



DentaQuest[®]

a Sun Life company

PWOGRAM SWEN DANTIS NAN FLORIDA MEDICAID

LIV POU MOUN KI ENSKRI
MAS 2024

SÈVIS ENTÈPRETASYON AK TRADIKSYON

Si ou bezwen sèvis entèprèt ak tradiktè, rele nan nimewo 1-881-468-5509, oswa Nimewo TTY pou moun ki pa tande byen : 1-800-466-7566. Nou ka ba ou yon tradiktè pou ede w nan telefòn. Si ou gen pwoblèm pou tande oswa pale, rele nou nan nimewo TTY (pou moun ki pa tande byen) 1-800-466-7566.

Ou gen dwa jwenn materyèl ak enfòmasyon, tankou liv sa a, nan fòm sa yo :

- Odyo
- Bray
- Ekri an gwo lèt
- Nan lòt lang

Rele sèvis kliyantèl DentaQuest la nan nimewo 1-888-468-5509, TTY 1-800-466-7566, ant 8è a.m. ak 7è p.m. pou mande dokiman sa yo.

Enpòtan :

Pa bliye enskri nan adrès

[MemberAccess.DentaQuest.com](https://www.dentaquest.com)

Ou ka ògànize avantaj pou swen dantè ou, ak resevwa kat didantite ou anliy.

**Ou ka jwenn Swen Ijans 24 sou 24,
ak 7 jou sou 7 nan Teledentistry
bit.ly/FL-teledentistry
866-302-0905**

NOTIFIKASYON SOU DISKRIMINASYON

DentaQuest respekte lwa gouvènman federal sou dwa sivik ki aplikab yo, epi li pa fè diskriminasyon kont moun poutèt ras, koulè, peyi kote moun soti, laj, andikap, ni paske yon moun se gason oubyen fi, ni poutèt oryantasyon seksyèl moun. DentaQuest pa refize moun sèvis, ni trete yo yon lòt jan poutèt ras, koulè, peyi kote moun soti, laj, andikap, ni paske yon moun se gason oubyen fi, ni poutèt oryantasyon seksyèl moun.

DentaQuest :

- Bay asistans ak sèvis gratis pou moun ki andikape, pou ede yo kominike byen avèk nou, tankou mwayen sa yo :
 - Entèprèt kalifye nan pale an siy
 - Enfòmasyon ekri nan lòt fòm (ekriti an gwo lèt, odyo, ak fòm elektwonik aksesib)
- Bay sèvis lang gratis pou moun ki pa gen angle kòm lang manman yo, tankou :
 - Entèprèt kalifye
 - Enfòmasyon ekri nan lòt lang

Si ou bezwen sèvis sa yo, klike isit la pou wè nimewo sèvis pou kliyan ki klase dapre Eta ak dapre plan yo.

Si ou kwè DentaQuest pa fè sèvis sa yo, oubyen li fè diskriminasyon yon lòt jan poutèt ras, koulè, peyi kote ou soti, laj, andikap, oswa paske ou se gason oubyen fi, ou mèt depoze yon doleyans nan biwo :

Civil Rights Coordinator

Compliance Department

96 Worcester Street

Wellesley Hills, MA 02481

Nimewo Faks : 1-617-886-1390

Telefòn : 1-888-278-7310

Adrès elektwonik : FairTreatment@greatdentalplans.com

TTY (pou moun ki pa tande byen) : 711

Ou ka ale ou menm depoze yon plent, oswa voye li nan lapòs, nan faks, oubyen nan mesaj elekrònnik. Si ou bezwen yo ede ou depoze yon plent, genyen yon Kowòdinatè pou Dwa Sivik (Civil Rights Coordinator) ki la pou ede w.

Ou ka depoze yon plent pou dwa sivik tou, nan Ajans pou Dwa Sivik ki nan Depatman Sante ak Sèvis Imen Etazini (U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights). Si ou bezwen fòmilè pou pote plent, ale nan adrès entènèt www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html. Ou ka depoze yon plent nan fòma elekrònnik nan pòtay pou pote plent bay Ajans pou Dwa Sivik la (Office for Civil Rights Complaint Portal), nan adrès <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, oubyen voye li nan mesaj elekrònnik oswa nan telefòn, nan adrès :

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

Si ou pa pale angle, rele nou nan nimewo 1-888-468-5509, oswa TTY (pou moun ki pa tande byen) 1-800-466-7566. Nou kapab jwenn sèvis entèprèt, epi nou ka ede w nan lang ou si ou gen kesyon. Nou ka ede w jwenn yon pwofesyonèl sante ki pale lang ou tou.

ENFÒMASYON ENPÒTAN SOU KOTE POU OU KONTAKTE

Ou mèt kontakte	Ki Kote	Ki Lè
Nimewo Sèvis Nimewo pou Asistans	1-888-468-5509	Disponib 24 sou 24
TTY (si ou pa tande byen)	Nimewo TTY (pou moun ki pa tande byen) : 1-800-466-7566	
Adrès Entènèt avèk Sekirite pou Manm yo	MemberAccess.DentaQuest.com	Sèvis ou ka jwenn 24 sou 24
Adrès Entènèt	www.DentaQuest.com	Sèvis ou ka jwenn 24 sou 24

Ale nan adrès DentaQuest.com

- Klike sou "Find-a-Dentist" (Jwenn yon Dantis)
- Ou ka mete adrès ou, kòd postal oswa vil ou, oubyen klike sou "Use My Location" (Sèvi avèk adrès kote mwenn ye a)
- Klike sou lye "All Plans" lan (Tout Plan yo). Si ou pa wè plan ou genyen an nan lis la, klike sou "Find a Different Plan" (Jwenn yon Lòt Plan).
- Rale desann epi chwazi "Statewide Medicaid Dental Health Program" (plan Pwogram Medicaid pou Swen Dantè nan Tout Eta a) (pou Moun Majè, ak Timoun, ak Moun Ansent).
- Ou ka chwazi yon dantis dapre non an, oswa kote li ye, oswa espesyalite li.
- Kèlkeswa jan ou chwazi pou fè rechèch la, ou ka wè plis enfòmasyon sou dantis yo, tankou lè yo travay, ak si yo aksepte nouvo pasyan, ak si fotèy woulan kapab antre nan klinik la. Ou ka jwenn tou ki wout pou ou fè pou ale nan klinik la.

Jwenn yon Dantis

Sèvis ou ka jwenn 24 sou 24

Ou mèt kontakte	Ki Kote	Ki Lè
Adrès Biwo a	11100 W. Liberty Drive Milwaukee, WI 53224	Lendi - Vandredi Ant 8è a.m. ak 7è p.m.
Nimewo Telefòn Biwo a	1-888-468-5509 Nimewo TTY (pou moun ki pa tande byen) : 1-800-466-7566	Lendi - Vandredi Ant 8è a.m. ak 7è p.m.
Pòtay Entènèt avèk Sekirite pou Manm yo	MemberAccess.DentaQuest.com	
Pou fè rapò sou abi, neglijans, abandon, oswa esplwatasyon timoun oubyen moun majè ki frajil	1-800-96-ABUSE (1-800-962-2873) TTY pou moun ki pa tande byen : 711 oswa 1-800-955-8771 http://www.myflfamilies.com/service-programs/abuse-hotline 1-866-762-2237	
Kalifikasyon pou Medicaid	TTY pou moun ki pa tande byen : 711 oswa 1-800-955-8771 http://www.myflfamilies.com/service-programs/access-florida-food-medical-assistance-cash/medicaid	
Pou fè rapò kont moun k ap fè koken ak / oswa abi nan Medicaid	1-888-419-3456 https://apps.ahca.myflorida.com/mpi-complaintform/	
Pou pote plent kont yon kote ki bay swen sante	1-888-419-3450 http://ahca.myflorida.com/MCHQ/Field_Ops/CAU.shtml	

Pou pote plent kont sèvis Medicaid	1-877-254-1055 TDD pou moun ki pa tande byen : 1-866-467-4970 http://ahca.myflorida.com/Medicaid/complaints
Pou mande yon odisyon ekitab sou zafè Medicaid	1-877-254-1055 1-239-338-2642 (faks) MedicaidHearingUnit@ahca.myflorida.com
Pou jwenn enfòmasyon sou swen ijan apre lè travay	1-888-468-5509, TTY 1-800-466-7566
Pou yon ka ijans, rele 9-1-1	Oubyen ale nan sèvis ijans ki pi pre a

Kontakte Plan pou Sante a si ou gen kesyon sou avantaj pou swen sante ou.

Ou ka jwenn enfòmasyon sou Plan pou Sante ou isit la:
https://ahca.myflorida.com/medicaid/statewide_mc/pdf/mma/SMMC_Provider_Plan_Contacts_2018-08-06.pdf

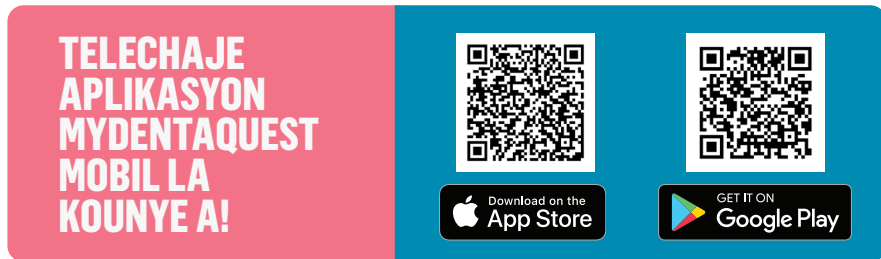
ALE NAN DIJITAL AVÈK APLIKASYON MOBIL DENTAQUEST LA, AK POTAY POU MANM SEKIRIZE A

Sèvi avèk telefòn selilè oubyen òdinatè ou, pou administre plan dantis DentaQuest ou.

- Telechaje kat idantite ou (ID)
- Jwenn oubyen chanje dantis ou
- Gade enfòmasyon sou plan an, oswa lòt enfòmasyon!

Si ou vle enskri pou aplikasyon an, ou pral bezwen bay non ou, ak dat nesans ou, ak youn nan enfòmasyon sa yo:

- ID ou kòm Manm
- ID Medicaid ou
- Nimewo telefòn ou, plis kat dènye chif nan nimewo Sekirite Sosyal ou. Ou ka administre avantaj pou tout Manm ki rete nan menm kay avèk ou, yon fwa ou konekte.



Ou ka administre avantaj ou yo tou nan sit entènèt sekirize pou Manm lan. Ale anliy nan adrès DentaQuest.com.

Pou enskri chak Manm, ou pral bezwen:

- Prenon ak non fanmi an, menm jan yo ekri sou kat idantite (ID) Manm lan.
- Dat nesans li
- Nimewo Medicaid oswa nimewo CHIP ID
- Adrès elektwonik – se li k ap tounen non itilizatè w, lè ou enskri

CHWAZI OUBYEN CHANJE DANTIS PRENSIPAL OU ANLIY!

1. Chwazi oubyen chanje dantis prensipal ou kounye a.

Kenbe ID manm ou pare (ou ka jwenn li sou kat idantite Manm ou). Pase kòd ID a nan eskànè pou chanje klinik Dantis Prensipal ou.

Kounye a, ou ka chanje Dantis Prensipal ou anliy nan adrès DentaQuest.com si ou klike sou "Find a Dentist" (Jwenn yon Dantis).

- Fè chanjman ou vle a anliy, sa ki pi rapid pase si ou rele nan telefòn
- Chanje Dantis Prensipal ou 24/7
- Ou pa bezwen konekte nan pòtay pou Manm lan
- Enskri kòm pasyan* menm lè a, avèk nouvo Dantis Prensipal ou - san ou pa bezwen nimewo referans!

*Pran randevou dapre jou ak lè ou ka jwenn.



2. Louvri yon kont nan pòtay pou manm anliy nou an.

Ale nan adrès dentaquest.com/member-login/.

3. Rele sèvis kliyantèl nou an.

1-888-468-5509, TTY 1-800-466-7566

TABDÈMATYÈ

Nou Kontan ou Vini nan Plan pou Swen Dantè DentaQuest la	1
Dental Home (Klinik Dantis)	1
Seksyon 1 : Kat Didantite ou nan Plan pou Swen Dan an	2
Seksyon 2 : Konfidansyalite ou	2
Seksyon 3 : Pou jwenn Asistans nan Sèvis Kliyantèl la	6
Seksyon 4 : Èske ou bezwen Asistans pou Pale ak moun?	7
Seksyon 5 : Lè gen Chanjman nan Enfòmasyon ou yo	8
Seksyon 6 : Kalifikasyon ou pou Medicaid	9
Seksyon 7 : Enskripsyon nan Plan Nou an	9
Seksyon 8 : Pou Kite Plan Nou an (Dezanwole)	10
Seksyon 9 : Administre Swen Sante Ou	11
Seksyon 10 : Pou Jwenn Sèvis	12
Seksyon 11 : Enfòmasyon Itil sou Avantaj Ou yo	15
Seksyon 12 : Avantaj ou nan Plan an : Sèvis Dantè	20
Seksyon 13 : Satisfaksyon Manm yo	30
Seksyon 14 : Dwa Moun ki Enskri	34
Seksyon 15 : Responsablite Moun ki Enskri	36
Seksyon 16 : Lòt Enfòmasyon Enpòtan	37
Seksyon 17 : Lòt Resous	39
Fòmilè pou Ankouraje Manm yo Fè sa ki Bon pou Sante	40
Sondaj pou Nouvo Manm	41
Dènye Enfòmasyon sou Kontak yo	44



NOU KONTAN OU VINI NAN PLAN POU SWEN DANTÈ DENTAQUEST LA

DentaQuest siyen kontra avèk Ajans pou Administrasyon Swen Sante nan Florid (Florida Agency for Health Care Administration) pou fè sèvis dantè pou moun ki genyen Medicaid. Sa rele **Florida Dental Program (DHP - Pwogram Swen Dantè nan Florid)**. Ou enskri nan plan pou swen dantè nou an. Sa vle di nou pral ofri ou sèvis dantè Medicaid. Nou travay avèk yon gwoup dantis pou ede satisfè bezwen ou genyen pou swen dan ou.

Liv sa a pral sèvi w kòm gid pou tout sèvis dantè ou ka jwenn. Ou ka poze nou nenpòt kesyon, oubyen mande asistans pou pran randevou. Si ou bezwen pale avèk nou, rele nou nan nimewo 1-888-468-5509, oswa TTY (pou moun ki pa tande byen) 1-800-466-7566.

KLINIK DANTIS

Chak moun nan fanmi w ki genyen avantaj pou swen dan nan pwogram sa a afekte nan yon Klinik Dantis (Dental Home). Yon Klinik Dantis se kote moun nan fanmi w ale wè yon dantis chak 6 mwa. Dantis nan klink la ap fè sèvis moun nan fanmi w bezwen pou rete an sante.

Yo chwazi Klinik Dantis pou fanmi w dapre :

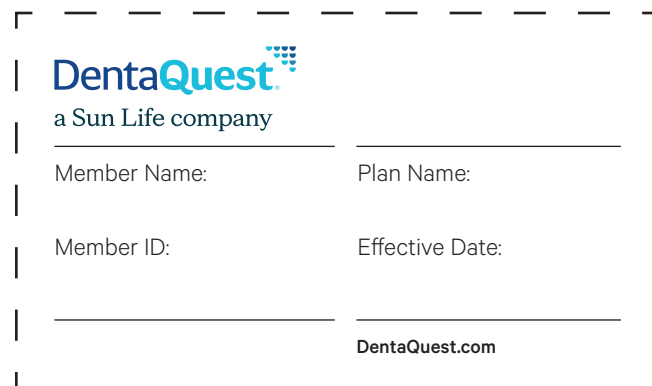
- Dènnye klinik dantis ou te ale a, oswa
- Dènnye klinik dantis yon frè oubyen yon sè ou te ale a, oswa
- Klinik dantis ki pre lakay ou, dapre kòd postal ou.

Rele DentaQuest si ou gen kesyon sou Klinik Dantis ou. Si ou vle chanje Klinik Dantis pou moun lakay ou, konnekte nan adrès MemberAccess. DentaQuest.com oswa rele Member Services (Sèvis Kliyantèl) nan nimewo 1-888-468-5509, TTY (pou moun ki pa tande byen) : 1-800-466-7566.

Seksyon 1 KAT DIDANTITE (ID CARD) OU NAN PLAN POU SWEN DAN AN

Ou dwe deja resevwa kat didantite pou swen dan ou nan yon lèt lapòs pote lakay ou. Rele nou si ou pa resevwa kat ou, oubyen si enfòmasyon ki sou kat ou pa kòrèk. Chak moun nan fanmi ou ki nan plan nou an dwe genyen pwòp kat didante pou swen dan li.

Toujou pote kat didantite (ID) ou sou ou, epi montre li chak fwa ou ale nan yon randevou kay dantis oswa nan lopital. Pa janm bay okenn lòt moun kat didantite ou pou li sèvi. Si ou pèdi kat didantite ou, oswa si yo vòlè li, konnekte nan adrès MemberAccess. DentaQuest.com pou telechaje yon nouvo kat, oswa rele Sèvis Kliyantèl la (Member Services) nan nimewo 1-888-468-5509 pou nou voye yon nouvo kat pou ou. Men kisa kat didantite a pral sanble :



Seksyon 2 KONFIDANSYALITE OU

Konfidansyalite ou enpòtan pou nou. Nan zafè pwoteksyon pou enfòmasyon sou sante w, tankou non ou, nimewo idantifikasyon plan ou, ras, gwoup etnik, ak lòt enfòmasyon ki ka sèvi pou idantifye w, gen kèk dwa ou genyen. Nou pa pral bay pèsonn enfòmasyon sou ou, lè lalwa pa pèmèt sa.

Si ou gen nenpòt kesyon, rele Sèvis Kliyantèl la. Men ki règleman nou genyen sou konfidansyalite ak sou pwoteksyon :

Notifikasyon sou Konfidansyalite DentaQuest

NOTIFIKASYON SA A MONTRE KOUMAN YO KAPAB SÈVI AVÈK ENFÒMASYON SOU SANTE OU AK KOMINIKASYON YO BAY LÒT KOTE, EPI KOUMAN OU KA ALE GADE ENFÒMASYON SA YO. TANPRI, GADE LI BYEN.

Konfidansyalite Manm

DentaQuest pran kesyon sou konfidansyalite w oserye. Nou vle fè ou konnen kisa metòd travay nou ye, pou pwoteje enfòmasyon pèsonnèl sou sante ou.

Kouman nou Sèvi avèk Enfòmasyon nou genyen sou Sante ou ?

DentaQuest sèvi avèk enfòmasyon sou sante ou, epi li pataje yo lè sa nesèsè pou fasilite tretman ou, ak pou kowòdinasyon peman pou tretman ou, ak pou lòt aktivite ki anrapò avèk swen sante. Men kèk egzanp sou jan li ka sèvi avèk enfòmasyon sou sante ou, oubyen pataje yo

- Tretman : DentaQuest pataje enfòmasyon sou sante ou avèk dantis k ap fè tretman pou ou, oubyen k ap fè kowòdinasyon avèk lòt dantis, tankou espesyalis, pou rive fasilite tretman ou. Pa egzanp nou kapab pale avèk dantis ou sou plan pou tretman ou.
- Peman : DentaQuest sèvi avèk enfòmasyon sou sante ou, oswa li pataje yo, pou fè peman. Pa egzanp, nouj peye bòdwo dantis ki fè tretman pou ou voye ba nou.
- Aktivite pou Swen Sante : DentaQuest pataje enfòmasyon sou sante ou pou aktivite swen sante, pandan travay nòmal li. Pa egzanp, nou kapab sèvi avèk enfòmasyon ou yo, oubyen pataje yo, pou ekri kontra asirans, pou enskripsyon, ak pou lòt aktivite ki sèvi pou ekri, renouvle, oswa ranplase avantaj nan yon plan asirans. Men sèlman, nou pa kapab sèvi avèk enfòmasyon jenetik, ni pataje yo, pou ekri kontra asirans.

Nou respekte tout lwa ki aplikab nan Eta a ak nan gouvènman federal, tankou tout lwa ki anrapò avèk enfòmasyon nou ka sèvi sou sante w pou peye ak pou fè pwosedi yo.

Lòt Sèvis :

DentaQuest kapab sèvi avèk enfòmasyon sou sante w tou, oubyen pataje yo pou lòt rezon. Sa vle di sèvi avèk enfòmasyon yo, oubyen pataje yo :

- Lè lalwa mande sa, tankou lè gen yon lòd ki soti nan tribinal oswa nan yon ajans sipèvizyon pou sante, oubyen nan yon ajans k ap fè aplike lalwa.
- Pou aktivite sante piblik, oswa pou medsen lejis oubyen egzaminatè medikal si gen yon lanmò.
- Pou komunikasyon avèk fanmi oswa zanmi ou, oubyen avèk yon pwotektè lalwa k ap travay sou ka ou, oswa ki gen pèmision ou menm oubyen lalwa ba li.
- Pou kote ou travay la (oswa lòt kote ki parennen plan an), pou administrasyon plan an (sòf si ou genyen yon plan asirans pèsonnèl).
- Pou asirans chomaj, dapre sa lalwa pèmèt.

Sòf dapre jan sa esplike nan Notifikasyon sa a, nou pa kapab sèvi avèk enfòmasyon nou genyen sou ou, ni pataje yo, san ou pa bay yon otorizasyon ekri pou sa. Ou kapab ba nou yon otorizasyon ekri pou sèvi avèk enfòmasyon ki pwoteje sou sante w, oubyen pou pataje yo avèk nenpòt ki lòt kote pou nenpòt rezon. Si ou ba nou yon otorizasyon ekri, ou kapab ànile li nenpòt kilè avèk yon anons ekri pou di nou sa. Lè ou ànile otorizasyon an, sa pa pral chanje anyen nan sa nou te deja fè avèk enfòmasyon yo, pandan otorizasyon an te anvigè. Nou bezwen otorizasyon ekri ou anvan nou kapab vann enfòmasyon sou ou bay lòt moun oubyen, nan pifò sikonstans yo, anvan nou sèvi avèk enfòmasyon sou ou, oubyen pataje yo pou voye komunikasyon ba ou sou pwodwi ak sèvis. Men sèlman, nou pa bezwen otorizasyon ekri ou pou voye ba ou komunikasyon sou pwodwi ak sèvis ki anrapò avèk sante, toutotan pwodwi oswa sèvis sa yo gen rapò avèk asirans ou, oubyen se nou ki ofri yo.

Dwa ou genyen pou Pwoteksyon Enfòmasyon sou Sante ou

PI ba la a, gen yon lis ki montre dwa ou genyen anrapò avèk enfòmasyon pwoteje sou sante ou. Pou egzèsè nenpòt nan dwa sa yo, ou mèt kontakte Responsab pou Konfidansyalite a avèk enfòmasyon ki nan lis pi ba la a.

- Ou gen dwa mande pou nou mete restriksyon sou kèk jan nou sèvi avèk enfòmasyon sou sante w oswa jan nou kominike yo bay lòt kote. Tanpri sonje sa, DentaQuest pa oblije aksepte mete restriksyon ou mande a.
- Ou gen dwa mande DentaQuest voye kominikasyon sou enfòmasyon pwoteje sou sante ou nan yon lòt adrès oubyen avèk lòt mwayen (tankou mesaj elektwonik), depi sa pa pral lakòz yon danje pou ou, si nou voye tout oubyen yon pati nan enfòmasyon yo nan menm metòd la.
- Ou gen dwa gade oswa mande yon kopi enfòmasyon pwoteje sou sante ou, ki konsève nan yon dosye rezève nou kenbe pou ou (ou kapab genyen pou peye pou kèk nan yo).
- Ou gen dwa wè oubyen korije yon kopi enfòmasyon pwoteje nou genyen sou sante ou nan yon dosye patikilye, si enfòmasyon an pa kòrèk oubyen si tan li valab la pase.
- Ou gen dwa mande yon kopi notifikasyon sa a sou papye.

Obligasyon DentaQuest genyen pou Pwoteje Enfòmasyon sou Sante ou :

Kòm konpayi asirans pou swen dantis ou, oswa administratè avantaj pou swen dantis ou, DentaQuest oblije devan lalwa ak dapre obligasyon ki nan kontra li, pou :

- Pwoteje konfidansyalite enfòmasyon sou sante ou ;
- Ba ou enfòmasyon sou obligasyon legal ou, ak yon deskripsyon metòd travay nou yo, ki anrapò avèk enfòmasyon pwoteje sou sante ou ; epi
- Fè moun ki konsène yo konnen si gen yon vyolasyon ki fèt nan enfòmasyon pwoteje sou sante ki pa te an sekirite.
- Fè moun ki rete Florida yo konnen enfòmasyon pwoteje sou sante yo kapab pataje elektwonikman.

DentaQuest oblije ba ou notifikasyon sa a, epi respekte kondisyon ki anvigè kounye a nan notifikasyon an. Nou rezève dwa pou nou chanje metòd nou sèvi pou konfidansyalite yo, ak pou nou adopte nouvo metòd pou tout enfòmasyon nou konsève yo. Nou pral fè ou konnen si genyen chanjman enpòtan nan notifikasyon sou konfidansyalite nou

an. Ou pral kapab wè notifikasyon ki modifiye yo nan pòtay entènèt nou, nan adrès www.DentaQuest.com/Florida epi, si ou mande sa, n ap voye notifikasyon modifiye a ba ou nan lapòs.

Kontakte nou pou fè Kòmantè, fè Rekòmandasyon, oswa pote Plent

Si ou bezwen kontakte nou pou yon reklamasyon oswa pou yon avantaj asirans, ou mèt kontakte nou

Nan telefòn : 1-888-468-5509

Oswa nan adrès postal sa a :

DentaQuest
Attn: Sèvis Kliyantèl
P.O. Box 2906
Milwaukee, WI 53201-2906

Si ou vle reklame dwa konfidansyalite w, oubyen ou kwè yo pa respekte dwa konfidansyalite w, oubyen ou bezwen plis enfòmasyon, kontakte Responsab Konfidansyalite nou an (Privacy Officer) nan adrès elektwonik : privacy@dentaquest.com, oswa nan nimewo telefòn 1-888-788-8600, oswa nan adrès postal sa a :

DentaQuest
Attn: Privacy Officer
P.O. Box 2906
Milwaukee, WI 53201-2906

Pral gen yon ankèt pou tout plent yo, epi pa gen okenn vanjans k ap fèt kont ou paske ou pote yon plent. Ou mèt depoze yon plent tou, sou enfòmasyon sante w, nan biwo Sekretè pou Sante ak Sèvis Imen an (Secretary of Health and Human Services) nan Washington, D.C.

Seksyon 3 POU JWENN ASISTANS NAN SÈVIS KLIYANTÈL LA

Depatman Sèvis Kliyantèl nou an ka reponn tout kesyon ou genyen. Nou ka ede w chwazi oubyen chanje Dantis Prensipal ou (PDP, ki vllè di “Primary Dental Provider”), oswa konnen si asirans lan kouvri yon sèvis, jwenn rekòmandasyon doktè, jwenn yon pwofesyonèl sante, ranplase yon kat didantite ki pèdi, ak jwenn esplikasyon sou nenpòt chanjman

ki ka gen konsekans pou avantaj ou menm oswa moun nan fanmi w ka jwenn.

Pou Kontakte Sèvis Kliyantèl la

Ou ka rele nou nan nimewo 1-888-468-5509, oswa nan TTY (pou moun ki pa tande byen) 1-800-466-7566, depi lendi pou rive vandredi, ant 8è dimaten ak 7è diswa, men pa rele pandan jou ferye Eta a rekonnèt (tankou jou Nwèl oswa Thanksgiving). Lè ou rele nou, sonje ou pral bezwen genyen kat didantite (ID card) ou, pou nou kapab ede w. (Si ou pèdi kat ID ou, oubyen si yo vòlè li, rele Sèvis Kliyantèl la).

Bezwen Espesyal

Si ou gen bezwen espesyal DentaQuest oswa PDP ou dwe konnen, tanpri kontakte Sèvis Kliyantèl la. Nou ka ede w !

Pou Kontakte Sèvis Kliyantèl la apre Lè Travay

Si ou rele pandan lè biwo nou fèmen, tanpri kite yon mesaj. N ap retounen koutfil la nan premye jou biwo nou louvri ankò. Si ou gen nenpòt kesyon, ou mèt rele sèvis pou manm yo 24 sou 24, ak 7 jou sou 7, nan nimewo 1-888-468-5509, oswa nan TTY (pou moun ki pa tande byen) 1-800-466-7566. Enfimyè nou yo la pou ede w 24 sou 24, ak 7 jou sou 7.

Seksyon 4 **ÈSKE OU BEZWEN ASISTANS POU PALE AK MOUN?**

Si ou pa pale Angle, nou kapab ede w. Nou gen moun ki kapab ede nou pale avèk ou nan lang ou. Nou bay asistans gratis pou sa.

Pou moun ki andikape : Si ou deplase sou fotèy woulan, oubyen ou avèg, oubyen ou gen pwoblèm pou tande oswa pou konprann, rele nou si ou bezwen plis asistans. Nou kapab di ou si kote yo fè swen sante a gen fasilite pou fotèy woulan, ak si li gen aparèy pou kominikasyon. Epitou, nou genyen sèvis tankou :

- Sèvis Relè pou Kominikasyon. Sa ede moun kominike nan telefòn, lè yo gen pwoblèm pou tande oubyen pou pale. Rele 711

epi ba yo nimewo telefòn Sèvis Kliyantèl nou an. Nimewo a se 1-888-468-5509, TTY (pou moun ki pa tande byen) 1-800-466-7566. Sa pral pèmèt konnekte ou avèk nou.

- Enfòmasyon ak materyèl ki ekri an gwo lèt, odyo (son), ak bray
- Asistans pou mande ak pran randevou
- Non ak adrès pwofesyonèl sante ki espesyalize pou andikap ou genyen an

Ou pral jwenn tout sèvis sa yo gratis.

Seksyon 5 **LÈ GEN CHANJMAN NAN ENFÒMASYON OU YO**

Si gen nenpòt nan enfòmasyon pèsònèl ou ki chanje, fè nou konnen sa pi vit ou kapab. Ou ka rele Sèvis Kliyantèl la pou fè sa. Nou bezwen kapab kontakte ou pou swen dantè ou.

Depatman pou Timoun ak Fanmi an (Department of Children and Families, ki rele tou DCF) bezwen konnen non ou, adrès ou, konte ou, ak nimewo telefòn ou, si gen chanjman nan enfòmasyon sa yo.

Rele DCF nan nimewo gratis li, ki se 1-866-762-2237 (TTY 1-800-955-8771 pou moun ki pa tande byen), depi lendi pou rive vandredi, ant 8è dimaten ak 5:30 apremidi. Si ou pito, ou ka ale nan entènèt pou mete chanjman yo nan kont ACCESS ou (Automated Community Connection to Economic Self Sufficiency) nan adrès <https://dcf-access.dcf.state.fl.us/access/index.do>.

Si ou resevwa Peman Sekirite Sipleman (ki rele “Supplemental Security Income”, oswa SSI), ou dwe kontakte tou Ajans Sekirite Sosyal la (ki rele “Social Security Administration”, oswa SSA) pou deklare chanjman yo. Rele SSA nan nimewo gratis li, ki se 1-800-772-1213 (TTY 1-800-325-0778 pou moun ki pa tande byen), depi lendi pou rive vandredi, ant 7è dimaten ak 7è diswa. Si ou pito, ou ka kontakte biwo Sekirite Sosyal ou, oswa ale nan entènèt pou fè chanjman nan kont Sekirite Sosyal ou nan adrès <https://secure.ssa.gov/RIL/SiView.do>.

Seksyon 6

KALIFIKASYON OU POU MEDICAID

Ou dwe genyen kouvèti Medicaid ak enskri nan plan nou an, pou DentaQuest peye pou sèvis dantè ak pou randevou ou genyen kay dantis yo. Sa vle di ou genyen **kalifikasyon pou Medicaid**. Si w ap resevwa SSI, ou kalifye pou Medicaid. Si ou pa genyen SSI, ou dwe fè aplikasyon nan DCF pou Medicaid.

Pafwa, ou ka genyen bagay ki chanje nan lavi ou, epi chanjman sa yo ka gen konsekans sou si ou ka toujou resevwa Medicaid. Li enpòtan pou ou sèten ou genyen Medicaid anvan ou ale nan nenpòt randevou. Se pa paske ou genyen yon kat didantite (ID) pou Plan an, ki fè ou genyen Medicaid toujou. Pa enkyete w! Si ou kwè Medicaid ou chanje, oubyen si ou gen nenpòt kesyon sou Medicaid, rele Biwo Sèvis Kliyantèl la. Nou ka ede ou verifeye si ou gen kouvèti.

Si ou Pèdi Kalifikasyon pou Medicaid ou

Si ou pèdi kalifikasyon pou Medicaid ou, epi ou retounen genyen li anvan 180 jou pase, ou pral enskri ankò nan plan nou an.

Seksyon 7

ENSKRIPSYON NAN PLAN NOU AN

Enskripsyon Inisyal

Lè ou fenk antre nan plan nou an, ou genyen 120 jou pou eseye li. Si gen nenpòt rezon ki fè ou pa renmen li, ou kapab enskri nan yon lòt plan pou dan ou. Lè 120 jou sa yo pase, ou enskri nan plan nou an pou rès lane a. Sa rele ou **fèmen nan** yon plan. Pou chak ane ou rete nan Medicaid epi ou nan pwogram swen dantis la, ou pral genyen yon peryòd enskripsyon lib.

Peryòd Enskripsyon Lib

Chak ane, ou pral gen 60 jou pou chanje plan ou, si ou vle. Sa rele peryòd enskripsyon lib. Responsab Enskripsyon pou Eta a pral voye yon lèt ba ou pou di w kilè se peryòd **enskripsyon lib** la pou ou.

Ou pa oblije chanje plan pandan peryòd enskripsyon lib ou. Si ou deside kite plan nou an pou enskri nan yon nouvo plan, ou pral kòmanse nan

nouvo plan an lè peryòd enskripsyon lib la fini. Depi ou enskri nan nouvo plan an, ou fikse ladan li jiska pwochen peryòd enskripsyon lib ou. Ou mèt rele Responsab Enskripsyon pou Eta a nan nimewo 1-877-711-3662 (TDD si ou pa tande byen: 1-866-467-4970) pou chanje plan ou.

Seksyon 8

POU KITE PLAN NOU AN (DEZANWOLE)

Lè ou kite yon plan, sa rele **dezenskri**. Dapre lalwa, si yon moun fikse nan yon plan, li pa kapab kite ni chanje li, sòf pou rezon ki byen defini. Si ou vle kite plan nou an pandan ou fikse ladan, rele Responsab Enskripsyon pou Eta a pou mande si ou ka gen pèmasyon pou chanje plan.

Ou ka kite plan nou an nenpòt kilè pou rezon sa yo (ki rele tou **Rezon Valab pou Ànile Enskripsyon**)¹ :

- Moun k ap fè tretman pou ou kounye a, se yon pwofesyonèl sante ki pa nan plan nou an, men ki travay nan yon lòt plan sante.
- Gen yon sèvis nou pa kouvri pou yon rezon moral oswa relijye.
- Ou se yon Ameriken Endyen, oswa yon Natifnatal Alaska.

Ou ka kite plan nou an tou pou rezon pi ba la yo, si ou deja pase nan pwosedi apèl nou an² :

- Ou resevwa move kalite swen, epi Administrasyon pou Swen Sante a (Health Care Administration) dakò avèk ou apre li ànalize dosye medikal ou.
- Ou pa kapab jwenn sèvis ou bezwen nan plan nou an, men ou kapab resevwa sèvis yo nan yon lòt plan.
- Yo te bay reta pou fè sèvis pou ou san yon rezon valab.

Si ou gen nenpòt kesyon pou konnen si ou ka chanje plan, rele Sèvis Kliyantèl la nan nimewo 1-888-468-5509, oubyen Responsab Enskripsyon pou Eta a nan nimewo 1-877-711-3662 (TDD si ou pa tande byen: 1-866-467-4970).

Retire ou nan Plan nou an (Dezanwole envolontè)

Gen kèk rezon ki ka pèmèt Administrasyon pou Swen Sante a (Agency for Health Care Administration) retire ou nan plan nou an (oubyen nan

tout pwogram SMMC a). Sa rele **dezanwole envolontè**. Men kisa rezon yo ka ye :

- Ou pèdi Medicaid ou.
- Ou ale viv nan yon zòn kote nou pa sèvi, oubyen ou kite Eta Florid la.
- Ou sèvi avèk kat didantite plan an yon jan ou konnen ou pa dwe, oubyen ou kite yon lòt moun sèvi avèk kat didantite ou.
- Ou fè koken nan preskripsyon, oubyen ou ekri fo preskripsyon.
- Ou menm oswa moun k ap okipe w yo aji yon jan ki fè li difisil pou nou ba ou swen.
- Si Ajans pou Administrasyon Swen Sante a retire ou nan plan nou an paske ou vyole lalwa oubyen poutèt jan ou aji, ou pa kapab retounen nan pwogram SMMC a.

Seksyon 9 ADMINISTRE SWEN SANTE OU

Si pwoblem dantè ou mande sipò ak kowòdinasyon siplemantè, ou kapab jwenn yon administratè swen ki travay avèk sèvis nou yo. Si ou gen yon pwoblèm sante oswa yon maladi ki mande plis sipò ak plis kowòdinasyon, ou kapab genyen ou administratè dosye yo mete sou plan sante Medicaid ou. Kit se yon administratè dosye pou swen dantè oswa yon administratè dosye pou plan sante ou geyen, ou mèt mande administratè dosye pou plan sante a ede ou jwenn sèvis ou bezwen yo. Administratè swen ou kapab travay avèk nou pou kowòdonnen swen dantè ou avèk lòt sèvis pou swen sante ou. Si ou gen yon administratè dosye ki nonmen pou plan sante Medicaid ou, rele Sèvis Kliyantèl la pou mande pale avèk Administratè Dosye a.

Administratè dosye pou swen dantè ou se moun pou ou ale wè a. L ap ede w gade kouman pou resevwa sèvis dantè ou bezwen yo.

Pou Chanje Administratè Dosye

Ou ka chanje administratè dosye nenpòt kilè. Pou chanje administratè dosye, rele Sèvis Kliyantèl la. Kapab rive yon lè nou bezwen chanje administratè dosye ou.

Si sa rive, n ap voye yon lèt ba ou pou fè ou konnen, epi nou ka rele ou nan telefòn.

Bagay Enpòtan pou ou di Administratè Dosye ou

Si gen yon sèvis oswa yon founisè ou pa renmen, di administratè dosye ou sa. Ou dwe di administratè dosye ou si:

- Ou gen yon sèvis ou pa renmen
- Ou gen pwoblèm avèk yon founisè sèvis
- Sèvis ou yo se pa sa ou bezwen
- Ou chanje konpayi asirans pou sante ou
- Ou ale lopital oswa nan sèvis ijans
- Ou chanje non, nimewo telefòn, adrès oswa konte

Seksyon 10 POU JWENN SÈVIS

Anvan ou resevwa yon sèvis oubyen ou ale nan kèk nan randevou dantis yo, nou genyen pou nou verifye si ou bezwen sèvis la, epi si li bon pou ou medikalman. Sa rele **otorizasyon davans**. Pou fè sa, nou gade istwa medikal ou ak enfòmasyon ki soti kay dantis ou, doktè ou, oswa lòt founisè swen sante ou genyen. Apre sa, n ap deside si sèvis sa a pral ede ou. N ap sèvi avèk règleman Ajans pou Administrasyon Swen Sante a (Agency for Health Care Administration) pou pran desizyon sa yo.

Kontinye avèk Swen Sante ou

Premye fwa ou enskri nan plan nou an, ou kapab deja ap resevwa sèvis kay yon lòt founisè. N ap veye pou ou kontinye resevwa swen founisè a (yo) ap ba ou. Ou kapab kontinye resevwa swen nan men menm founisè a pandan jiska 90 jou.

¹Pou yon lis ki montre tout Rezon Valab pou Ànile Enskripsyon yo, ou mèt gade nan Règleman Administratif Florida (Florida Administrative Rule 59G-8.600: https://www.flrules.org/gateway/RuleNo.asp?title=MANAGED_CARE&ID=59G-8.600)

²Pou gade kouman pou mande yon pwosedi apèl, ale nan Seksyon 13, Satisfaksyon Manm, nan paj 30.

Founisè swen k ap okipe w la dwe kontakte nou anvan 90 jou pase, pou li kapab kontinye fè sèvis pou ou. Si founisè sèvis ou a pa nan plan nou, n ap ede w jwenn yon nouvo founisè ki nan plan nou an, ak pran yon randevou, ak transfere dosye medikal ou bay nouvo founisè a. Si ou gen nenpòt kesyon, rele Sèvis Kliyantèl la.

Founisè Sèvis ki nan Plan Nou an

Pou pi souvan, ou dwe ale wè dantis ak lòt founisè sèvis dantè ki travay avèk nou. **Rezo founisè** nou an, se gwoup dantis ak lòt founisè sèvis dantè ki travay avèk nou. Ou ka chwazi nenpòt founisè sèvis ki nan rezo nou an. Sa rele **libète pou chwazi** ou genyen. Si ou ale wè yon founisè sèvis dantè ki pa nan rezo nou an, ou kapab oblije peye pou randevou oubyen sèvis sa a.

Ou pral jwenn yon lis founisè sèvis ki nan rezo nou an, nan anyè founisè nou an. Si ou pa genyen yon anyè founisè, rele 1-468-5509, TTY (pou moun ki pa tande byen : 1-466-7566) pou mande yon kopi, oswa ale nan pòtay entènèt nou nan adrès www.DentaQuest.com.

Founisè Sèvis ki Pa nan Plan Nou an

Pafwa ou ka resevwa sèvis nan men yon founisè ki pa nan plan nou an, si DentaQuest gade ak apwouve sèvis sa yo. Si ou bezwen yon sèvis epi nou pa ka jwenn yon founisè nan plan nou an ki fè sèvis la, n ap ede w jwenn yon lòt founisè ki pa nan plan nou an. Sonje mande nou, anvan ou ale wè yon founisè sèvis ki pa nan rezo founisè nou an. Si ou gen nenpòt kesyon, rele Sèvis Kliyantèl la.

Lè nou Peye pou Sèvis Ou

N ap kouvri pifò nan swen dantè ou yo, men gen kèk sèvis ki ka kouvri nan plan medikal ou. Tablo nan paj 14 la pral ede ou konprann ki plan ki peye pou yon sèvis.

Ki Kalite Sèvis Dantè :	Plan pou Dantis la Kouvri	Plan Medikal la Kouvri :
Sèvis Dantè	Li kouvri lè ou ale wè yon dantis oswa yon ijyennis dantè	Li kouvri lè ou ale wè yon doktè oswa yon enfimiyè
Sèvis dantè ki pral fèt nan yon lopital oswa nan yon sant chiriji	Li kouvri pou sèvis dantè ki fèt kay dantis ou	Li kouvri pou doktè, enfimiyè, lopital, ak sant chiriji
Vizit lopital pou yon pwoblèm nan dan	<i>Sa a Pa Kouvri</i>	Sa a kouvri
Medikaman preskripsyon pou yon vizit kay dantis oubyen yon pwoblèm dantè	<i>Sa a Pa Kouvri</i>	Sa a kouvri
Transpò pou ale nan sèvis dantè oswa randevou	<i>Sa a Pa Kouvri</i>	Sa a kouvri

Kontakte Sèvis Kliyantèl la nan nimewo 1-888-468-5509 (TDD si ou pa tande byen: 1-800-466-7566) pou mande asistans nan aranjman pou sèvis sa yo.

Pou ki Sèvis mwen Genyen pou Mwen Peye ?

Ou kapab genyen pou peye pou randevou oswa sèvis dantè ki pa kouvri yo. Yon **sèvis ki kouvri**, se yon sèvis nou oblije fè nan pwogram Medicaid la. Tout sèvis ki parèt nan lis ki nan tiliv sa a, se sèvis ki kouvri. Sonje byen, lè yon sèvis kouvri, sa pa vle toujou di ou pral bezwen li. Ou ka genyen pou peye pou yon sèvis, si nou pa apwouve li davans.

Si yon founisè sèvis voye yon bòdwo ba ou, rele Sèvis Kliyantèl la. Pa peye bòdwo a jouktan ou pale avèk nou. N ap ede ou.

Sèvis pou Timoun³

Nou oblije bay tout sèvis dantè ki nesèsè medikalman pou manm nou ki gen laj ant 0 ak 20 lane. Se lalwa ki di sa. Se vre menm si nou pa kouvri yon sèvis oubyen si yon sèvis gen yon limit. Toutotan sèvis dantè yo nesèsè medikalman pou pitit ou, sèvis yo :

- Pa genyen limit pou peman ; oubyen
- Pa gen limit tan, tankou limit nan kantite èdtan oswa kantite jou

Founisè sèvis dantè ou kapab bezwen mande nou pèmisyon anvan li fè sèvis pou pitit ou. Si ou vle konnen kouman pou mande sèvis sa yo, rele Sèvis Kliyantèl la.

Objeksyon Moral oubyen Relijye

Si gen yon sèvis nou pa kouvri poutèt rezon relijye oubyen moral, n ap fè w konnen nou pa kouvri sèvis la. Nan ka sa yo, w ap bezwen rele Sipèvizè Enskripsyon pou Eta a (State's Enrollment Broker) nan nimewo 1-877-711-3662 (TDD 1-866-467-4970 pou moun ki pa tandè byen). Sipèvizè Enskripsyon an ap ede w jwenn yon founisè pou sèvis sa yo.

Seksyon 11 ENFOMASYON ITIL SOU AVANTAJ OU YO

Chwazi yon Dantis Prensipal (Primary Dental Provider, oswa PDP)

Youn nan premye bagay ou gen pou fè, lè ou enskri nan plan nou an, se chwazi yon dantis prensipal (PDP, ki vle di "Primary Dental Provider"). Se yon dantis jeneral oswa yon dantis pou timoun. Ou pral gen pou kontakte PDP a pou pran randevou pou sèvis tankou vizit dantis regilye, oubyen lè ou gen yon pwoblèm avèk dan ou. PDP a pral ede w tou jwenn swen nan men lòt founisè oswa espesyalis. Yo rele sa yon rekòmandasyon. Pou chwazi yon PDP, ou mèt rele Sèvis Kliyantèl la.

Ou ka chwazi yon diferan PDP pou chak moun nan fanmi w, oubyen ou ka chwazi yon PDP pou tout fanmi an. Si ou pa chwazi yon PDP, n ap asiyen youn ba ou ak fanmi ou.

Ou ka chanje PDP ou nenpòt kilè. Pou chanje PDP ou, rele Sèvis Kliyantèl la.

Chwazi yon PDP pou Pitit ou

Li enpòtan pou ou chwazi yon PDP pou pitit ou, pou yo kapab fè yon depistaj dantè pou li chak ane. Vizit sa yo, se enspeksyon regilye k ap ede kenbe dan pitit ou an sante. Vizit sa yo kapab ede dekouvri pwoblèm ak kenbe pitit ou an sante.⁴

Ou ka mennen pitit ou kay yon dantis pou timoun oswa yon dantis regilye.

Swen Prevantif

Ou pa bezwen yon rekòmandasyon pou sèvis dantè ki anpeche pwoblèm dan devlope, ak kenbe bouch ou an sante. Sèvis dantè pou anpeche pwoblèm dan ak pou kenbe bouch ou an sante, se kapab yon enspeksyon bouch ou kay yon founisè sèvis dantè (depistaj oswa egzamen), oswa yon netwayaj dan, oswa yon kouch plastik mens y ap depoze nan kannal ki kouri sou tèt dan dèyè ki sèvi pou kraze manje nan bouch ou (selaj). Sèvis sa yo gratis.

Swen ak Rekòmandasyon pou Wè Espesyalis

Pafwa, ou ka bezwen wè yon founisè sèvis ki pa PDP ou pou pwoblèm dan tankou ka espesyal, oswa chòk ou pran, oswa maladi. Pale avèk PDP a anvan. PDP a ap rekòmande ou bay yon **espesyalis**. Yon espesyalis, se yon founisè ki konsantre sou yon sèl kalite sèvis pou dan.

Si ou gen yon administratè swen, sonje di li ki rekòmandasyon ou resevwa. Administratè swen an ap travay avèk **espesyalis** la, pou ou resevwa swen yo.

Dezyèm Opinyon

Ou gen dwa mande yon **dezyèm opinyon** sou swen w ap resevwa. Sa vle di pale avèk yon lòt founisè sèvis, pou wè kisa li gen pou di sou swen ou. Dezyèm founisè a ap di ou kisa li kwè. Sa ka ede w deside si yon sèvis oswa yon tretman se pi bon an pou ou. Ou pa pral peye pou resevwa yon dezyèm opinyon.

PDP ou, oswa administratè swen ou, oswa Sèvis Kliyantèl la ka ede w jwenn yon founisè sèvis pou ba ou yon dezyèm opinyon. Ou ka chwazi nenpòt nan founisè sèvis nou yo. Si nou pa kapab ba ou yon founisè sèvis, n ap ede w jwenn youn ki pa nan rezo founisè nou an. Si ou bezwen wè yon founisè sèvis ki pa nan rezo founisè nou an, pou ba ou yon dezyèm opinyon, nou dwe apwouve li anvan ou ale wè li.

Swen Lopital

Si ou bezwen ale lopital pou yon randevou, oswa yon operasyon, oswa pou rete pase nwit, PDP ou ap ede w mande otorizasyon pou sèvis dantè. Si ou gen pou ale wè yon founisè sèvis dantè nan lopital, ou dwe

³ Pou plis enfòmasyon sou depistaj ak evalyasyon ki rekòmande pou timoun, ou mèt gade nan "Rekòmandasyon pou Swen Dantè Prevantif pou Timoun - Kalandriye Peryodisite" (Recommendations for Preventive Pediatric Health Care - Periodicity Schedule) nan Periodicity Schedule (aap.org).

⁴ Pou plis enfòmasyon sou depistaj ak evalyasyon ki rekòmande pou timoun, gade nan "Recommendations for Preventive Pediatric Health Care - Periodicity Schedule" (Rekòmandasyon pou Swen Sante Prevantif pou Timoun - Kalandriye Peryodik) nan adrès www.aap.org.

gen otorizasyon nou, sòf pou ka ijans. Nou pa pral peye pou sèvis dantè ki fèt nan lopital si nou pa te apwouve yo davans, sòf pou ka ijans.

Si ou genyen yon administratè swen, l ap travay avèk ou ak founisè sèvis dantè ou pou w ka jwenn sèvis yo an plas pandan oubyen apre ou lopital la.

Swen Ijan

Ou bezwen **swen** ijan pou dan ou lè ou bezwen asistans touswit pou sispann senyen, oswa pou soulaje yon gwo doulè, oswa pou sove yon dan. Men kèk egzanp konsa :

- Abse
- Senyen san rete
- Enfeksyon

Sèvis ijans yo, se sa yo fè pou ou lè ou malad anpil oubyen ou pran yon chòk. Sèvis sa yo fèt pou eseye sove lavi w, oubyen pou anpeche ou vin pi mal. Nòmalman, yo fèt nan yon sal ijans.

Si ka ou grav, rele 911 oswa ale nan lokal pou ijans ki pi pre a tousuit. Ou mèt ale nan nenpòt lopital oubyen sant pou ijans. Si ou pa sèten se yon ka ijans, rele PDP ou. PDP a ap di ou kisa ou dwe fè.

N ap peye pou sèvis ijans tout founisè swen dantè fè pou ou, menm si yo pa nan plan nou an, ni nan zòn sèvis nou. Medicaid oubyen plan sante Medicaid ou peye pou lopital oswa pou lokal ijans lan, ansanm ak pou nenpòt swen yon founisè sèvis dantè pa bay. Epitou, ou pa bezwen mande otorizasyon davans pou resevwa swen ijans oubyen pou sèvis ou resevwa nan yon sal ijans pou yon pwoblèm sante.

Si ou gen yon ijans pandan ou pa lakay ou, ale chèche swen medikal ou bezwen. Sonje rele Sèvis Kliyantèl la lè ou kapab, pou fè nou konnen.

Swen san Pèdi Tan

Swen san pèdi tan, se pa menm avèk swen ijans. Ou bezwen swen san pèdi tan lè ou pran yon chòk oubyen ou malad, epi ou bezwen tretman anvan 48 èdtan. Lè konsa, sante oswa lavi ou pa an danje, men ou pa ka tann pou ale wè PDF ou, oubyen klinik PDF la fèmen apre lè travay. Sonje mande nou, anvan ou ale nan yon sant pou resevwa swen san pèdi tan, osinon ou ka genyen pou peye pou sèvis sa yo.

Si ou bezwen resevwa swen san pèdi tan aprè lè biwo yo fèmen, epi ou pa kapab jwenn PDP ou, rele nimewo 1-888-468-5509, oswa TTY (pou moun ki pa tande byen) 1-800-466-7566.

Ou kapab jwenn sant pou swen san pèdi tan ki pi pre a, si ou rele nimewo 1-888-468-5509, TTY (pou moun ki pa tande byen) 1-800-466-7566.

Gen plizyè jan pou jwenn swen apre lè travay nòmal yo, dapre sa pitit ou a bezwen :

Founisè sèvis ki rete travay ta

- Gen kèk founisè ki ouvri aswè ak pandan wikenn.
- Rele PDP ou, oubyen ale nan pòtay Entènèt li pou gade kilè li ouvri.

Sant pou swen san pèdi tan

- Sant pou swen ijan yo wè pasyan ki bezwen atansyon tousuit, san se pa yon ka ijans, si yo pa ka wè dantis prensipal la.
- Genyen kèk nan sant pou swen san pèdi tan yo ki mande pou w pran yon randevou pou yo wè w, men genyen ki aksepte ou vini san randevou. Sonje telefone davans pou w mande.
- Nòmalman, sant pou swen ijan yo konsantre sou pwoblèm medikal, kidonk yo ka pa fè swen pou pwoblèm dantè. Sonje telefone davans pou w mande.

Sal Ijans

- Si pitit ou a gen yon ka ijans ki mete lavi li an danje, rele 911 oubyen ale nan sal ijans lopital ki pi pre a.

Pou Egzekite Preskripsyon

Nou pa peye pou medikaman preskripsyon. Si PDP ou preskri yon medikaman pou ou, nou ka ede w jwenn medikaman sa a avèk Medicaid oswa plan sante Medicaid ou. Ou mèt rele Sèvis Kliyantèl la oswa administratè dosye pou swen dantè ou si ou bezwen asistans.

Pwogram Rekonpans pou Moun ki Enskri

Nou ofri pwogram dantis pou ede kenbe sante w, ak pou ede ou viv ansante. Nou rele yo **pwogram pou konpòtman ki bon pou sante**. Ou

ka genyen rekonpans lè ou patisipe nan pwogram sa yo. Men pwogram dantis plan nou an ofri :

Pwogram Rekonpans pou Manm

Nou enterese nan sa ki bon pou ou. Nou vle ou an sante. Ale kay dantis prensipal ou, ak kenbe bon abitud pou sante dan ou, se bagay ki enpòtan.

DENTAQUEST VLE REKONPANSE OU !

DentaQuest ap voye ba ou yon kupon kado \$20 pou Amazon, si :

- Ou fè yon vizit pou swen prevansyon kay dantis prensipal ou
- Epi ou chwazi pou patisipe nan pwogram tèks mesaj DentaQuest la

Li enpòtan pou wè yon dantis pou anpeche dan ou pike, oswa jansiv ou malad, oswa lòt pwoblèm dantè. Anpil fwa, pwoblèm dantè yo pa montre sentonm. Kidonk, ou kapab pa menm konnen gen yon pwoblèm. Lespri ou pral trankil si ou konnen tout bagay byen, epi ou dwe swete sa. Men si gen nenpòt pwoblèm, li pi fasil anpil pou okipe yo depi nan bonè.

GADE PLIS KONSÈY SOU SANTE NAN ADRÈS

www.DentaQuest.com.

- Bwose dan ou de fwa pa jou.
- Pase fil dantè omwen yon fwa pa jou.
- Ale wè dantis la chak sis mwa.

Limitasyon oubyen Restriksyon :

- Moun ki enskri epi ki kalifye yo pral kapab resevwa kupon kado a yon sèl fwa nan lavi yo.
- Manm yo dwe genyen youn nan sèvis dantè kalifye pi ba la yo omwen 180 jou anvan yo enskri.
- Manm kalifye ki gen laj ant 0 ak 20 an, epi ki resevwa yon sèvis dantè kalifye.
- Manm kalifye ki gen laj ant 2 ak 3zan, epi ki fè yon vizit kay dantis.

- Manm kalifye ki gen laj ant 19 ak 20tan, epi ki fè yon vizit kay dantis.
- Yon manm kalifye dwe chwazi pou li nan pwogram tèks mesaj la.

Sonje sa byen, rekonpans yo pa kapab transfere. Si ou kite plan nou an pou plis pase 180 jou, ou pa kapab resevwa rekonpans. Si ou gen kesyon, oubyen si ou vle antre nan nenpòt nan pwogram sa a, tanpri rele nou nan nimewo 1-888-468-5509, oswa TTY (pou moun ki pa tande byen) 1-800-466-7566.

Fòmilè Pwogram pou Ankouraje Fè sa ki Bon pou Sante a (Healthy Behaviors Incentive Program) nan paj 40 nan liv sa a.

Pwogram Amelyorasyon Kalite

DentaQuest vle ou jwenn bon kalite swen sante. Nou ofri pwogram k ap ede ou resevwa pi bon swen sante. Men kisa pwogram sa yo ye :

- Edikasyon sou ijyèn bouch pou moun ansent
- Edikasyon sou ijyèn bouch ak vizit kay dantis pou timoun 0 - 2
- Pwogram rekonpans pou moun ki ale kay dantis anvan 90 jou pase, apre enskripsyon yo.

Ou gen dwa tou, pou di nou ki chanjman ou kwè ki bezwen fèt.

Pou plis enfòmasyon sou pwogram amelyorasyon kalite nou an, oubyen pou ba nou konsèy, rele Sèvis Kliyantèl la.

Seksyon 12

AVANTAJ OU NAN PLAN AN: SÈVIS DANTÈ

Tablo pi ba la a montre sèvis dantè nou kouvri yo. Sonje sa, ou ka bezwen doktè w oswa dantis ou ba ou yon rekòmandasyon, oubyen pou nou ba ou otorizasyon anvan ou ale nan yon randevou oswa nan yon sèvis. Se sèlman pou sèvis ki medikalman nesèsè nou pral peye.⁵ Ou ka genyen pou peye **\$3.00 nan lajan pòch ou** chak jou, pou vizit dantis ki pa ijan nan yon sant sante federal ki kalifye.

Si gen chanjman ki fèt nan sèvis ki pa kouvri yo, oswa lòt chanjman k ap gen konsekans pou ou, n ap fè ou konnen sa omwen 30 jou anvan dat chanjman an ap antre anvigè.

Sèvis yo	Deskripsyon	Kouvèti / Limitasyon		Otorizasyon Davans
		Timoun (laj 0 - 20)	Moun majè ak moun ki ansent (laj 21+)	
Egzamen dantè	Se lè yon dantis egzaminen youn oubyen plizyè dan, oswa tout dan nan bouch ou	<ul style="list-style-type: none"> Egzamen konplè kouvri 1 fwa pou chak 3zan Egzamen verifikasyon kouvri 2 fwa chak 3ane Egzamen ijans yo kouvri lè gen nesosite medikal pou sa 	<ul style="list-style-type: none"> Egzamen konplè pou ratelye kouvri 1 fwa pou chak 3zan Egzamen ijans yo kouvri lè gen nesosite medikal pou sa 	Non
Depistaj dantè	Se lè yon ijyennis dantè egzaminen bouch ou	<ul style="list-style-type: none"> Kouvri pou 2 fwa chak ane Kapab fèt nan yon lekòl oswa nan yon pwogram Head Start (Avantaj nan Lansman) 		Non

Sèvis yo	Deskripsyon	Kouvèti / Limitasyon		Otorizasyon Davans
		Timoun (laj 0 - 20)	Moun majè ak moun ki ansent (laj 21+)	
Radyografi pou dan	Radyografi plizyè kote anndan bouch	Tout kalite radyografi pou dan yo kouvri	<ul style="list-style-type: none"> Sèlman kèk kalite radyografi pou dan kouvri : 1 seri radyografi pou tout bouch la chak 3zan 1 radyografi konplè bouch la (panoramik) chak 3zan Lòt radyografi dan izole, lè sa nesèsè 	Non
Netwayaj dantè	Netwayaj bazik, ki kapab genyen ladan bwosaj, pase fil dantè, grataj, ak polisaj dan yo	<ul style="list-style-type: none"> Kouvri pou 2 fwa chak ane Kapab fèt nan yon lekòl oswa nan yon pwogram Head Start (Avantaj nan Lansman) 		Non

⁵ Ou ka jwenn definisyon Nesosite Medikal nan adrès http://ahca.myflorida.com/medicaid/review/General/59G_1010_Definitions.pdf

Sèvis yo	Deskripsyon	Kouvèti / Limitasyon		
		Timoun (laj 0 - 20)	Moun majè ak moun ki ansent (laj 21+)	Otorizasyon Davans
Fliyorid	Se yon medikaman yo mete sou dan moun pou fè yo pi fò	<ul style="list-style-type: none"> Tretman avèk fliyorid la kouvri. 4 fwa chak ane pou timoun ki gen laj 0 - 5 an 2 fwa chak ane pou timoun ki gen laj 6 - 20tan Kapab fèt nan yon lekòl oswa nan yon pwogram Head Start (Avantaj nan Lansman) 		Non
Selaj	Kouch pwoteksyon an plastik ki depoze nan kannal ki kouri sou tèt dan ki sèvi pou kraze manje yo, pou anpeche dan yo pike	<ul style="list-style-type: none"> Nou kouvri selaj 1 fwa chak 3zan sou dan dèye pou moun majè Kapab fèt nan yon lekòl oswa nan yon pwogram Head Start (Avantaj nan Lansman) 		Non

Sèvis yo	Deskripsyon	Kouvèti / Limitasyon		
		Timoun (laj 0 - 20)	Moun majè ak moun ki ansent (laj 21+)	Otorizasyon Davans
Direktiv pou ijyèn Bouch	Esplikasyon sou jan pou bwose dan, ak pase fil dantè, pou kenbe dan ou an sante	<ul style="list-style-type: none"> Nou kouvri direktiv pou ijyèn bouch yo 2 fwa chak ane. Kapab fèt nan yon lekòl oswa nan yon pwogram Head Start (Avantaj nan Lansman) 		Non
Aparèy espasman	Se yon mwayen pou kenbe espasman nan bouch moun lan, lè gen yon dan ki manke oubyen ki rache	Kouvri lè sa nesèsè medikalman		Non
Plonbaj ak kouwòn	Se yon sèvis dantis fè pou ranje oswa plonbe yon dan	Kouvri lè sa nesèsè medikalman		Non
Devalizasyon	Yon sèvis dantè pou ranje pati ki anndan yon dan (nè a)	Kouvri lè sa nesèsè medikalman		Non
Peryodontik	Netwayaj an pwofondè, ki kapab fèt ni nan dan, ni nan jansiv ou	Kouvri lè sa nesèsè medikalman		Non

Sèvis yo	Deskripsyon	Kouvèti / Limitasyon		Otorizasyon Davans
		Timoun (laj 0 - 20)	Moun majè ak moun ki ansent (laj 21+)	
Pwostodontik	Ratelye oubyen lòt kalite aparèy pou ranplase dan	1 ratelye anwo, 1 anba, oswa 1 ansanm konplè 1 ratelye anwo, 1 anba, oswa 1 ansanm pasyèl 1 pon pou ranplase dan devan 1 koreksyon pou fè ratelye chita byen ak konfòtab (realiyen) pou chak ratelye chak lane	1 ratelye anwo, 1 ratelye anba, oswa 1 ansanm ratelye konplè 1 ratelye anwo, 1 anba, oswa 1 ansanm pasyèl 1 koreksyon pou fè ratelye kenbe oswa chita byen (realiyen) pou chak ratelye chak ane	Non
Òtodontik	Pwotèz oubyen lòt mwayen pou korije pozisyon dan yo			Wi
Rache dan	Rache dan	Kouvri lè sa nesèsè medikalman	Kouvri lè sa nesèsè medikalman	Non
Sedasyon	Yon mwayen pou fè sèvis dantè pandan pasyan an nan dòmi oubyen andòmi pasyèlman	Kouvri lè sa nesèsè medikalman	Kouvri lè sa nesèsè medikalman	Non

Sèvis yo	Deskripsyon	Kouvèti / Limitasyon		Otorizasyon Davans
		Timoun (laj 0 - 20)	Moun majè ak moun ki ansent (laj 21+)	
Sant Chiriji pou Pasyan Ekstèn oswa Sèvis Dantè nan Lopital	Sèvis dantè ki pa kapab fèt nan klinik yon dantis. Sa yo se sèvis ki bezwen fèt avèk lòt ekipman oubyen pafwa kay lòt pwofesyonèl sante	Kouvri lè sa nesèsè medikalman pou nenpòt sèvis dantè pasyan an bezwen	Kouvri lè sa nesèsè medikalman pou rache dan	Non

Avantaj ou nan Plan an : Avantaj Siplèmantè

Avantaj siplemantè yo, se materyèl ak sèvis siplemantè nou ba ou, san mande ou peye. Rele Sèvis Kliyantèl la pou mande kouman ou ka jwenn avantaj siplemantè. Moun ki ka jwenn sèvis siplemantè sa yo, se moun majè ki gen 21 lane oubyen plis. Pou fi ansent ki genyen 21 lane oubyen plis, kapab genyen lòt sèvis ankò pou ede yo pase gwosès la an sante.

Sèvis	Deskripsyon	Kouvèti/Limitasyon		Otorizasyon Davans
		Moun Majè (laj 21+)	Sèvis Siplemantè pou Moun Majè Ansent (laj 21+)	
Egzamen dantè	Se lè yon dantis egzaminen youn oubyen plizyè dan, oswa tout dan nan bouch ou	Egzamen konplè kouvri 1 fwa pou chak 3zan Egzamen verifikasyon kouvri 2 fwa chak 3ane	Egzamen dantè siplemantè kouvri si yo nesèsè medikalman	Non

Sèvis	Deskripsyon	Kouvèti/Limitasyon		Otorizasyon Davans
		Moun Majè (laj 21+)	Sèvis Siplemanchè pou Moun Majè Ansent (laj 21+)	
Depistaj dantè	Se lè yon ijyennis dantè egzaminen bouch ou	Kouvri pou 2 fwa chak ane	Depistaj dantè siplemanchè kouvri si yo nesèsè medikalman	Non
Radyografi pou dan	Radyografi plizyè kote anndan bouch	Tout kalite radyografi pou dan yo kouvri	Radyografi dantè siplemanchè kouvri si yo nesèsè medikalman	Non
Netwayaj dantè	Netwayaj bazik, ki kapab genyen ladan bwosaj, pase fil dant, grataj, ak polisaj dan yo	Kouvri pou 2 fwa chak ane	Netwayaj dantè siplemanchè kouvri si yo nesèsè medikalman	Non
Fliyòrid	Se yon medikaman yo mete sou dan moun pou fè yo pi fò	Kouvri pou 2 fwa chak ane	Tretman fliyòrid siplemanchè kouvri si yo nesèsè medikalman	Non
Selaj	Kouch pwoteksyon an plastik ki depoze nan kannal ki kouri sou tèt dan ki sèvi pou kraze manje yo, pou anpeche dan yo pike	Kouvri 1 fwa chak 3zan pou yon moun majè, pou dan (dèyè) ki kraze manje yo		Non

Sèvis	Deskripsyon	Kouvèti/Limitasyon		Otorizasyon Davans
		Moun Majè (laj 21+)	Sèvis Siplemanchè pou Moun Majè Ansent (laj 21+)	
Direktiv pou l'jyèn Bouch	Esplikasyon sou jan pou bwose dan, ak pase fil dantè, pou kenbe dan ou	Kouvri pou 2 fwa chak ane	Enstriksyon pou sante bouch siplemanchè kouvri si yo nesèsè medikalman	Non
Plonbaj	Se yon sèvis dantis fè pou ranje oswa plonbe dan	Gen plonbaj nou kouvri pou dan devan ak dèyè (sa ki kraze manje yo) lè gen nesèsite medikal		Non
Peryodontik	Netwayaj an pwofondè, ki kapab fèt ni nan dan, ni nan jansiv ou	Gen sèvis netwayaj an pwofondè ki kouvri kòm nesèsite medikal	Netwayaj an pwofondè siplemanchè kouvri si yo nesèsè medikalman	Non
Rache dan	Retire dan nan bouch	Kouvri lè sa nesèsè medikalman		Non
Sèvis Jenneral	Vizit konsiltasyon kay yon dantis pou pran yon opinyon ak pou trete yon doulè nan dan	Kouvri lè sa nesèsè medikalman	Sèvis jenneral siplemanchè kouvri si yo nesèsè medikalman	Non
Tès pou Dyabèt	Tès pou dyabèt kay dantis	Kouvri pou 1 fwa chak ane		Non

Sèvis	Deskripsyon	Kouvèti/Limitasyon	
		Moun Majè (laj 21+)	Otorizasyon Davans
Vizit nan Klinik Dantis pou Moun ki Andikape	Vizit nan klinik dantis pou santi ou alèz nan klinik la, epi avèk dantis la anvan travay dantè a fèt	Kouvri pou moun ki gen pwoblèm koyitif, 1 fwa pou chak nouvo klinik dantè oubyen pou chak dantis	Non

Bon Sante Dan

Bon swen pou sante dantè, se yon bagay ki enpòtan pou tout moun nan fanmi ou. Dan ou ak souri ou, se premye bagay lòt moun wè nan ou. Men sèlman, anpil moun kwè yo pa bezwen ale wè yon dantis jouktan yo santi yon doule nan bouch yo.

Kwè sa n ap di ou. Yon vizit kay dantis kapab anpeche ou menm ak pitit ou gen dan pike, oswa maladi nan jansiv, oswa lòt pwoblèm. **Pou di vre, ou ka anpeche pifò nan maladi dantè yo a 100 pousan, avèk swen regilye.**

Depistaj, Dyagnostik, ak Tretman Prekòs ak Peryodik (Early and Periodic Screening, Diagnosis, and Treatment, ki rele tou EPSDT), se yon kouvèti pou sante nan Medicaid pou timoun ak pou adolesan. Florida Medicaid bay sèvis EPSDT pou manm li yo ki gen mwens pase 21 lane. Men kèk egzanp ki montre sèvis dantè sa yo:

- Egzamen ak netwayaj chak 6 mwa
- Radyografi
- Tretman avèk fliyorid ak kèk selaj dantè
- Plonbaj, rache dan, ak lòt tretman ki nesèsè medikalman

Fè yon randevou avèk dantis la depi jodi a pou yon enspeksyon. Sa a gen yon enpòtan espesyal si ou menm oswa pitit ou gen yon pwoblèm sante tankou dyabèt oubyen maladi kè, ki gen konsekans pou sante dan nou tou.

Pi bon rezon an, se paske ou ka ale wè dantis la GRATIS. Kòm manm nan Plan Medicaid pou tout Eta Florid la, ou menm ak pitit ou kalifye pou yon enspeksyon dan gratis chak sis mwa. Pa manke pran avantaj sa a.

Seksyon 13 SATISFAKSYON MANM YO

Plent, Dolemans, ak Apèl pou Plan an

Nou vle ou jwenn satisfaksyon avèk nou, epi avèk swen founisè nou yo fè pou ou. Fè nou konnen touswit, nenpòt kilè ou pa renmen yon bagay nou menm oswa founisè nou fè. Sa rete vre, menm si ou pa dakò.

	Kisa Ou Ka Fè :	Kisa Nou pral Fè :
Si ou pa remen travay nou oswa founisè nou yo fè, ou ka depoze yon Plent	Ou mèl : • Rele nou nenpòt kilè. 1-888-468-5509	Nou pral : • Eseye rezoud pwoblèm ou genyen an nan 1 jou ouvab.
Si ou pa remen travay nou oswa founisè nou yo fè, ou ka depoze yon Dolemans	Ou mèl : • Rele nou oswa ekri nou nenpòt kilè. • Rele noju pou mande plis tan pou rezoud doleyans ou, si ou kwè sa pral ede si ou gen plis tan. DentaQuest Attn: Complaints & Grievances Department P.O. Box 2906 Milwaukee, WI 53201-2906 Nimewo Faks: 1-262-834-3452 1-888-468-5509 Nimewo TTY pou moun ki pa tande byen: 1-800-466-7566	Nou pral : • Etidye doleyans ou an, epi voye yon lèt pou bay desizyon nou anvan 90 jou pase. Si nou bezwen plis tan pou rezoud doleyans ou, nou pral: • Voye yon lèt ba ou pou di rezon nou genyen, epi fè ou konnen dwa ou genyen ou w pa dakò.

Klsa Ou Ka Fè :	Kisa Nou pral Fè :
<p>Si ou pa dakò avèk yon desizyon nou pran sou sèvis ou, ou ka mande yon Apèl</p>	<p>Ou mèt :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ekri nou, oswa telefone nou, oswa kontinye kontakte nou alekri anvan 60 jou pase apre desizyon nou pran sou sèvis ou yo. • Mande pou sèvis ou kontinye, si ou bezwen sa, anvan 10 jou pase apre dat ou resevwa lèt la. Gen kèk kondisyon ki ka aplikab. <p>DentaQuest – Provider Appeals P.O. Box 2906 Milwaukee, WI 53201-2906</p> <p>Nimewo Faks: 1-262-834-3452</p> <p>1-888-468-5509</p> <p>Nimewo TTY pou moun ki pa tande byen: 1-800-466-7566</p>
<p>Si ou kwè si ou tann 30 jou, sa pral mete ou an danje, ou ka mande yon Apèl Akselere oubyen “Rapid”</p>	<p>Ou mèt :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ekri nou, oswa telefone nou anvan 60 jou pase apre desizyon nou pran sou sèvis ou yo <p>DentaQuest – Provider Appeals P.O. Box 2906 Milwaukee, WI 53201-2906</p> <p>Nimewo Faks: 1-262-834-3452</p> <p>1-888-468-5509</p> <p>Nimewo TTY (pou moun ki pa tande byen) : 1-800-466-7566</p>

Klsa Ou Ka Fè :	Kisa Nou pral Fè :
<p>Si ou pa dakò avèk desizyon ki soti nan pwosedi Apèl la, ou ka mande yon Odisyon Ekitab Medicaid</p>	<p>Ou mèt :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ekri Ajans pou Administrasyon Odisyon Ekitab sou Swen Sante a (Agency for Health Care Administration Office of Fair Hearings). • Mande nou yon kopi dosye medikal ou. • Mande pou sèvis ou kontinye, si ou bezwen sa, anvan 10 jou pase apre dat ou resevwa lèt la. Gen kèk kondisyon ki ka aplikab <p><i>**Ou dwe fini pwosedi apèl la, anvan pou ou kapab genyen yon Odisyon Ekitab Medicaid.</i></p>

Plan pou Apèl Akselere

Si nou refize yon demann ou fè pou yon apèl akselere, n ap transfere apèl ou a dapre kalandriye apèl nòmal la, ki se 30 jou. Si ou pa dakò avèk desizyon nou an, pou nou pa ba ou yon apèl akselere, ou mèt rele nou pou depoze yon doleyans.

Odisyon Ekitab Medicaid (pou Moun ki Enskri nan Medicaid)

Ou mèt mande yon odisyon ekitab nenpòt kilè, jiska 120 jou apre ou resevwa yon Notifikasyon sou Plan Rezolisyon Apèl (Notice of Plan Appeal Resolution), si ou ekri nan adrès :

Agency for Health Care Administration Medicaid Fair
Hearing Unit
P.O. Box 60127
Ft. Meyers, FL 33906

1-877-254-1055 (nimewo gratis)

1-239-338-2642 (faks)

MedicaidFairHearingUnit@ahca.myflorida.com

Si w ap ekri pou mande yon odisyon ekitab, tanpri voye enfòmasyon sa yo :

- Non ou
- Nimewo manm ou
- Nimewo didantite (ID) Medicaid ou
- Yon nimewo telefòn kote yo ka kontakte ou menm, oswa reprezantan ou

Ou mèt mete enfòmasyon sa yo tou, si ou genyen yo :

- Pou kisa ou kwè desizyon an dwe chanje
- Sèvis ou kwè ou bezwen
- Ki moun ou vle ede avèk odisyon ekitab la

Lè li resevwa demann pou odisyon ekitab ou fè a, Ajans pou Administrasyon Swen Sante a ap ekri w pou fè ou konnen li resevwa demann lan. Yon responsab odisyon ki travay nan Eta a ap ànalize desizyon nou pran an.

Si ou enskri nan Title XXI MediKids, ou pa kapab genyen yon Odisyon Ekitab Medicaid.

Eta a Fè Revizyon (pou moun ki enskri nan MediKids)

Lè ou mande yon revizyon, yon responsab odisyon ki travay nan Eta a ap ànalize desizyon ki pran nan apèl plan an. Ou mèt mande pou Eta a fè yon revizyon nenpòt kilè, jiska 30 jou apre ou resevwa notifikasyon an. **Ou dwe fini pwosedi apèl ou a anvan ou fè sa.**

Pou mande Eta a fè yon revizyon, ou mèt rele nan telefòn oswa ekri nan adrès :

Agency for Health Care Administration
P.O. Box 60127
Ft. Meyers, FL 33906

1-877-254-1055 (nimewo gratis)

1-239-338-2642 (faks)

MedicaidHearingUnit@ahca.myflorida.com

Lè li resevwa demann ou fè a, Ajans pou Administrasyon Swen Sante a ap ekri w pou fè ou konnen li resevwa demann lan.

Pou Moun ki Enskri nan Medicaid Kontinye Jwenn Avantaj

Si kounye a w ap resevwa yon sèvis ki pral redwi, oswa sispann, oswa ànile, ou gen dwa kontinye resevwa sèvis la jouktan yo pran yon desizyon final sou **apèl pou Plan an, oswa nan yon Odisyon Ekitab Medicaid**. Si yo kontinye sèvis la, pa pral genyen okenn chanjman nan sèvis yo jouktan yo pran yon desizyon final.

Si yo kontinye sèvis la, epi desizyon nou an pa ba ou rezon, nou ka mande w peye pou sèvis yo fè a. Nou pa pral retire avantaj Medicaid ou yo pou sa. Nou pa kapab mande fanmi w oswa reprezantan legal ou peye pou sèvis yo.

Pou fè sèvis ou yo kontinye pandan yon pwosedi apèl oswa yon odisyon ekitab, ou dwe depoze demann apèl la, epi mande pou yo kontinye sèvis yo pandan tan sa a, swivan sa ki rive an dènye a :

- 10 jou apre ou resevwa yon Notifikasyon sou Desizyon kont Kontinye Avantaj yo (NABD, ki vle di “Notice of Adverse Benefits Determination”), oswa
- anvan premye jou yo pral redwi, oswa sispann, oswa ànile sèvis ou yo

Seksyon 14 DWA MOUN KI ENSKRI

Kòm moun k ap resevwa Medicaid, epi ki enskri nan yon plan, gen kèk dwa ou genyen tou. Ou gen dwa :

- Pou yo trete w avèk koutwazi ak respè
- Toujou fè respekte diyite ak konfidansyalite w
- Resevwa yon repons ki rapid ak itil, pou tout kesyon ou poze ak demann ou fè
- Konnen ki kote k ap fè sèvis medikal yo, ak ki moun ki responsab pou swen ou

- Konnen ki sèvis pou manm ou ka jwenn, sa ki vle di tou si ou ka jwenn yon entèprèt si ou pa pale angle
- Konnen ki règleman ak ki lwa ki aplikab dapre sa ou fè
- Pou yo ba ou enfòmasyon sou dyagnostik, ak tretman ou bezwen, epi pale aklè sou chwa tretman, sou danje yo, ak sou jan tretman sa yo pral ede w
- Patisipe nan desizyon pou pran avèk founisè sèvis ou sou swen dantè ou, tankou dwa pou refize nenpòt tretman, sòf si lalwa di pou fè sa yon lòt jan
- Resevwa tout enfòmasyon ki genyen sou lòt jan pou ede w peye pou swen sante ou
- Konnen si founisè sèvis oswa enstitisyon an aksepte nivo peman Medicaid tabli yo
- Pou yo fè w konnen konbyen yon sèvis ka koute, anvan yo fè li pou ou
- Resevwa kopi yon bòdwo, ansanm ak espikasyon sou sa yo mande peye ladan
- Resevwa tretman medikal oswa asistans espesyal pou moun ki andikape, san gade sou ras, peyi kote moun lan soti, relijyon, andikap, oswa kote ki peye a
- Resevwa tretman pou nenpòt ka sante ijan ki pral vin pi mal si ou pa resevwa tretman an
- Konnen si yon tretman medikal ap fèt pou rechèch eksperyantal, epi kapab aksepte oubyen refize patisipe nan rechèch la
- Depoze yon plent, lè yo pa respekte dwa ou
- Mande yon lòt doktè, si ou pa dakò avèk doktè ou genyen an (dezyèm opinyon medikal)
- Resevwa yon kopi dosye medikal ou, epi mande pou yo ajoute oubyen korije enfòmasyon ki nan dosye a, si sa nesèsè
- Mande pou yo kenbe dosye medikal ou konfidansyèl, epi pou yo pataje li sèlman lè lalwa mande sa, oubyen avèk pèmasyon ou
- Depoze yon doleyans pou lòt rezon, san se pa yon desizyon plan an sou sèvis ou resevwa

- Fè apèl kont yon desizyon plan an sou sèvis ou
- Pale lib sou swen sante ou, ak sou enkyetid ou genyen, san sa pa lakòz okenn move konsekans
- Egzèse dwa ou san pwoblèm, san sa pa lakòz Plan an, ni founisè nan rezo yo, pa trete ou mal
- Resevwa swen san ou pa bezwen pè okenn kalite restriksyon ni seklizyon k ap sèvi pou fòse ou fè anyen, oswa pou pini ou, oswa pou fasilite oubyen vanjans
- Mande ak resevwa yon kopi dosye medikal ou, epi mande pou yo modifiye oswa korije li

Seksyon 15

RESPONSABLITE MOUN KI ENSKRI

Kòm moun k ap resevwa Medicaid, epi ki enskri nan yon plan dantè, gen kèk responsablite ou genyen tou. Ou gen responsablite pou:

- Bay plan ou ak founisè sèvis ou enfòmasyon ki kòrèk sou sante ou
- Fè founisè sèvis ou konnen si gen okenn chanjman li pa te konnen ki rive nan eta sante ou
- Pale avèk founisè sèvis ou pou rive konprann pwoblèm dantè ou, ak anvan ou dakò pou yon plan pou tretman. Verifiye si ou konprann yon seri aksyon, ak kisa ou pral gen pou fè.
- Koute founisè sèvis la, swiv enstriksyon pou tretman, epi poze kesyon
- Kenbe randevou ou, epi fè founisè sèvis la konnen si ou pa pral kapab vini nan yon randevou
- Pran responsablite pou aksyon ou, si yo refize ou tretman, oubyen si ou pa swiv direktiv founisè swen sante a
- Veye pou peman yo fèt, pou sèvis ou resevwa ki pa kouvri
- Swiv règleman ak prensip sou konpòtman ki genyen nan enstitisyon ki fè swen sante yo
- Trete pèsònèl swen sante a ak administratè dosye a avèk respè

- Fè nou konnen si ou gen pwoblèm avèk nenpòt moun nan pèsònèl ki travay nan enstitisyon ki fè swen sante a
- Ale nan sal ijans sèlman si ou genyen ijans tout bon vre
- Fè administratè swen ou konnen si gen chanjman nan enfòmasyon ou yo (tankou nan adrès ou, nimewo telefòn, elatriye)
- Pare yon plan pou ka ijans, epi sèvi avèk plan an, si sa nesèsè pou sekirite ou
- Fè rapò si ou konnen gen koken, oubyen abi, oubyen peman egzajere ki fèt

Seksyon 16 LÒT ENFÒMASYON ENPÒTAN

Plan Ijans pou Katastwòf

Katastwòf kapab rive nenpòt kilè. Pou pwoteje tèt ou ak fanmi w, li enpòtan pou ou pare. Gen twa etap nan preparasyon pou yon katastwòf :

1) Chèche jwenn enfòmasyon; 2) Fè yon Plan, epi 3) Achte yon twousò sekou. Po fè ede w avèk plan ijans pou katastwòf la, rele Sèvis Kliyantèl la, oswa rele administratè swen ou. Ajans Administrasyon Ijans nan Florid la (Florida Division of Emergency Management) kapab ede w tou avèk plan ou an. Ou ka rele li nan nimewo 1-850-413-9969, oubyen ale nan pòtay entènèt li nan adrès www.floridadisaster.org

Konsèy sou Jan pou Anpeche Moun fè Koken ak Abi nan Medicaid :

- PA pataje enfòmasyon pèsònèl, tankou nimewo Medicaid ou, avèk pèsòn sòf avèk founisè sèvis ou fè konfyans yo
- Pran prekosyon avèk tout moun k ap ofri ou lajan, oswa sèvis medikal gratis oubyen bon mache, oswa kado, pou fè ou ba yo enfòmasyon sou Medicaid ou
- DentaQuest ak Florida Medicaid pa fè vizit pòt-an-pòt, ni fè kontak tankou demachè nan telefòn oswa koutfil wobo, pou bay enfòmasyon pou moun ki enskri oswa ki benefisyè nan Medicaid
- Pran prekosyon avèk lyen ki ekri nan tèks oswa nan imel, si ou pa te mande yo, oubyen si ou wè yo sou platfòm nan medya sosyal

Koken / Abi / Peman Egzajere nan Pwogram Medicaid la

Pou fè rapò kont koken ak / oswa abi ki fèt nan Florida Medicaid, rele Nimewo Espesyal pou Plent Kliyan yo, ki se nimewo gratis 1-888-419-3456, oubyen sèvi avèk yon Fòmilè pou Plent kont Koken ak Abi nan Medicaid (Medicaid Fraud and Abuse Complaint Form) ; ou ka jwenn fòmilè sa a nan adrès : <https://apps.ahca.myflorida.com/mp-complaintform/>

Ou mèt fè rapò dirèk ba nou tou, si ou kontakte Sèvis Kliyantèl DentaQuest la nan nimewo 1-888-468-5509, oswa TTY (pou moun ki pa tande byen) 1-800-466-7566, depi lendi pou rive vandredi ant 8è dimaten ak 7è diswa, si ou konnen gen koken oswa abi ki fèt.

Abi / Neglijans / Esplwatasyon Moun

Yo pa dwe janm trete ou mal. Pèsòn pa janm gen dwa frape w, ni fè ou santi ou kaponnen. Ou mèt pale avèk PDP ou, oswa avèk administratè swen ou, si ou santi ou konsa.

Si ou santi y ap trete w mal oubyen neglije w, ou mèt rele nimewo espesyal pou abi a (Abuse Hotline) ki se 1-800-96-ABUSE (1-800-962-2873) oswa nimewo TTY/TDD (pou moun ki pa tande byen) ki se 1-800-955-8771.

Ou mèt rele nimewo espesyal sa a tou, si ou konnen yon moun y ap trete mal.

Vyolans anndan lakay se yon abi tou. Men kèk konsèy pou sekirite w :

- Si ou pran yon chòk, rele doktè prensipal ou
- Si ou bezwen swen ijan, rele 911 oubyen ale nan lopital ki pi pre a. Pou plis enfòmasyon, gade nan seksyon ki rele SWEN IJANS lan
- Pare yon plan pou ou ale nan yon kote ou an sekirite (kay yon zanmi oswa yon fanmi w)
- Pare yon ti twousò ijans, epi bay yon zanmi kenbe li pou ou

Si ou gen kesyon oswa ou bezwen asistans, ou mèt rele nimewo ijans nasyonnal pou Vyolans Anndan Lakay (National Domestic Violence Hotline) la gratis, ki se 1-800-799-7233 (TTY pou moun ki pa tande byen: 1-800-787-3224).

Pou Plis Enfòmasyon

Ou gen dwa mande enfòmasyon. Rele Sèvis Kliyantèl la oubyen pale avèk administratè swen ou, pou konnen ki kalite enfòmasyon ou ka resevwa gratis. Men kèk egzanp konsa :

- Dose ou kòm moun ki enskri nan plan an ;
- Deskripsyon metòd travay nou ;
- Evalyasyon sou kalite sèvis, ansanm ak rezilta sondaj sou satisfaksyon manm yo, nan adrès www.DentaQuest.com/Florida
- Ou ka gade mezi pèfòmans DentaQuest sou pòtay entènèt nou an nan adrès www.DentaQuest.com anba <https://www.dentaquest.com/state-plans/regions/florida/member-page/member-documents/>

Sèksyon 17 LÒT RESOUS

Depatman pou Enfòmasyon sou Sante nan Florid

Pwogram Dantè Sante Piblik la dirije travay Depatman Sante a ap fè pou amelyore ak kenbe sante dantè tout moun ki nan Florid. Ou ka jwenn kalite enfòmasyon pi ba la yo nan pòtay entènèt li :

- Community Water Fluoridation (Fliyorid nan Dlo pou Kominote)
- Pòtay entènèt pou sante dan
- Pwogram selaj ki fèt nan lekòl

Pou plis enfòmasyon sou Pwogram Sante Dantè Piblik la (Public Health Dental Program) ou mèt gade nan adrès : www.flhealth.gov/dental

Pou jwenn enfòmasyon sou kalite swen pou dan nan konte ou ye a, ou mèt ale nan adrès : <http://www.flhealthcharts.com/ChartsReports/rdPage.aspx?rdReport=ChartsProfiles.OralHealthProfile>

Enfòmasyon sou MediKids

Pou jwenn enfòmasyon sou kouvèti MediKids, ou mèt ale nan adrès : http://ahca.myflorida.com/medicaid/Policy_and_Quality/Policy/program_policy/FLKidCare/MediKids.shtml

FÒMILÈ POU ANKOURAJE MANM YO FÈ SA KI BON POU SANTE

Pou resevwa kupon kado \$20 Amazon ou :

- Voyer fòmilè a tounen bay DentaQuest, avèk siyati ou
- Resevwa yon sèvis ki kalifye.

*Dantis : Tanpri, fè yon mak kote sèvis manm lan resevwa.

Laj 0 - 20 lane : Anvan 180 jou pase apre enskripsyon w, ou te resevwa youn nan sèvis ki kalifye yo.	<input type="checkbox"/> Mwen fè yon enspeksyon dan jodi a !
	<input type="checkbox"/> Mwen fè yon tretman fliyorid lokalize jodi a !
	<input type="checkbox"/> Mwen fè yon selaj 2zyèm molè mwen yo jodi a !
Laj 2 - 3 lane :	<input type="checkbox"/> Mwen fè yon enspeksyon dan jodi a !
Laj 19 - 20 lane :	<input type="checkbox"/> Mwen fè yon enspeksyon dan jodi a !

Enfòmasyon sou Manm lan

Prenon	Non Fanmi	Dat Nesans
Adrès postal		
Vil, Eta	Kòd Postal	Telefòn
Nimewo Nimewo Didante (ID) kòm Manm nan Medicaid		

Enfòmasyon sou Dantis la

(Tanpri, siyen oubyen mete yon so pou konfime manm ki nonmen pi wo la a resevwa sèvis sa yo)

Non Lokal la (an karaktè enprime)	Non Founisè (an karaktè enprime)
Siyati Founisè a	Dat Sèvis la fèt
Nimewo NPI Founisè Sèvis la _____	

Si ou gen kesyon, ou mèt rele DentaQuest gratis nan nimewo 1-888-468-5509.

Voyer fòmilè ou ranpli a nan kourye elektwonik oswa nan lapòs nan adrès sa a :
DentaQuest
FL Statewide Medicaid Dental Program
11100 W. Liberty Drive
Milwaukee, WI 53224

SONDAJ POU NOUVO MANM

Tanpri ekri enfòmasyon yo mande nan fòmilè sa a, pou ede nou ba ou pi bon swen ki posib. Ranpli yon fòmilè pou chak moun nan fanmi w ki se yon manm nan Plan DentaQuest la. Lè ou fini, voye fòmilè a (yo) tounen nan adrès postal ki ekri pi ba la a. Ou ka telechaje sondaj pou nouvo manm lan si ou ale nan adrès www.DentaQuest.com.

Voye fòmilè sa a nan lapòs nan adrès :

DentaQuest
ATTN: Case Management
8300 NW 53rd Street, Suite 200
Doral, FL 33166

Non moun lan :

Dat Jodi a : (mwa / dat / lane) _____ / _____ / _____

Dat nesans : (mwa / dat / lane) _____ / _____ / _____

Nimewo Telefòn :

Telefòn Lakay : _____ - _____ - _____

Telefòn Selilè : _____ - _____ - _____

Nimewo Manm (ID) nan DentaQuest :

1. Èske ou gen dan k ap fè ou mal, oswa lòt pwoblèm nan dan ou kounye a ?

Wi Non

2. Èske ou te janm ale nan Ijans Lopital pou yon pwoblèm dantè pandan 12 dènye mwa ki pase yo ?

Wi Non

3. Èske gen plis pase 12 mwa ki pase depi ou te fè dènye vizit kay dantis la ?

Wi Non

(Kontinye nan paj ki apre a...)

4. Èske ou bwose dan ou mwens pase 2 fwa pa jou ?

Wi Non

5. Èske ou genyen pwoblèm espesyal ki fè li difisil pou ou ale wè dantis ?

Wi Non

Si ou reponn Wi, kisa pwoblèm la ye ? (Chwazi tout sa ki aplikab)

Mwen gen yon andikap entelektyèl ak / oswa fizik.

Mwen gen kè sote, oswa mwen pè ale wè dantis la.

Mwen deplase sou fotèy woulan oswa sou branka.

Lòt rezon (tanpri esplike) _____

6. Èske ou ansent ?

Wi Non

7. Èske ou genyen nenpòt pwoblèm sante kwonnik oubyen èske ou ansent ?

Wi Non

Si ou reponn Wi, kisa pwoblèm la ye ? (Chwazi tout sa ki aplikab)

Dyabèt

Kansè

Maladi nan ren

Maladi mantal oswa pwoblèm sante mantal

Maladi nan kè

Maladi nan poumon

Pran dwòg, oswa bwè oubyen fè abi nan alkòl

Lòt rezon (tanpri esplike) _____

8. Èske ou genyen nenpòt ki lòt pwoblèm ki fè li difisil pou ou ale wè dantis ? (Tankou, "Mwen pa gen okenn mwayen pou rive kay dantis la.")

Wi Non

Si ou reponn Wi, tanpri esplike : _____

NOUVO ENFÒMASYON POU KONTAKTE OU

Si gen chanjman nan enfòmasyon pou kontakte ou (non ou, telefòn, adrès, oswa konte), tanpri fè nou konnen. Ou dwe fè Depatman pou Timoun ak Fanmi nan Florid la (Florida Department of Children and Families - DCF) ak DentaQuest konnen sa tou. Nou vle kapab voye enfòmasyon ba ou, sou avantaj pou sèvis dantè ou nan Medicaid. Oubyen ou mèt kontakte Ajans Sekirite Sosyal (Social Security Administration, ki rele tou SSA) pou fè konnen chanjman yo.

Si gen chanjman nan enfòmasyon pou kontakte ou, men kisa ou dwe fè :

1. Rele Florida DCF nan nimewo **1-866-762-2237**, Florida Relay 711. Ou mèt gade tou nan adrès entènèt **<http://www.myflfamilies.com/>**.
2. Rele SSA gratis nan nimewo 1-800-772-1213, oswa TTY (pou moun ki pa tande byen) 1-800-325-0778 depi lendi pou rive vandredi, ant 7è dimaten ak 7è diswa. Si ou pito, ou ka kontakte biwo Sekirite Sosyal ou, oswa ale nan entènèt pou fè chanjman nan kont Sekirite Sosyal ou, nan adrès <https://secure.ssa.gov/RIL/SiView.do>.
3. Ranpli fòmilè ki nan paj apre sa a, epi voye li nan lapòs bay DentaQuest. Adrès la jouk anba fòmilè a. Ou ka jwenn fòmilè sa a tou sou entènèt, nan adrès **www.DentaQuest.com**.

Pwogram Swen Dantè nan Florid (DHP - Florida Dental Program) Fòmilè Enfòmasyon pou Kontak Manm

Ou dwe fè DentaQuest ak DCF konnen pou ki manm chanjman yo ye, nan Florida Medical Dental Program.

Non Manm lan : _____

Nimewo Didantite (ID) Medicaid : _____

Nouvo nimewo telefòn : _____

Telefòn selilè Telefòn fiks

Nouvo adrès

Adrès postal

Vil	Eta	Kòd Postal	Konte
-----	-----	------------	-------

Non Manm lan : _____

Nimewo Didantite (ID) Medicaid : _____

Nouvo Nimewo Telefòn lan : _____

Selilè Telefòn Fiks

Nouvo Adrès

Adrès postal

Vil	Eta	Kòd Postal	Konte
-----	-----	------------	-------

Voye fòmilè sa a nan lapòs nan adrès :

DentaQuest
ATTN: Case Management
11100 W. Liberty Drive
Milwaukee, WI 53224

DentaQuest Member Services
(Sèvis Kliyantèl) 1-888-468-5509
Nimewo TTY pou moun ki pa tande
byen : 1-800-466-7566

DentaQuest 
a Sun Life company

**11100 W. Liberty Drive
Milwaukee, WI 53224**

Nimewo Envantè: DQ1276 (3.24) HB/CR