

Информационно-просветительские услуги в области стоматологического здоровья

Информационно-просветительские услуги в области стоматологического здоровья являются частью профилактических услуг и первичных визитов к стоматологу. DentaQuest заботится не только о зубах. Мы заботимся об общем здоровье и благополучии наших страхователей. DentaQuest предоставляет легкий и бесплатный доступ к стоматологическим ресурсам и образовательным материалам. Дополнительную информацию о предоставляемых нами информационно-просветительских услугах, а также услугах в области здравоохранения и профилактики можно найти на нашем веб-сайте <https://www.dentaquest.com/en/members/california-medicaid-dental-coverage/medi-cal-dmc-dentaquest>.

Отдел медицинского просвещения DentaQuest предлагает бесплатные программы, услуги и ресурсы, помогающие страхователям Medi-Cal оставаться здоровыми и контролировать свои заболевания. Страхователи и поставщики услуг могут получить дополнительную информацию о доступных программах, услугах и ресурсах, посетив веб-сайт <https://www.dentaquest.com/en/news-and-resources/oral-health-tips> или позвонив на бесплатную линию информации по вопросам медицинского просвещения по телефону (800) 804-6074 (TTY: 1-800-466-7566).



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

4. Объем страхового обеспечения и услуги

Что обеспечивает ваш программа стоматологического страхования

В этом разделе мы расскажем обо всех услугах, обеспечиваемых страховым покрытием, которые доступны вам как страхователю [DentaQuest](#). Обеспечиваемые страховым покрытием услуги бесплатны, если они необходимы с медицинской точки зрения. Помощь необходима с медицинской точки зрения, если она направлена на профилактику и устранение заболеваний ротовой полости, инфекций и боли, на восстановление формы и функции зубного ряда или на исправление деформаций или дисфункций лица.

Мы предлагаем следующие виды стоматологических услуг:

Тип услуг	Примеры
▪ Диагностика	Осмотр и рентген
▪ Профилактика	Чистки, фторирование, герметизация (для детей)
▪ Восстановление	Пломбы, коронки
▪ Эндодонтическое лечение	Пульпотомия, корневые каналы
▪ Пародонтит	Хирургия десен, глубокая чистка
▪ Съёмное протезирование	Временные и полные зубные протезы, частичные зубные протезы, перебазировки
▪ Челюстно-лицевая хирургия	Удаление зубов
▪ Ортодонтия	Брекеты (для детей)
▪ Дополнительные стоматологические процедуры	Седация, общая анестезия

Ознакомьтесь с кратким описанием страхового обеспечения и каждым из разделов ниже для получения дополнительной информации о конкретных услугах, которые вы можете получить.



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

Обзор страхового обеспечения

Ниже приведен краткий обзор стоматологических услуг для взрослых и детей:

✓ Обеспечивается X Не обеспечивается

Процедура	Полный объем	Ограниченный объем	В связи с беременностью	Проживание в учреждении (SNF/ICF)
Оценка состояния ротовой полости (только для детей до 3 лет)	✓	X	X	✓
Начальный осмотр (3 года и старше)	✓	X	✓	✓
Периодический осмотр (3 года и старше)	✓	X	✓	✓
Регулярная чистка	✓	X	✓	✓
Фторирование	✓	X	✓	✓
Восстановительные услуги – Пломбы	✓	X	✓	✓
Коронки*	✓	X	✓	✓
Удаление зубного камня и околокорневая чистка (глубокая чистка)	✓	X	✓	✓
Уход за пародонтом (десны)	✓	X	✓	✓
Передние корневые каналы (спереди)	✓	X	✓	✓
Задние корневые каналы (сзади)	✓	X	✓	✓
Частичные зубные протезы	✓	X	✓	✓
Полные зубные протезы	✓	X	✓	✓
Удаление зубов / челюстно-лицевая хирургия	✓	✓	✓	✓
Экстренные услуги	✓	✓	✓	✓

Исключения:

*1. Не обеспечивается для лиц младше 13 лет. Коронки на молярах и премолярах (задних зубах) могут обеспечиваться по медицинским показаниям.

** Не обеспечивается для лиц младше 13 лет. Допустимо при особых обстоятельствах.



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

Программа расширения послеродового ухода

Программа расширения послеродового ухода обеспечивает расширенное покрытие для страхователей Medi-Cal во время беременности и после родов. Программа продлевает страховое покрытие по программе [DentaQuest](#) на срок до 12 месяцев после окончания беременности независимо от дохода, гражданства и иммиграционного статуса, при этом никакие дополнительные действия не требуются.

Необходимые с медицинской точки зрения услуги включают в себя услуги, обеспечиваемые страховым покрытием, которые являются обоснованными и необходимыми для того, чтобы:

- Сохранить жизнь;
- Предотвратить серьезные заболевания или инвалидность;
- Облегчить сильную боль;
- Достичь соответствующего возрасту роста и развития; а также
- Обеспечить достижение, поддержание и восстановление функциональных возможностей.

Для страхователей в возрасте до 21 года необходимые с медицинской точки зрения услуги включают все обеспечиваемые страховым покрытием услуги, указанные выше, а также любые другие необходимые услуги, лечение и иные меры по исправлению или облегчению дефектов, физических и психических заболеваний и состояний в соответствии с требованиями федеральной программы раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения (EPSDT). Эти услуги включают в себя уход, необходимый для лечения или облегчения физического или психического заболевания или состояния страхователя, а также для поддержания состояния с целью предотвращения его ухудшения.

Программой EPSDT предусматривается широкий спектр услуг по профилактике, диагностике и лечению для детей и подростков в возрасте до 21 года из малообеспеченных семей. Программа EPSDT обеспечивает более высокий уровень страхового обеспечения, чем предусмотрено для взрослых. Она призвана гарантировать раннюю диагностику и лечение детей, чтобы предотвратить проблемы со здоровьем или их диагностировать и начать лечение как можно раньше. Цель EPSDT – гарантировать, что каждый ребенок получит необходимую медицинскую помощь тогда, когда она ему требуется, и в требуемом объеме.



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

Периодичность оказания услуг

Стоматологические услуги обеспечиваются страховым покрытием, если они необходимы по медицинским показаниям. Однако для некоторых услуг существуют ограничения на то, сколько раз вы можете получить услугу в течение определенного периода времени. Ниже приведены распространенные услуги, на которые действуют ограничения:

- Обследования – каждые 6 месяцев (до 21 года); каждые 12 месяцев (21 год и старше)
- Рентген прикуса – каждые 6 месяцев
- Рентгеновские снимки всей полости рта – каждые 36 месяцев
- Панорамный рентген – каждые 36 месяцев
- Чистка зубов – каждые 6 месяцев (до 21 года); каждые 12 месяцев (21 год и старше)
- Нанесение фтора – каждые 6 месяцев (до 21 года); каждые 12 месяцев (21 год и старше)
- Герметики – каждые 36 месяцев (только для лиц моложе 21 года)
- Пломбы – каждые 12 месяцев (на молочный зуб); каждые 36 месяцев (на постоянный зуб)
- Коронки – каждые 5 лет (13 лет и старше)
- Глубокая чистка (удаление зубного камня/выравнивание корней) – каждые 24 месяца на каждый квадрант (13 лет и старше)
- Полные и частичные зубные протезы – каждые 5 лет
- Ремонт и перебазировка зубных протезов – два раза в год

Услуги телестоматологии

Телестоматология – это способ получения услуг без физического присутствия стоматолога. Телестоматология может подразумевать живой разговор с вашим врачом или обмен информацией со стоматологом без личного присутствия. Важно, чтобы вы и ваш стоматолог пришли к единому мнению о том, что использование телестоматологии для оказания конкретной услуги является для вас целесообразным. Вы можете обратиться к своему стоматологу, чтобы узнать, какие виды услуг могут быть доступны посредством телестоматологии.

Неэкстренная медицинская транспортировка

Вы имеете право воспользоваться услугами неэкстренной медицинской



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

транспортировки (NEMT), если по состоянию здоровья или медицинским показателям вы не можете добраться до места приема у врача на машине, в автобусе, поезде или такси, а программа страхования покрывает расходы на ваше стоматологическое обслуживание.

В качестве транспортного средства NEMT может использоваться машина скорой помощи, фургон для перевозки носилок, фургон для перевозки инвалидов колясок или воздушный транспорт. Легковой автомобиль, автобус или такси не могут использоваться в качестве транспортного средства NEMT. **DentaQuest** обеспечивает наименее дорогостоящий вид неэкстренного медицинского транспорта, когда вам необходимо добраться до места приема стоматологом. Это означает, например, что если по состоянию здоровья или по медицинским показаниям вы можете передвигаться на машине, оборудованной для перевозки людей в инвалидных колясках, **DentaQuest** не будет оплачивать услуги машины скорой помощи. Вы имеете право на воздушный транспорт только в том случае, если состояние вашего здоровья делает невозможным использование наземного транспорта.

Транспорт NEMT должен использоваться, когда:

- Транспорт необходим с учетом состояния здоровья или по медицинским показаниям, что определяется письменным предписанием врача; или
- Вы не можете по состоянию здоровья или медицинским показаниям воспользоваться автобусом, такси, автомобилем или фургоном, чтобы добраться до места назначения;
- Имеется предварительное одобрение со стороны **DentaQuest** на основании письменного предписания врача.

Чтобы запросить транспорт NEMT, позвоните в **DentaQuest** по телефону **1-855-388-6257** не позднее, чем за 10 рабочих дней (с понедельника по пятницу) до приема. Для записи на прием с целью получения неотложной помощи позвоните как можно раньше. Во время звонка держите при себе идентификационную карту страхователя.

Ограничения по транспорту NEMT

Транспорт NEMT для поездки на прием к стоматологу и обратно для получения



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону **1-855-388-6257** (TTY/TDD **1-800-466-7566**).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

услуги, которая обеспечивается страховым покрытием по программе [DentaQuest](#), предоставляется без ограничений, если поставщик услуг предписал вам пользоваться таким транспортом.

Когда транспорт не предоставляется

Если по состоянию здоровья и медицинским показаниям вы способны добраться до стоматологического кабинета на машине, автобусе, такси или другом легкодоступном виде транспорта. Транспорт не предоставляется, если услуга не обеспечивается страховым покрытием по программе [DentaQuest](#). Список услуг, обеспечиваемых страховым покрытием, приведен в данном руководстве для страхователей.

Стоимость для страхователя

Если транспортировка согласована с [DentaQuest](#), плата не взимается.

Немедицинский транспорт

Вы можете воспользоваться немедицинским транспортом (NMT), в следующих ситуациях:

- Поездки на прием и обратно для получения услуги, обеспечиваемой страховым покрытием по программе [DentaQuest](#), предписанной вашим поставщиком услуг.

[DentaQuest](#) позволяет вам использовать автомобиль, такси, автобус или другой вид общественного или частного транспорта для поездки на прием к стоматологу с целью получения медицинских услуг, покрываемых программой страхования, включая возмещение расходов на проезд ("мили") на личном транспортном средстве, организованном страхователем, а не через транспортного брокера и не с использованием билетов на автобус, поезд или ваучера на такси. Для поездки на прием к стоматологу [DentaQuest](#) обеспечивает наименее дорогостоящий вид немедицинского транспорта, доступный на момент приема.



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

[DentaQuest](#) работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

Чтобы заказать услуги немедицинского транспорта, позвоните в [DentaQuest](#) по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) не позднее, чем за **10** рабочих дней (с понедельника по пятницу) до приема или позвоните как можно раньше, если у вас требуется неотложная помощь. Во время звонка держите при себе идентификационную карту страхователя.

Ограничения по немедицинскому транспорту

Немедицинский транспорт для поездки на прием к стоматологу и обратно для получения услуги, которая обеспечивается страховым покрытием по программе [DentaQuest](#), предоставляется без ограничений, если поставщик услуг предписал вам пользоваться таким транспортом.

Когда транспорт не предоставляется

Немедицинский транспорт не предоставляется в следующих случаях:

- Для получения услуги, обеспечиваемой страховым покрытием, необходимы по медицинским показаниям машина скорой помощи, фургон для перевозки носилок, фургон для перевозки инвалидов колясок или другой вид неэкстренного медицинского транспорта (NEMT).
- Услуга не обеспечивается страховым покрытием по программе [DentaQuest](#). Список услуг, обеспечиваемых страховым покрытием, приведен в данном руководстве для страхователей.

Стоимость для страхователя

Если транспортировка предусмотрена по программе [DentaQuest](#), плата не взимается.

Услуги общественных медработников (CHW)

[DentaQuest](#) обеспечивает услуги общественных медработников (CHW) для страхователей, если они рекомендованы лицензированным поставщиком услуг, с целью профилактики и борьбы с прогрессированием заболеваний полости рта, в том числе приводящих к инвалидности. Услуги общественных медработников не имеют ограничений по месту предоставления услуг.



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

В состав услуг обычно входит следующее:

- Информационно-просветительская работа в области гигиены полости рта с целью укрепления здоровья полости рта или устранения препятствий на пути к стоматологической помощи, включая предоставление информации, соответствующей установленным или признанным стандартам гигиены полости рта.
- Информирование по вопросам здоровья полости рта, включая предоставление информации, обучения и поддержки для получения медицинской помощи и доступа к местным ресурсам.
- Услуги скрининга и оценки, которые помогают страхователю получить доступ к услугам с целью улучшения состояния полости рта.

Что не обеспечивает программа стоматологического страхования

Medi-Cal не обеспечивает следующие стоматологические услуги для лиц старше 21 года:

- Фарфоровые коронки с добавлением благородного металла (золота)
- Процедуры, которые предоставляются "совокупно" с услугами, не обеспечиваемыми страховым покрытием
- Частичные гибкие протезы
- Ортодонтическое лечение (брекеты)
- Реставрационные услуги и установка коронок нецелесообразны, если прогноз относительно зуба сомнителен из-за невозможности его восстановления или поражения пародонта.
- Услуги по реставрации и установке коронок, предоставляемые исключительно с целью замены зубной ткани, утраченной в результате стирания, абразивного износа, эрозии или в косметических целях, не обеспечиваются страховым покрытием.
- Глубокая чистка/удаление зубного камня, когда рентгенограммы не показывают рентгенографических признаков потери костной ткани.
- Металлические частичные протезы, если на противоположной зубной дуге отсутствует ранее установленный или планируемый в рамках одобренного лечения полный протез



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

- Несъемный частичный зубной протез (мост), если нет исключительных медицинских показаний
- Импланты и услуги, связанные с имплантами, за исключением случаев наличия исключительных медицинских показаний

Исключительные медицинские состояния включают, помимо прочего, следующее:

- Рак полости рта, требующий абляционной хирургии и/или облучения, приводящий к разрушению альвеолярной кости, при котором утраченные костные структуры не способны поддерживать обычный съемный частичный протез.
- Тяжелая атрофия нижней и/или верхней челюсти, которую невозможно исправить с помощью процедур вестибулярного расширения или процедур наращивания костной ткани, и пациент не может пользоваться обычным съемным частичным протезом.
- Деформации скелета, препятствующие использованию обычного съемного частичного зубного протеза (например, артрогрипоз, эктодермальная дисплазия, частичная адентия и ключично-черепная дисплазия).
- Травматическое разрушение костей челюсти, лица или головы, при котором оставшиеся костные структуры не способны поддерживать обычный съемный частичный зубной протез.
- Медицинские состояния, препятствующие использованию пациентом обычного съемного частичного зубного протеза, включают:
- Эпилепсия, при которой съемный частичный зубной протез может стать причиной серьезной травмы во время неконтролируемого припадка.
- Паралегия, при которой пациент использует ротовую палочку для выполнения каких-либо действий, а также неспособность пользоваться ротовой палочкой из-за отсутствия естественных зубов.
- Неврологические расстройства, при которых недостаточная ловкость рук не позволяет осуществлять надлежащий уход и обслуживание съемных частичных зубных протезов.

Стоматологические услуги, предоставляемые за пределами [округа Лос-Анджелес](#), не обеспечиваются страховым покрытием за исключением случаев экстренной помощи.

[DentaQuest](#) не покрывает расходы на консультационные или справочные услуги, которые не обеспечиваются по моральным или религиозным соображениям. Чтобы получить эти услуги, свяжитесь с Medi-Cal Dental по телефону 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922).



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

Услуги, которые вы не можете получить через DentaQuest или Medi-Cal

Есть некоторые услуги, которые ни [DentaQuest](#), ни Medi-Cal не обеспечивают, в том числе:

- Услуги по программе California Children's Services (CCS)
- Услуги, не связанные со стоматологической помощью
- Любые стоматологические услуги, не обеспечиваемые программой Medi-Cal Dental.
- Стоматологические услуги, процедуры, приспособления и реставрации для лечения дисфункции височно-нижнечелюстного сустава (ВНЧС), если отсутствует утвержденное предварительное согласование
- Стоматологические услуги, которые по результатам профессиональной оценки определены как косметические
- Стоматологические услуги, которые по результатам профессионального осмотра не признаны необходимыми с медицинской точки зрения
- Стоматологические услуги по восстановлению структуры зубов, утраченной в результате стирания, абразивного износа, эрозии, или в косметических целях
- Стоматологические услуги по удалению третьих моляров ("зубов мудрости"), если третий моляр не занимает позицию первого или второго моляра
- Любые стоматологические услуги, оказываемые не вашим стоматологом первичной помощи или стоматологом узкого профиля в отсутствие согласования со стороны [DentaQuest](#)
- Любая плановая стоматологическая услуга, оказываемая стоматологом широкого или узкого профиля в стационарных/амбулаторных условиях больницы.

Более подробная информация содержится в следующих разделах. Или позвоните по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

Услуги по программе California Children's Services (CCS)

CCS – это государственная программа, которая занимается лечением детей в возрасте до 21 года, имеющих определенные заболевания и хронические состояния, и отвечающих условиям программы CCS. Если [DentaQuest](#) или ваш стоматолог первичной помощи полагают, что ваш ребенок имеет состояние, предусмотренное программой CCS, он получит направление в программу CCS.

Сотрудники программы CCS примут решение о том, имеет ли ваш ребенок право на услуги CCS. Если ваш ребенок может получить эти виды помощи, поставщики услуг CCS будут предоставлять ему лечение, соответствующее его состоянию. [DentaQuest](#) продолжит предоставлять услуги, не связанные с заболеваниями, предусмотренными программой CCS, такие как медицинские осмотры, вакцины и профилактические осмотры детей.

[DentaQuest](#) не покрывает расходы на лечение, предоставляемое по программе CCS. Для лечения по программе CCS представители программы должны одобрить поставщика услуг, услуги и оборудование.

Программа CCS не обеспечивает все состояния. Программа CCS обеспечивает лечение большинства состояний, которые приводят к физической нетрудоспособности или требуют лечения с помощью лекарств, хирургического вмешательства или реабилитации. Программа CCS распространяется на детей с такими проблемами, как:

- Врожденный порок сердца
- Раковые заболевания
- Опухоли
- Гемофилия
- Серповидноклеточная анемия
- Проблемы со щитовидной железой
- Диабет
- Серьезные хронические заболевания почек



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

[DentaQuest](#) работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

- Заболевание печени
- Кишечные заболевания
- Расщелина губы/неба
- Расщелина позвоночника
- Потеря слуха
- Катаракта
- Детский церебральный паралич
- Неконтролируемые приступы
- Ревматоидный артрит
- Мышечная дистрофия
- СПИД
- Тяжелые травмы головы, головного или спинного мозга
- Тяжелые ожоги
- Сильно искривленные зубы

Услуги по программе CCS оплачивает штат. Если ваш ребенок не имеет права на услуги по программе CCS, он продолжит получать необходимую медицинскую помощь по программе [DentaQuest](#).

Для получения дополнительной информации о программе CCS позвоните по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Другие программы и услуги Medi-Cal

Существуют также другие программы и услуги Medi-Cal, в том числе:

- **Санитарное просвещение:** [DentaQuest](#) предлагает бесплатные программы, услуги и ресурсы, помогающие страхователям Medi-Cal оставаться здоровыми и контролировать свои заболевания. Страхователи и поставщики услуг могут получить дополнительную информацию о доступных программах, услугах и ресурсах на веб-сайте <https://www.dentaquest.com/en/news-and-resources/oral-health-tips> или позвонив в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY: [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке <https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

- **Освобождение от отдельных ограничений по программе Medi-Cal (Medi-Cal Waivers):** Предоставление дополнительных услуг определенным группам лиц, ограниченных услуг в определенных географических районах, медицинское страхование для лиц, которые не соответствуют всем условиям программы Medi-Cal.
- **Предоставление рецептурных препаратов по программе Medicare Part D:** Предоставление страхователям рецептурных препаратов в рамках страхового обеспечения по программе Medicare Part D.
- **Программа офтальмологического обслуживания:** Медицинское страхование, предусмотренное для большинства страхователей, имеющих право на участие в программе Medi-Cal.
- **Транспорт:** Хотя программа Medi-Cal покрывает расходы на неотложную медицинскую транспортировку через МСО, [DentaQuest](#) предлагает транспортировку через местного высококачественного поставщика для наших страхователей.
- **Дополнительное страховое обеспечение Программы поощрения страхователей:** При условии одобрения Департаментом здравоохранения (DHCS) [DentaQuest](#) предлагает стоматологическую программу, которая поможет вам сохранить здоровье и повысить качество жизни. Мы предлагаем **программы поощрения здорового образа жизни**. Участвуя в этих программах, вы можете получать вознаграждения. Вы можете принять участие в программах, посещая стоматолога и придерживаясь правил ухода за полостью рта. Вы и ваша семья можете получить подарочную карту при посещении стоматолога! Подарочную карту Amazon можно обменять на средства по уходу за полостью рта, такие как зубные щетки, зубная паста, зубная нить и ополаскиватель для полости рта; предметы по уходу за детьми, такие как подгузники, бутылочки и молочные смеси, школьные принадлежности и одежду.
 - Подарочная карта Amazon на 20 долларов (все страхователи)
Заполнение первоначальной формы скрининга рисков для здоровья полости рта и профилактический визит к стоматологу в течение первых 90 дней с момента регистрации
 - Подарочная карта Amazon на 20 долларов (для детей до одного года)
Первый визит к стоматологу на дом до достижения возраста одного года.



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

- Подарочная карта Amazon на 20 долларов (для детей в возрасте 6–9 и 10–14 лет)
Нанесение герметика на первый или второй постоянный моляр.
- Подарочная карта Amazon на 20 долларов (страхователи детского возраста)
Два профилактических визита к стоматологу в течение 12 месяцев
- Подарочная карта Amazon на 20 долларов (страхователи детского возраста)
После удаления зуба пройдите онлайн-оценку риска возникновения зависимости от опиоидов и альтернативных вариантов снятия острой боли (например, нестероидных противовоспалительных препаратов и ацетаминофена).

Вам необходимо заполнить онлайн-форму, подтверждающую, что вы соответствуете вышеуказанным критериям и имеете право на получение подарочной карты. Представитель **DentaQuest** рассмотрит информацию, чтобы подтвердить, имеете ли вы право на получение подарочной карты.

- **Дополнительное страховое обеспечение:** **DentaQuest** в рамках стоматологического страхования предлагает дополнительные услуги, которые в настоящее время не обеспечиваются программой Medi-Cal.

Более подробная информация о других программах и услугах Medi-Cal представлена в следующих разделах.

Координация страхового обеспечения

DentaQuest предлагает услуги, которые помогут вам координировать свои потребности в стоматологической помощи совершенно бесплатно. Если у вас возникли вопросы или опасения по поводу вашего стоматологического обслуживания или стоматологического обслуживания вашего ребенка, позвоните по телефону **1-855-388-6257** (TTY **1-800-466-7566**).



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону **1-855-388-6257** (TTY/TDD **1-800-466-7566**).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке <https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

5. Профилактические стоматологические услуги для детей и подростков

Дети и подростки в возрасте до 21 года могут получать стоматологические услуги сразу после регистрации. Это гарантирует получение ими необходимых профилактических стоматологических услуг. В этой главе описываются эти услуги.

Стоматологические осмотры

Для поддержания чистоты десен у младенца, необходимо ежедневно аккуратно протирать их мочалкой. Примерно в возрасте от четырех до шести месяцев у ребенка начнется «прорезывание зубов», начнут появляться молочные зубы. Вам следует записать ребенка на первый визит к стоматологу сразу после появления у него первого зуба, но не позднее достижения возраста одного года. Следующие стоматологические услуги Medi-Cal предоставляются бесплатно или по сниженной цене:

Для детей в возрасте от 0 до 3 лет:

- Первый визит ребенка к стоматологу
- Первый осмотр ребенка у стоматолога
- Стоматологические осмотры (каждые 6 месяцев; каждые 3 месяца с рождения до 3 лет)
- Рентген



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

- Чистка зубов (каждые 6 месяцев)
- Фтористый лак (каждые 6 месяцев)
- Пломбы
- Удаление зубов
- Экстренные услуги
- Седация (при медицинской необходимости)

Для детей в возрасте 4–12 лет:

- Стоматологические осмотры (каждые 6 месяцев)
- Рентген
- Чистка зубов (каждые 6 месяцев)
- Фтористый лак (каждые 6 месяцев)
- Герметики для моляров
- Пломбы
- Лечение корневых каналов
- Удаление зубов
- Экстренные услуги
- Седация (при медицинской необходимости)

Для подростков 13–20 лет:

- Стоматологические осмотры (каждые 6 месяцев)
- Рентген
- Фтористый лак (каждые 6 месяцев)
- Чистка зубов (каждые 6 месяцев)
- Ортодонтия (брекеты) для тех, кто имеет на это право
- Пломбы
- Коронки
- Лечение корневых каналов
- Частичные и полные зубные протезы
- Удаление зубного камня и выравнивание корней
- Удаление зубов
- Экстренные услуги
- Седация (при медицинской необходимости)

Если у вас есть вопросы или вы хотите узнать больше о стоматологических услугах, покрываемых программой Medi-Cal, позвоните по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)). Вы также можете посетить веб-сайт [DentaQuest](https://www.dentaquest.com/en/members/california-medicaid-dental-coverage/medi-cal-dmc-dentaquest) по адресу <https://www.dentaquest.com/en/members/california-medicaid-dental-coverage/medi-cal-dmc-dentaquest>



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

Помощь в получении профилактических стоматологических услуг для детей и подростков

DentaQuest поможет страхователям младше 21 года получить необходимые им услуги. DentaQuest может:

- Рассказать вам о доступных услугах
- Помочь в поиске поставщиков услуг внутри сети или за ее пределами, когда это необходимо
- Помочь записаться на прием

Координировать предоставление надлежащей медицинской помощи, даже если DentaQuest не отвечает за ее оплату.



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

6. Права и обязанности

Как страхователь **DentaQuest** вы имеете определенные права и обязанности. В этой главе разъясняются эти права и обязанности. В этой главе также содержатся юридические уведомления, на получение которых вы имеете право как страхователь **DentaQuest**.

Ваши права

Страхователи **DentaQuest** имеют следующие права:

- Право на уважительное отношение, с должным учетом права страхователя на неприкосновенность частной жизни и необходимости сохранения конфиденциальности медицинской и стоматологической информации страхователя.
- Получение информации о программе и предусмотренных программой услугах, в том числе об услугах, обеспечиваемых страховым покрытием, поставщиках услуг и обязанностях страхователей.
- Получение полностью переведенной письменной информации для страхователей на предпочитаемом вами языке, включая все уведомления о жалобах и апелляциях.
- Иметь возможность выбора лечащего стоматолога в сети Подрядчика.
- Участвовать в принятии решений относительно собственной стоматологической помощи, включая право отказаться от лечения.
- Выражать жалобы, как устно, так и письменно, на организацию или полученную помощь.
- Получать услуги устного перевода на свой язык.
- Иметь доступ к медицинским центрам, имеющим федеральную



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

квалификацию, учреждениям Службы здравоохранения коренных народов и служб экстренной помощи за пределами сети Подрядчика в соответствии с федеральным законом.

- Запросить проведение слушания на уровне штата, включая информацию об обстоятельствах, при которых возможно ускоренное слушание.
- Иметь доступ к своей стоматологической карте и, если это юридически оправдано, получать ее копии, вносить в нее изменения или исправления.
- Прекратить регистрацию по требованию.
- Получать письменные информационные материалы для Страхователей в альтернативных форматах (включая шрифт Брайля, крупный шрифт и аудиоформат) по требованию и своевременно, в соответствии с запрашиваемым форматом и в соответствии с разделом 14182 (b) (12) Кодекса W & I.
- Быть свободным от любой формы ограничения или изоляции, используемых в качестве средства принуждения и наказания, а также для удобства третьих лиц.
- Получать информацию о доступных и альтернативных вариантах лечения в форме, соответствующей возможности Страхователя ознакомиться с ней.
- Получить копию своей стоматологической карты и потребовать внесения в нее изменений и исправлений в соответствии с федеральными нормами.
- Право на свободу осуществлять указанные права без ущерба для отношения к страхователю со стороны Подрядчика, поставщиков услуг и представителей Штата.

Ваши обязанности

Страхователи **DentaQuest** имеют следующие обязанности:

- Прочитать Справочник страхователя.
- Предъявлять карты Medi-Cal BIC и **DentaQuest** при посещении врача или получении услуг.
- Не разрешать посторонним пользоваться вашими картами Medi-Cal BIC и **DentaQuest**.
- Сообщить в **DentaQuest**, если ваша идентификационная карта была утеряна или украдена.



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону **1-855-388-6257** (TTY/TDD **1-800-466-7566**).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

- Знать своего стоматолога первичной помощи и менеджера по работе с клиентами, если таковой имеется.
- Ознакомиться с программой стоматологического страхования и правилами получения медицинской помощи.
- Пройти первичный прием у стоматолога первичной помощи в течение первых 90 дней с момента регистрации в программе.
- Заполнить и отправить форму оценки риска для здоровья полости рта в [DentaQuest](#) либо заполнить форму онлайн или по телефону, позвонив в службу поддержки страхователей, в течение первых 90 дней регистрации. Форму можно найти на странице 70 настоящего руководства для страхователей.
- Пройти курс лечения у назначенного стоматолога первичной помощи или стоматолога узкого профиля.
- Проявлять уважение к персоналу [DentaQuest](#), своему стоматологу первичной помощи и другим поставщикам услуг, которые оказывают вам медицинскую помощь.
- Соблюдать все правила стоматологического кабинета по уходу и поведению.
- Предоставлять стоматологу первичной помощи, стоматологу узкого профиля и [DentaQuest](#), максимально достоверную информацию о своем физическом и стоматологическом здоровье.
- Сообщить стоматологу первичной помощи или стоматологу узкого профиля о любых внезапных изменениях в состоянии своего физического и стоматологического здоровья.
- Сообщить стоматологу первичной помощи или стоматологу узкого профиля, что вы понимаете схему лечения и предъявляемые к вам требования.
- Придерживаться схемы лечения, которую вы поняли и согласовали с лечащим врачом или стоматологом узкого профиля.
- Сообщить [DentaQuest](#) о своих потребностях и ожиданиях от стоматолога первичной помощи или стоматолога узкого профиля.
- Записываться на прием и приходить в назначенное время к стоматологу первичной помощи или стоматологу узкого профиля.
- В случае невозможности прийти на запланированный прием сообщить об этом стоматологу первичной помощи или стоматологу узкого профиля как можно скорее и не менее, чем за сутки до приема, а также незамедлительно сообщать о возможном опоздании на прием.
- Отвечать за собственные действия в случае отказа от лечения или в случае несоблюдения плана лечения, инструкций и советов стоматолога первичной помощи или стоматолога узкого профиля.



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

[DentaQuest](#) работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

- Понимать объем стоматологического страхования, включая услуги, которые обеспечиваются и не обеспечиваются страхованием.
- Оплачивать счета стоматолога в случае согласия на услуги, не обеспечиваемые программой страхования.
- Пользоваться отделением неотложной помощи только в случае действительно чрезвычайной ситуации.
- Сообщить нам о других имеющихся у вас страховках.
- Сообщить нам об изменении адреса, семейного положения и другого медицинского страхового покрытия.
- Сообщить нам о подозреваемом мошенничестве или злоупотреблениях со стороны поставщика услуг.
- Информировать [DentaQuest](#) или Medi-Cal о мошенничестве, растратах и злоупотреблениях.
- Предоставлять персоналу точную информацию, соблюдать предписания, выполнять рекомендации поставщиков услуг.

Вовлеченность страхователей

[DentaQuest](#) хочет услышать ваше мнение. Каждый год мы проводим встречи, чтобы обсудить, что работает хорошо и как можно улучшить. Приглашаем страхователей принять в них участие. Присоединяйтесь к нам и расскажите, что вы думаете!

Общественный консультативный комитет [DentaQuest](#)

У нас есть группа под названием «[Общественный консультативный комитет](#)» (ранее – [Комитет общественной политики](#)) (САС). В эту группу входят [страхователи Medi-Cal](#), [заинтересованные стороны из числа сообщества](#) и [сотрудники службы поддержки](#). Группа обсуждает способы улучшения политики [DentaQuest](#) и отвечает за следующие вопросы:

- Рекомендации по улучшению обслуживания наших страхователей
- Проверка показателей качества для обеспечения удовлетворенности страхователей
- Предложения по улучшению программ [DentaQuest](#)
- Проверка финансовых отчетов [DentaQuest](#)
- Финансовые отчеты [DentaQuest](#)



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

[DentaQuest](#) работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

Если вы хотите стать участником этой группы, позвоните по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

Исследование удовлетворенности страхователей

Мы хотим услышать мнение наших страхователей. Ежегодно **DentaQuest** будет распространять и оценивать опросы для исследования удовлетворенности страхователей. Опросы проводятся по телефону или онлайн / по электронной почте. Когда вам предложат пройти опрос, пожалуйста, примите в нем участие и дайте свое честное мнение и отзывы.

Уведомление об отсутствии дискриминации

Дискриминация противозаконна. **DentaQuest** соблюдает государственные и федеральные законы о гражданских правах и не допускает дискриминации и предвзятого отношения по признаку пола, расы, цвета кожи, религии, происхождения, национальности, этнической принадлежности, возраста, умственной отсталости, физической инвалидности, состояния здоровья, генетической информации, семейного положения, пола, гендерной идентичности или сексуальной ориентации.

DentaQuest предоставляет:

- Бесплатную помощь и услуги для людей с ограниченными возможностями, помогающие им лучше общаться, в частности:
 - Квалифицированные переводчики языка жестов
 - Предоставление письменной информации в других форматах (шрифт Брайля, крупный шрифт, аудио, доступные электронные форматы и другие форматы)
- Бесплатные языковые услуги для людей, чей родной язык не является английским, в частности:
 - Квалифицированные устные переводчики



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

- Информация в письменном виде на других языках

Если вам требуются эти услуги, свяжитесь с [DentaQuest](#) с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00 по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257). Если вы испытываете проблемы со слухом или речью, свяжитесь со службой коммутируемых сообщений Калифорнии: ТТТ [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566) или 711.



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (ТТТ/ТДД [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

ОЦЕНКА СОСТОЯНИЯ ПОЛОСТИ РТА



Чтобы пройти онлайн-версию этого теста, отсканируйте код камерой смартфона или перейдите на сайт bit.ly/ca-md-assessment. Наведите телефон на код и коснитесь экрана, чтобы получить доступ к форме.

Заполните эту форму, чтобы мы могли оказать вам оптимальную медицинскую помощь. Заполните отдельную форму для каждого члена вашей семьи, являющегося страхователем по программе DentaQuest. Отправьте заполненную форму (формы) почтой по адресу, указанному ниже. Вы можете загрузить опросы для новых участников, посетив DentaQuest.com.

Имя _____ Дата рождения _____

Тел.: _____ (моб.) _____ (дом.) Эл.почта _____

Дата (мм/дд/гггг): _____ Идентиф. номер страхователя DentaQuest: _____

Вы разрешаете нам связаться с вами по указанному выше адресу эл. почты и телефону? Да Нет

Заполнение данной формы является добровольным. Вам не будет отказано в медицинской помощи на основании ваших конфиденциальных ответов.

1. Последний раз вы были у стоматолога более 12 месяцев назад? Да Нет
2. У вас возникает боль при употреблении холодной, горячей или сладкой пищи? Да Нет
3. У вас есть сломанные зубы? Да Нет
4. У вас есть сухость во рту? Да Нет
5. Ваши десны кровоточат при чистке зубов щеткой или зубной нитью? Да Нет
6. Вы проходили лечение десен (пародонтита)? Да Нет
7. Вы носите зубные или частичные протезы? Да Нет
8. Вы проходите в настоящее время лучевую или химиотерапию? Да Нет
9. У вас особое состояние, из-за которого вам сложно посещать стоматолога? Да Нет
Если да, какое? (выберите все подходящие варианты)
 У меня есть интеллектуальная и/или физическая инвалидность
 Я нервничаю или боюсь идти к стоматологу
 Я пользуюсь инвалидной коляской или носилками
 Другое (объясните) _____
10. Вы беременны? Да Нет
11. У вас есть проблемы со здоровьем или заболевание, из-за которых вам сложно посетить стоматолога? Да Нет
Если да, какое? (выберите все подходящие варианты)
 Диабет
 Заболевание почек
 Заболевание сердца
 Заболевание легких
 Рак
 Психическое заболевание или проблема психического здоровья
 Употребление или злоупотребление наркотиками или алкоголем
 Другое (объясните) _____
12. У вас есть какие-либо другие проблемы, которые мешают вам посетить стоматолога? (Например, «У меня нет возможности попасть к стоматологу».) Да Нет
Если да, (объясните) _____

Отправьте заполненную форму по адресу:

DentaQuest, ATTN Case Management
PO Box 2906, Milwaukee, WI 53201-9292

Стоматологическое страховое обеспечение представлено сетью California Dental Network, которая осуществляет хозяйственную деятельность под наименованием DentaQuest. В настоящем документе сеть California Dental Network именуется DentaQuest.

DentaQuest
Benefits provided by California Dental Network



DQ3525 (4.25) RUS



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону **1-855-388-6257** (TTY/TDD **1-800-466-7566**).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

Как подать жалобу

Если вы считаете, что [DentaQuest](#) не предоставила определенные услуги или допустила иную противозаконную дискриминацию по признаку пола, расы, цвета кожи, религии, происхождения, национальности, этнической принадлежности, возраста, умственной отсталости, физической инвалидности, состояния здоровья, генетической информации, семейного положения, пола, гендерной идентичности или сексуальной ориентации, вы можете подать жалобу в [DentaQuest](#). Вы можете подать жалобу по телефону, в письменной форме, лично или в электронном виде:

- По телефону: Свяжитесь с [DentaQuest](#) с 8:00 до 17:00, с понедельника по пятницу по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257). Если вы испытываете проблемы со слухом или речью, звоните по телефону ТТТ [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566).
- По почте: Заполните форму жалобы или напишите письмо и отправьте его по адресу:
[DentaQuest](#)
PO Box 2182
Milwaukee, WI 53201-2182
- Лично: Посетите кабинет своего врача или [DentaQuest](#) и скажите, что вы хотите подать жалобу.
- В электронном виде: Посетите веб-сайт [DentaQuest](#) по адресу <https://www.dentaquest.com/en/members/california-medicaid-dental-coverage/medi-cal-dmc-dentaquest>.

УПРАВЛЕНИЕ ПО ГРАЖДАНСКИМ ПРАВАМ – ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КАЛИФОРНИИ

Вы также можете подать жалобу о нарушении гражданских прав в Управление по гражданским правам Департамента здравоохранения Калифорнии по телефону, в письменной форме или в электронном виде:

- По телефону: Позвоните по телефону **916-440-7370**. Если вы испытываете проблемы со слухом или речью, звоните по **номеру 711 (служба коммутируемых сообщений)**.



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

[DentaQuest](#) работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

- По почте: Заполните форму жалобы или отправьте ее почтой по адресу:

**Office of Civil Rights
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413**

Формы жалоб доступны по адресу http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx .

- В электронном виде: Отправьте электронное письмо на адрес CivilRights@dhcs.ca.gov.

УПРАВЛЕНИЕ ПО ГРАЖДАНСКИМ ПРАВАМ – ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И СОЦИАЛЬНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ США

Если вы считаете, что подверглись дискриминации по признаку расы, цвета кожи, национального происхождения, возраста, инвалидности или пола, вы также можете подать жалобу о нарушении гражданских прав в Управление по гражданским правам Департамента здравоохранения и социального обеспечения США по телефону, в письменной форме или в электронном виде:

- По телефону : Позвоните по телефону **1-800-368-1019** . Если вы испытываете проблемы со слухом или речью, позвоните по номеру **TTY/TDD 1-800-537-7697** .
- По почте : Заполните форму жалобы или отправьте ее почтой по адресу:
**U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201**

Формы жалоб доступны по адресу <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html> .

- Онлайн: Через Портал жалоб Управления по гражданским правам по адресу <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby>



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону **1-855-388-6257** (TTY/TDD **1-800-466-7566**).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

DentaQuest разрешает вам или вашему представителю запросить конфиденциальный обмен информацией в запрошенном вами формате, если информацию легко предоставить в этом формате, или по альтернативному адресу.

- **DentaQuest** требует, чтобы вы или ваш представитель подали запрос на конфиденциальный обмен информацией в письменной форме.
- Запрос на конфиденциальный обмен информацией действителен до тех пор, пока вы не отправите запрос на его отзыв или не отправите новый запрос.
- Запрос на конфиденциальный обмен информацией распространяется на все сообщения, раскрывающие медицинскую информацию, а также имя (наименование) и адрес поставщика предоставляемых вам медицинских услуг.
- **DentaQuest** выполнит запрос в течение 7 календарных дней с момента получения электронного сообщения или в течение 14 календарных дней с момента получения запроса почтовым отправлением первого класса. **DentaQuest** подтвердит получение запроса и сообщит вам о статусе выполнения запроса, если вы об этом попросите.

Уведомление о правилах конфиденциальности

Заявление касательно принятых в **DentaQuest** правилах по сохранению конфиденциальности стоматологических записей подготовлено и будет предоставлено вам по требованию. Заявление о принятых в **DentaQuest** правилах защиты вашей медицинской информации (т.н. «Уведомление о правилах конфиденциальности») приведено ниже:

ЗАЯВЛЕНИЕ КАСАТЕЛЬНО ПРИНЯТЫХ В DENTAQUEST ПРАВИЛАХ ПО СОХРАНЕНИЮ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ ЗАПИСЕЙ ПОДГОТОВЛЕНО И БУДЕТ ПРЕДОСТАВЛЕНО ВАМ ПО ТРЕБОВАНИЮ.

В соответствии с требованиями законодательства данное уведомление относится к вашим правам, нашим юридическим обязанностям и правилам обеспечения конфиденциальности в отношении персональной медицинской информации (PHI). В этом уведомлении также говорится о том, как мы можем собирать, использовать и раскрывать вашу персональную медицинскую информацию. Мы должны следовать предписаниям действующего в настоящее время уведомления. Мы оставляем за



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону **1-855-388-6257** (TTY/TDD **1-800-466-7566**).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

собой право периодически вносить изменения в настоящее уведомление и принимать измененное уведомление в качестве действующего в отношении всей хранящейся у нас персональной медицинской информации. Актуальную версию нашего уведомления о конфиденциальности можно найти на нашем веб-сайте по адресу <https://www.dentaquest.com/en/policies/hipaa-privacy-policy>

Для получения настоящего уведомления в письменном виде обратитесь в нашу службу поддержки страхователей по телефону 1-855-388-6257 (TTY 1-800-466-7566) с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00.

Для получения информации о ваших правах, вашем праве выбора, информации о пользователе и раскрытии информации, а также обязанностях Департамента здравоохранения (DHCS) ознакомьтесь с правилами конфиденциальности DHCS в сети Интернет: <https://www.dhcs.ca.gov/formsandpubs/laws/priv/Documents/Notice-of-Privacy-Practices-English.pdf>

Уведомление о соблюдении законодательства

В отношении настоящего Справочника страхователя действует ряд законов. Эти законы могут повлиять на ваши права и обязанности, даже если они не упомянуты или не объяснены в настоящем справочнике. Основными законами, применимыми к данному справочнику, являются законы штата и федеральные законы в отношении программы Medi-Cal. Могут применяться и другие федеральные законы и законы штата.

Уведомление о Medi-Cal как плательщике последней инстанции, ином страховом обеспечении и возмещении ущерба

Программа Medi-Cal соблюдает государственные и федеральные законы и правила, касающиеся юридической ответственности третьих лиц за медицинские услуги, предоставляемые ее страхователям. DentaQuest предпримет все разумные меры для того, чтобы программа Medi-Cal стала плательщиком последней инстанции.



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону 1-855-388-6257 (TTY/TDD 1-800-466-7566).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

Страхователи по программе Medi-Cal могут иметь другое медицинское страхование (ОНС), также называемое частной страховкой. Условием права на участие в программе Medi-Cal является необходимость подачи заявления на получение или сохранение любых доступных услуг по частной страховке (ОНС), если они бесплатны.

Федеральные и государственные законы требуют от страхователей по программе Medi-Cal сообщать о состоянии частной страховки и любых его изменениях. Если вы своевременно не сообщите о наличии частной страховки, вам, возможно, придется возместить Департаменту здравоохранения любые выплаты по страховому обеспечению, которые были сделаны ошибочно. Подайте заявку на частную страховку онлайн по адресу <http://dhcs.ca.gov/ОНС>.

Если у вас нет доступа к сети Интернет, вы можете сообщить в [DentaQuest](#) о наличии частной страховки, позвонив по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566) или 711). Кроме того, вы можете позвонить в Центр обработки данных о частной страховке Департамента здравоохранения по телефону 1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 или 711) или 1-916-636-1980.

Департамент здравоохранения имеет право и обязанность получить возмещение за услуги, обеспечиваемые страховым покрытием по программе Medi-Cal, в отношении которых Medi-Cal не является первым плательщиком. Например, если вы получили травму в результате дорожно-транспортного происшествия или на работе, расходы на ваше медицинское обслуживание оплачиваются в первую очередь за счет автомобильной страховки или страховки работодателя, либо соответствующие страховые компании должны возместить затраты Medi-Cal, если Medi-Cal оплатила эти расходы.

Если вы получили травму и ответственность за нее несет другая сторона, вы или ваш законный представитель должны уведомить об этом Департамент здравоохранения (DHCS) в течение 30 дней с момента подачи судебного иска или страхового требования. Отправьте свое уведомление онлайн по адресу:

- Программа возмещения ущерба от телесных повреждений: <https://dhcs.ca.gov/PIForms>
- Программа компенсационных выплат работникам в случае травмы: <https://dhcs.ca.gov/WC>



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

Более подробную информацию можно получить на веб-сайте Отдела ответственности третьих лиц и взыскания ущерба Департамента здравоохранения: <https://dhcs.ca.gov/tplrd> или по телефону 1-916-445-9891.



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

Уведомление о действии

Каждый раз в случае отказа, переноса сроков, отмены или внесения изменений в отношении запроса на стоматологические услуги **DentaQuest** направит вам письмо с уведомлением о действии (Notice of Action, NOA). Если вы не согласны с решением **DentaQuest**, вы всегда можете подать апелляцию в **DentaQuest**. Важную информацию о подаче апелляции можно найти в разделе «Апелляции» в главе 7 настоящего справочника. Когда **DentaQuest** направляет вам уведомление о действии, в нем будут указаны все ваши права, которыми вы можете воспользоваться, если вы не согласны с принятым нами решением.

Содержание уведомлений

Если **DentaQuest** обосновывает отказ, перенос сроков, изменение, отмену, приостановку или сокращение ваших услуг полностью или частично медицинской необходимостью, в направленном вам уведомлении о действии должна содержаться следующая информация:

- Заявление о действиях, которые **DentaQuest** намерена предпринять
- Четкое и краткое объяснение причин решения **DentaQuest**
- Основания для принятого решения **DentaQuest**, включая правила, которые применялись при принятии решения
- Причины принятия решения. **DentaQuest** должна четко указать, почему ваше состояние не соответствует правилам или рекомендациям.

Переводы

DentaQuest обязана полностью перевести и предоставить письменную информацию страхователям на общепринятых языках, включая все уведомления о жалобах и апелляциях.

Полностью переведенное уведомление должно включать медицинскую причину, на основании которой **DentaQuest** приняла решение об отказе, переносе сроков, изменении, отмене, приостановке или сокращении объема запрашиваемых медицинских услуг.

Если перевод на предпочитаемый вами язык недоступен, **DentaQuest** обязана предложить устную помощь на предпочитаемом вами языке, чтобы вы могли понять получаемую информацию.



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону **1-855-388-6257** (TTY/TDD **1-800-466-7566**).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

7. Информирование о проблемах и их решение

Существует два способа сообщить о проблемах и решить их:

- Используйте **жалобу** (или **претензию**), если у вас возникла проблема с [DentaQuest](#), поставщиком услуг или стоматологической помощью и лечением, полученным от поставщика услуг.
- Подайте **апелляцию**, если вы не согласны с решением [DentaQuest](#) не покрывать расходы на услуги.

Вы имеете право подать жалобу и апелляцию в [DentaQuest](#), чтобы рассказать нам о своей проблеме. Это не лишает вас каких бы то ни было законных прав и средств правовой защиты. Мы также обязуемся не применять против вас ответных мер в случае подачи вами жалобы. Сообщив нам о своей проблеме, вы поможете нам улучшить качество обслуживания всех страхователей.

Вы можете сначала связаться с [DentaQuest](#), чтобы сообщить нам о своей проблеме. Звоните нам **с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00** по телефону **1-855-388-6257** (TTY **1-800-466-7566** или 711). Расскажите нам о своей проблеме.

Если решение по вашей жалобе или апелляции не принято в течение 30 дней или вы недовольны результатом, вы можете позвонить в Департамент регулируемого медицинского обслуживания Калифорнии (DMHC). Попросите департамент DMHC рассмотреть вашу жалобу или провести независимую медицинскую экспертизу (НМЭ). Если ваш вопрос срочный, например, если он связан с серьезной угрозой вашему здоровью, вы можете позвонить в департамент DMHC немедленно, без предварительной подачи жалобы или апелляции в [DentaQuest](#). Вы можете



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону **1-855-388-6257** (TTY/TDD **1-800-466-7566**).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

позвонить в DMHC бесплатно по телефону 1-888-466-2219. (TTY 1-877-688-9891 или 711). Или перейдите по ссылке: <https://www.dmhc.ca.gov>.

Помощь также может оказать омбудсмен по вопросам регулируемого медицинского обслуживания в рамках программы Medi-Cal Департамента здравоохранения Калифорнии (DHCS). Омбудсмен может помочь с проблемами, которые не решила программа страхования, в том числе с проблемами регистрации в программе, ее изменения или прекращения, а также с другими проблемами, относящимися к программе регулируемого медицинского обслуживания по программе Medi-Cal. Вы можете позвонить омбудсмену по телефону **1-888-452-8609** с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00.

Вы также можете подать жалобу в окружной отдел по вопросам права на участие в программе Medi-Cal. Если вы не уверены, кому можно подать жалобу, позвоните по телефону **1-855-388-6257** (TTY **1-800-466-7566**).

Жалобы

Жалоба (или претензия) может касаться обслуживания, которое вы получаете от поставщика сетевых услуг. Также может быть подана жалоба на [DentaQuest](#). Более подробную информацию об апелляциях и слушаниях на уровне штата см. ниже. Вы можете подать жалобу своему стоматологу первичной помощи или в [DentaQuest](#).

Вы можете подать нам жалобу по телефону или по почте. Срок подачи жалобы не ограничен.

- **По телефону:** Позвоните по телефону **1-855-388-6257** (TTY **1-800-466-7566**). Укажите свой идентификационный номер в программе стоматологического страхования, имя и причину жалобы.
- **По почте:** позвоните по телефону **1-855-388-6257** (TTY **1-800-466-7566**). Попросите, чтобы вам отправили форму. Получив форму, заполните ее. Обязательно укажите свое имя, идентификационный номер в программе стоматологического страхования и причину жалобы. Расскажите нам, что произошло и как мы можем вам помочь.



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону **1-855-388-6257** (TTY/TDD **1-800-466-7566**).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

Отправьте форму по адресу:

DentaQuest
PO Box 2182
Milwaukee, WI 53201-2182

- **Онлайн:** Посетите сайт [DentaQuest](https://www.dentaquest.com/en/members/california-medicaid-dental-coverage/medi-cal-dmc-dentaquest). Посетите <https://www.dentaquest.com/en/members/california-medicaid-dental-coverage/medi-cal-dmc-dentaquest>.

Если вам требуется помощь в подаче жалобы, мы можем вам помочь. Мы можем предоставить вам бесплатные языковые услуги. Позвоните по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

В течение 5 календарных дней с момента получения жалобы мы отправим вам письмо с сообщением о ее получении. В течение 30 дней мы отправим вам еще одно письмо, в котором расскажем, как мы решили вашу проблему.

Если у вас срочный вопрос, связанный с серьезной проблемой со здоровьем, мы начнем ускоренное (быстрое) рассмотрение. Мы сообщим вам решение в течение 72 часов с момента получения жалобы.

Чтобы запросить ускоренное рассмотрение, позвоните по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

В течение 72 часов с момента получения жалобы мы примем решение о порядке ее рассмотрения, а также о возможности ускоренного рассмотрения. Если мы обнаружим, что не сможем ускорить рассмотрение вашей жалобы, мы сообщим вам, что рассмотрим жалобу в течение 30 дней. Вы можете связаться с Департаментом регулируемого медицинского обслуживания (DMHC) напрямую по любой причине, в том числе если вы считаете, что ваша проблема подлежит ускоренному рассмотрению, [DentaQuest](#) не отвечает вам в течение 72 часов или если вы недовольны решением [DentaQuest](#).

Апелляции

Апелляция отличается от жалобы. Апелляция – это запрос в [DentaQuest](#) о пересмотре и изменении принятого нами решения относительно обеспечения



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

[DentaQuest](#) работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

запрашиваемой услуги. Если мы отправили вам письмо с уведомлением о действии (NOA), в котором сообщается, что мы отказываем, переносим сроки, изменяем или отменяем предоставление услуги, и вы не согласны с нашим решением, вы можете подать апелляцию, или стоматолог первичной помощи может подать апелляцию за вас.

Вы можете подать апелляцию по телефону, по почте или через Интернет. Вы должны подать апелляцию в течение 60 календарных дней с даты получения уведомления о действии.

Вы можете подать апелляцию по телефону, в письменном виде по почте или через Интернет.

- **По телефону:** позвоните по телефону **1-855-388-6257** (TTY **1-800-466-7566**). Укажите свое имя, идентификационный номер в программе медицинского страхования и услугу, которую вы запрашиваете.
- **По почте:** позвоните по телефону **1-855-388-6257** (TTY **1-800-466-7566**). Попросите, чтобы вам отправили форму. Получив форму, заполните ее. Обязательно укажите свое имя, идентификационный номер в программе стоматологического страхования и услугу, которую вы запрашиваете.
Отправьте форму по адресу:
[DentaQuest](#)
[PO Box 2182](#)
[Milwaukee, WI 53201-2182](#)
- **Онлайн:** Посетите сайт [DentaQuest](#). Посетите <https://www.dentaquest.com/en/members/california-medicaid-dental-coverage/medi-cal-dmc-dentaquest>.

Если в отправленном нами уведомлении указано, что предоставление услуг будет прекращено, вы можете продолжать получать услуги во время подачи апелляции. Для этого вы или стоматолог первичной помощи должны подать апелляцию в течение 10 дней с даты отправки уведомления в ваш адрес. Вам следует сообщить нам, что вы хотите продолжить получать услуги.

Если вам требуется помощь в подаче апелляции, мы можем вам помочь. Мы можем предоставить вам бесплатные языковые услуги. Позвоните по телефону **1-855-388-6257** (TTY **1-800-466-7566**).



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону **1-855-388-6257** (TTY/TDD **1-800-466-7566**).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

В течение 5 дней с момента получения апелляции мы отправим вам письмо с уведомлением о ее получении. В течение 30 дней мы сообщим вам о нашем решении по апелляции и отправим вам письмо с уведомлением о решении по апелляции (NAR). Если мы не предоставим вам решение по апелляции в течение 30 дней, вы можете запросить слушание на уровне штата в Департаменте социального обеспечения Калифорнии (CDSS) и независимую медицинскую экспертизу (IMR) в Департаменте регулируемого медицинского обслуживания (DMHC).

Если вы или ваш стоматолог хотите, чтобы мы приняли решение в ускоренном порядке, поскольку время, необходимое для рассмотрения вашей апелляции, может поставить под угрозу вашу жизнь, здоровье и жизнедеятельность, вы можете запросить ускоренное (быстрое) рассмотрение. Чтобы запросить ускоренное рассмотрение, позвоните по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)). Мы примем решение в течение 72 часов с момента получения вашей апелляции.

Слушание на уровне штата

Слушание на уровне штата – проводится в форме встречи с представителями Департамента социального обеспечения Калифорнии (DSS). Судья поможет решить вашу проблему. Вы можете запросить проведение слушания на уровне штата только **после того, как** вы завершили процедуру апелляции в [DentaQuest](#) и по-прежнему не удовлетворены решением или если вы не получили решения по своей апелляции в течение 30 дней.

Вы можете подать ходатайство на проведение слушания на уровне штата по телефону или по почте. Ходатайство на проведение слушания на уровне штата должно быть подано не позднее, чем через 120 календарных дней с даты, указанной в уведомлении о решении по апелляции. Ваш стоматолог первичной помощи может ходатайствовать о проведении слушания на уровне штата, если он получит одобрение от Департамента социального обеспечения. Позвоните в DSS, чтобы попросить штат дать одобрение вашему стоматологу первичной помощи на подачу ходатайства о проведении слушания на уровне штата.

Если в отправленном нами уведомлении указано, что предоставление услуг будет



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

прекращено, вы можете продолжать получать услуги во время слушания на уровне штата. Для этого вы или стоматолог первичной помощи должны подать требование о проведении слушания на уровне штата в течение 10 дней с даты отправки уведомления в ваш адрес. Вам следует сообщить, что вы хотите продолжить получать услуги.

Чтобы подать по телефону ходатайство на проведение слушания на уровне штата, позвоните в Отдел общественного реагирования Департамента социального обеспечения Калифорнии (DSS) по телефону **1-800-952-5253**. **(TDD 1-800-952-8349)**.

Чтобы подать по почте ходатайство о проведении слушания на уровне штата, заполните форму, предоставленную вам вместе с уведомлением о решении по апелляции. Отправьте его по адресу:

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, MS 09-17-37
Sacramento, CA 94244-2430

Если вам требуется помощь в подаче ходатайства о проведении слушания на уровне штата, мы можем вам помочь. Мы можем предоставить вам бесплатные языковые услуги. Позвоните по телефону **1-855-388-6257** (TTY **1-800-466-7566**).

На слушании вы сообщите судье, почему вы не согласны с решением **DentaQuest**. Мы сообщим судье, как мы приняли свое решение. Рассмотрение вашего дела судьей может занять до 90 дней. **DentaQuest** обязана исполнить решение судьи.

Если вы хотите, чтобы мы приняли быстрое решение, поскольку время, необходимое для проведения слушания на уровне штата, может поставить под угрозу вашу жизнь, здоровье и жизнедеятельность, вы или стоматолог первичной помощи можете написать в DSS. Вы можете подать ходатайство о проведении ускоренного (быстрого) слушания на уровне штата. DSS должен принять решение не позднее, чем через 3 рабочих дня после получения вашего запроса.

Если по вашему делу уже проводилось слушание на уровне штата, вы **не можете** подать заявку на проведение независимой медицинской экспертизы. Однако если



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону **1-855-388-6257** (TTY/TDD **1-800-466-7566**).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

вы сначала запросили проведение независимой медицинской экспертизы и не удовлетворены результатом, вы можете запросить проведение слушания на уровне штата.

Мошенничество, растрата и злоупотребления

Если вы подозреваете, что поставщик услуг или лицо, получающее страховое обеспечение по программе Medi-Cal, совершило мошенничество, растрату или злоупотребление, вы имеете право и обязаны сообщить об этом, позвонив по конфиденциальному бесплатному номеру 1-800-822-6222 или отправив жалобу онлайн по адресу <https://www.dhcs.ca.gov/>.

Признаки мошенничества, растраты и злоупотребления со стороны поставщиков услуг:

- Изменение стоматологических записей
- Назначение большего количества лекарств, чем это необходимо с медицинской точки зрения
- Предоставление большего объема стоматологических услуг, чем это необходимо с медицинской точки зрения
- Выставление счетов за услуги, которые не были предоставлены
- Выставление счетов за профессиональные услуги, которые профессионал не предоставил.

Признаки мошенничества, растраты и злоупотребления со стороны лица, получающего страховое обеспечение:

- Передача или продажа идентификационной карты стоматологического страхования или идентификационной карты страхователя по программе Medi-Cal (BIC) постороннему лицу
- Получение схожих или одинаковых методов лечения или лекарств у более чем одного поставщика
- Обращение в отделение неотложной помощи, когда это не экстренная ситуация
- Использование чужого номера социального страхования или идентификационного номера по программе стоматологического страхования

Чтобы сообщить о мошенничестве, растрате или злоупотреблении, запишите имя, адрес и номер удостоверения личности человека, совершившего мошенничество, растрату или злоупотребление. Предоставьте как можно больше информации о человеке, например, номер телефона или специализацию, если это поставщик



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

услуг. Назовите даты событий и кратко опишите, что именно произошло.

Отправьте свое сообщение по адресу:

DentaQuest
PO Box 2182
Milwaukee, WI 53201-2182

Департамент регулируемого медицинского обслуживания Калифорнии отвечает за регулирование программ медицинского обслуживания. Если у вас есть претензии к вашей программе медицинского страхования, вам следует сначала позвонить в организацию, предоставляющую вам программу медицинского страхования по телефону (вставить номер телефона программы медицинского страхования) и воспользоваться процедурой подачи жалоб, предусмотренной вашей программой медицинского страхования, прежде чем обращаться в департамент. Использование данной процедуры подачи жалоб не лишает вас каких-либо потенциальных законных прав или средств правовой защиты, которые могут быть вам доступны. Если вам требуется помощь с жалобой, связанной с чрезвычайной ситуацией, жалобой, которая не была удовлетворительно разрешена организацией, предоставляющей вам программу медицинского страхования, или жалобой, которая остается нерешенной более 30 дней, вы можете обратиться в департамент за помощью. Вы также можете иметь право на независимую медицинскую экспертизу (IMR). Если вы имеете право на независимую медицинскую экспертизу, процесс экспертизы обеспечит беспристрастную проверку медицинских решений, принятых организацией, предоставляющей программу медицинского страхования, в отношении медицинской необходимости предлагаемой услуги или лечения, решений о покрытии расходов на экспериментальные или исследовательские виды лечения, а также споров об оплате экстренных и неотложных медицинских услуг. В департаменте также имеется бесплатный номер телефона (1-888-466-2219) и линия TDD (1-877-688-9891) для лиц с нарушениями слуха и речи. На сайте департамента www.dmhca.gov есть формы жалоб, формы заявлений на проведение независимой медицинской экспертизы и инструкции.



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

8. Важные номера и термины

Важные номера телефонов

- Служба поддержки страхователей [DentaQuest 1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566))
- Бенефициары стоматологической программы Medi-Cal: 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922)
- Справочный центр DMHC: 1-888-466-2219
- Health Care Options – регулируемое медицинское обслуживание по программе Medi-Cal: 1-800-430-4263
- Health Consumer Alliance (Альянс потребителей услуг здравоохранения): 1-888-804-3536
- Право на участие в программе Medi-Cal: 1-800-541-5555
- Справедливое слушание по делу Medi-Cal: 1-800-952-5253 (TTY 1-800-952-8349)
- Регулируемое медицинское обслуживание по программе Medi-Cal: 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077)
- Омбудсмен Medi-Cal: 1-888-452-8609

Важные термины

Представитель коренного населения Америки: Лицо, которое соответствует



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

определению Indian (индеец) в соответствии с федеральным законом 42 CFR, раздел 438.14, который определяет человека как представителя коренного населения, если он соответствует любому из следующих условий:

- Является членом федерально признанного индейского племени.
- Проживает в городском центре и соответствует одному или нескольким из следующих условий:
 - Является членом племени или иной организованной группы представителей коренного населения, включая племена и группы, которые прекратили свое существование после 1940 года, а также племена и группы, которые признаются таковыми в настоящее время или в будущем штатом, в котором они проживают, или является потомком первой или второй степени любого из таких страхователей
 - Является эскимосом, алеутом или представителем другого коренного народа Аляски
 - Считается индейцем в номенклатуре Министерства внутренних дел по какой-либо причине
 - Определен как индеец в соответствии с постановлениями, изданными министром внутренних дел

Апелляция: Запрос страхователя в адрес [DentaQuest](#) с требованием пересмотреть и изменить решение, принятое в отношении покрытия запрашиваемой услуги. Апелляция может быть подана вашим стоматологом.

Применимый: Применяется в отношении чего-либо или распространяется на что-либо.

Согласование: См. Предварительное согласование.

Предъявление остатка к оплате: Выставление пациенту счета на разницу между фактически начисленной стоимостью услуг стоматолога и суммой, уплаченной [DentaQuest](#). За исключением предусмотренных доплат и долевого участия в расходах, предъявление остатка к оплате за услуги, обеспечиваемые страховым покрытием, не допускается.

Бенефициар: См. «Страхователь».



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

Идентификационная карта бенефициара (BIC): Идентификационная карта Medi-Cal, выдаваемая страхователям Департаментом здравоохранения. В карте BIC указаны номер бенефициара и другая важная информация.

Страховое обеспечение: Стоматологические услуги, предоставляемые стоматологом [DentaQuest](#) и доступные по программе Medi-Cal Dental.

Услуги для детей Калифорнии (CCS): Программа общественного здравоохранения, которая предоставляет специализированные услуги по диагностике, лечению и терапии детям в возрасте до 21 года, имеющим право на участие в программе CCS, имеющим состояния, заболевания или хронические проблемы со здоровьем, предусмотренные государственными нормами.

Кариес: Заболевание, приводящее к образованию полостей в зубах.

Клинический скрининг: Осмотр стоматологом для предоставления заключения о целесообразности лечения, предложенного или проведенного другим стоматологом [DentaQuest](#). При определенных обстоятельствах [DentaQuest](#) может потребовать проведения клинического скрининга.

Жалоба: Устное или письменное выражение недовольства со стороны страхователя, включая любой спор, запрос на пересмотр решения или апелляцию, поданную вами или стоматологом от вашего имени. Жалобу может также подать ваш представитель. Жалоба – это то же самое, что и претензия.

Непрерывность обслуживания: Возможность для страхователя продолжать получать услуги Medi-Cal от своего текущего поставщика услуг, не входящего в сеть, в течение 12 месяцев при условии согласия поставщика услуг и [DentaQuest](#).

Координация страхового обеспечения (COB): Процесс определения того, какое страховое покрытие (Medi-Cal, Medicare, коммерческое страхование или другое) несет основную ответственность за лечение и выплаты для страхователей, имеющих более одного типа страхового покрытия.

Доплата (copayment): Небольшая часть гонорара стоматологу, которую оплачивает бенефициар.

Услуги, обеспечиваемые страховым покрытием: Услуги по программе Medi-



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

Cal, за оплату которых отвечает [DentaQuest](#). Услуги, обеспечиваемые страховым покрытием, регулируются условиями, ограничениями и исключениями договора Medi-Cal, любыми поправками к договору, а также соответствуют перечню, приведенному в настоящем Справочнике страхователя (также известном как «Единая форма предоставления информации об объеме и правовых аспектах страхового обеспечения»). [DentaQuest](#).

DHCS: Департамент здравоохранения Калифорнии. Это государственный орган, который курирует программу Medi-Cal Dental.

Прекратить регистрацию: Прекратить использование программы стоматологического страхования, поскольку страхователь больше не имеет на нее права, или перейти на новую программу стоматологического страхования. Страхователь должен подписать форму, в которой говорится, что он больше не желает пользоваться программой стоматологического страхования, или позвонить в Health Care Options и прекратить регистрацию по телефону.

DMHC: Департамент регулируемого медицинского обслуживания Калифорнии. Это государственный орган, который курирует программы регулируемого медицинского обслуживания и стоматологического обслуживания.

Программа регулируемого стоматологического обслуживания: Программа Medi-Cal Dental, в рамках которой используются только определенные стоматологи широкого и узкого профиля, поставщики услуг, клиники и больницы для получателей Medi-Cal, зарегистрированных в этой программе. [DentaQuest](#) – это программа регулируемого стоматологического обслуживания.

Стоматолог узкого профиля: Стоматолог, оказывающий специализированную помощь, такую как эндодонтия, хирургия полости рта, детская стоматология, пародонтология и ортодонтия (брекеты).

Ранний и периодический скрининг, диагностика и лечение (EPSDT): Федеральная программа, которая предусматривает оказание медицинской помощи детям в возрасте до 21 года посредством проведения периодических обследований, диагностики и лечения. Стоматологическая помощь включена в программу EPSDT. См. также раздел «Medi-Cal для детей и подростков».

Право на участие: Относится к выполнению требований для получения льгот



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

Medi-Cal.

Экстренная помощь: Стоматологический осмотр и/или оценка стоматологом широкого или узкого профиля, входящим в сеть [DentaQuest](#), для определения наличия неотложного стоматологического состояния и предоставления помощи по лечению любых неотложных симптомов в пределах возможностей учреждения в соответствии с профессионально признанными стандартами оказания помощи.

Состояние, требующее экстренной стоматологической помощи: Стоматологическое состояние, которое в случае отсутствия незамедлительной помощи может с достаточной степенью вероятности поставить под угрозу здоровье человека, вызвав сильную боль или нарушив жизнедеятельность.

Эндодонтист: Стоматолог, чья практика ограничивается лечением заболеваний и травм пульпы и корня зуба.

Постоянный пациент: Пациент, у которого уже есть отношения с поставщиком медицинских услуг и который обращался к этому поставщику в течение определенного периода времени, установленного программой медицинского страхования.

Исключение: Относится к любой стоматологической процедуре или услуге, не доступной в рамках Medi-Cal Dental.

Мошенничество: Намеренное действие по обману или искажению фактов лицом, знающим об обмане, может привести к получению несанкционированной выгоды этим лицом или кем-то другим.

Претензия: Устное или письменное выражение недовольства страхователем услугой, обеспечиваемой Medi-Cal, [DentaQuest](#) или поставщиком услуг. Примером претензии является жалоба, поданная в [DentaQuest](#) на поставщика услуг, входящего в страховую сеть.

Идентификационный документ: Документ, подтверждающий личность, например, водительские права.

Ограничения: Относится к количеству разрешенных услуг, типу разрешенных услуг и/или наиболее доступной по цене стоматологической услуге.



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

Стоматолог Medi-Cal: Стоматолог, получивший разрешение на предоставление страхователям услуг, обеспечиваемых страховым покрытием по программе Medi-Cal.

Medi-Cal для детей и подростков: Страховое обеспечение для страхователей Medi-Cal в возрасте до 21 года в виде периодических обследований, диагностических и лечебных услуг. В федеральном законодательстве также используется термин «Ранний и периодический скрининг, диагностика и лечение» (EPSDT). Стоматологическая помощь включена в программу EPSDT.

Медицинская необходимость: Услуги, обеспечиваемые страховым покрытием, которые необходимы и уместны для лечения зубов, десен и опорных структур и которые (a) предоставляются в соответствии с профессионально признанными стандартами практики; (b) определяются лечащим стоматологом как соответствующие состоянию зубов; и (c) являются наиболее подходящими с точки зрения типа, материала и уровня услуг с учетом потенциальных рисков, страхового обеспечения и альтернативных вариантов лечения.

Страхователь: Любой страхователь по программе Medi-Cal, зарегистрированный в программе [DentaQuest](#) и имеющий право на получение услуг, обеспечиваемых страховым покрытием.

Услуги, не обеспечиваемые страховым покрытием: Стоматологическая процедура или услуга, не предусмотренная страховым покрытием.

Немедицинский транспорт: Транспортные услуги при поездках на прием и обратно для получения услуги, обеспечиваемой по программе Medi-Cal, согласованной с поставщиком услуг.

Стоматолог, не входящий в сеть: Стоматолог, который не зарегистрирован в программе Medi-Cal и не имеет права предоставлять услуги бенефициарам, имеющим право на участие в программе Medi-Cal.

Уведомление о согласовании (NOA): Сгенерированная компьютером форма, отправляемая стоматологам в ответ на их запрос на согласование услуги. (См. Запрос на согласование лечения.)

Другое медицинское страхование (страховое покрытие): Страховое покрытие



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

стоматологических услуг, которое вы можете получить в рамках любой иной программы стоматологического страхования, в том числе частной, государственной или федеральной, или в соответствии с другими договорными или юридическими правами.

Челюстно-лицевой хирург: Стоматолог узкого профиля, чья практика ограничивается диагностикой и хирургическим лечением заболеваний, травм, деформаций, дефектов и внешнего вида полости рта, челюстей и лица.

Ортодонт: Стоматолог узкого профиля, чья практика ограничивается профилактикой и лечением проблем, связанных с соединением верхних и нижних зубов при откусывании или жевании.

Поставщик услуг, не входящий в сеть: Поставщик услуг, не входящий в сеть [DentaQuest](#).

Паллиативная помощь: Лечение, которое снимает боль, но не устраняет проблему, вызывающую боль, или обеспечивает лишь временное решение.

Поставщик стоматологических услуг, входящий в сеть: Поставщик услуг, зарегистрированный в программе Medi-Cal, который предоставляет стоматологические услуги страхователям.

Детский стоматолог: Стоматолог узкого профиля, чья практика ограничивается лечением детей от рождения до подросткового возраста, предоставляющий первичную помощь и полный спектр профилактической медицинской помощи.

Пародонтолог: Стоматолог узкого профиля, чья практика ограничивается лечением заболеваний десен и тканей вокруг зубов.

Программа страхования: См. «Программа регулируемого стоматологического обслуживания».

Страховой взнос: Сумма, подлежащая оплате ежемесячно за стоматологическое обслуживание. Страхователи по данной программе не платят страховые взносы.

Предварительное одобрение (согласование) Запрос стоматолога [DentaQuest](#) на одобрение услуг до их оказания. Стоматологи получают уведомление о



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

согласовании (NOA) от [DentaQuest](#) на одобренные услуги.

Код процедуры: Кодовый номер, идентифицирующий конкретную медицинскую или стоматологическую услугу.

Протезист: Стоматолог узкого профиля, чья практика ограничивается заменой отсутствующих зубов зубными протезами, мостами или другими заменителями.

Поставщик услуг: Отдельный стоматолог, зарегистрированный стоматолог-гигиенист альтернативной практики (RDHAP), стоматологическая группа, стоматологическая школа или стоматологическая клиника, зарегистрированные в стоматологической программе Medi-Cal для предоставления медицинской помощи и/или стоматологических услуг бенефициарам программы Medi-Cal.

Каталог поставщиков услуг: Список всех поставщиков в сети [DentaQuest](#).

Направление: Выдается стоматологом первичной помощи для получения медицинской помощи у другого поставщика услуг. Для некоторых услуг, обеспечиваемых страховым покрытием, требуется направление и предварительное одобрение.

Требования: Правила и условия, которые вы должны соблюдать.

Обязанность: Действия, выполнение которых предполагается или ожидается от вас.

Сельская поликлиника (RHC): Медицинский центр в районе, где не так много поставщиков медицинских услуг. Страхователи могут получить профилактическую помощь в сельской поликлинике.

Зона обслуживания: Географическая область обслуживания по программе [DentaQuest](#). Сюда входят округа Сакраменто и Лос-Анджелес.

Долевое участие в расходах: Доля медицинских расходов, которую бенефициар должен или обязуется оплатить до того, как будут произведены какие-либо выплаты по программе Medi-Cal за данный месяц.

Подпись: Ваше имя, написанное вашим почерком.



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

Слушание на уровне штата Слушание на уровне штата – это юридический процесс, который позволяет бенефициарам потребовать переоценки любого отклоненного или измененного запроса на согласование лечения (TAR). В его рамках бенефициар или стоматолог может запросить повторную оценку страхового возмещения.

Запрос на согласование лечения (TAR): Запрос, поданный стоматологом [DentaQuest](#) до начала лечения, на одобрение определенных услуг, обеспечиваемых страховым покрытием. Запрос TAR требуется для определенных услуг и при особых обстоятельствах.

Форма TAR / страхового требования: Форма, используемая стоматологом для подачи запроса на согласование услуги или на получение оплаты за предоставленную услугу.

Неотложная помощь: Стоматологические услуги, предоставляемые для лечения заболеваний, травм или состояний, не требующих экстренной помощи. Страхователи могут получить неотложную помощь от поставщика услуг, не входящего в сеть, если поставщики услуг внутри сети временно недоступны или отсутствуют.



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный.

Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке

<https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.

DQ3440 LA (4.25) HBRUS



Звоните в службу поддержки страхователей по телефону [1-855-388-6257](tel:1-855-388-6257) (TTY/TDD [1-800-466-7566](tel:1-800-466-7566)).

DentaQuest работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00. Звонок бесплатный. Или звоните в службу коммутируемых сообщений Калифорнии по номеру 711. Посетите наш сайт по ссылке <https://www.dentaquest.com/en/contact-us/member-email-form>.