



MANUAL DEL AFILIADO DEL PROGRAMA DE SERVICIOS DENTALES CHIP DE TEXAS

SEPTIEMBRE DE 2025

Línea gratuita del Departamento de
Servicios para Afiliados: 1-800-508-6775



DentaQuest
a Sun Life company

Suscrito por DentaQuest, USA Insurance Company
DQ1368 (07.25)

NÚMEROS DE TELÉFONO IMPORTANTES

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

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

Número de teléfono gratuito: **1-800-508-6775**

Tenemos representantes hispanohablantes disponibles.
Servicios de interpretación disponibles en otros idiomas.

Línea gratuita para personas con
impedimentos auditivos: 7-1-1 (TDD/TTY)
Horario normal de oficina: Lunes a viernes
(excepto en días festivos aprobados por el estado)
8 a.m. a 6 p.m., hora del Centro
El sistema automatizado está disponible
24 horas del día, los siete días de la semana.
Preguntas relacionadas con el programa CHIP:
(Cambio de dirección, información sobre la renovación anual)

Departamento de Seguros de Texas
(TDI, Texas Department of Insurance):
Número de teléfono gratuito: 1-800-252-3439

Si llama después del horario normal de oficina o en un fin de semana, le contestará un servicio de atención de llamadas o una grabación que le indicará el horario de servicio y qué hacer en caso de una emergencia.

Si no tiene una emergencia, comuníquese con su dentista principal durante horario normal de oficina.

Este documento contiene información confidencial y exclusiva, y no puede divulgarse a otras personas sin permiso por escrito. Copyright 2022. Todos los derechos reservados.

¡BIENVENIDO A SU NUEVO PLAN DENTAL!

El propósito de DentaQuest es proporcionarle cuidado dental de calidad. Estamos disponibles para ayudarle a mantener sus dientes sanos. DentaQuest se enorgullece de que usted le haya elegido para los servicios dentales CHIP de Texas.

Esperamos que vea a un dentista de manera regular:

- Seleccione un dentista en el directorio que acompaña a este manual.
- Ese dentista le ofrecerá los servicios que necesite que estén cubiertos por este plan.
- Vaya al dentista aunque no tenga ningún problema dental.

Cómo usar este manual

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

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

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

En este manual hay términos que usted debe conocer:

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

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

- Actualizaciones al directorio de proveedores.
- El proceso de quejas.
- Cómo obtener servicios de traducción.
- Otra información importante sobre los servicios dentales CHIP de Texas.

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

Usted tiene derecho a obtener este manual en:

- Audio
- Braille
- Letra grande
- Otros idiomas

Para solicitar este manual en un idioma o formato diferente, comuníquese con nosotros. El número de teléfono gratuito de nuestra central telefónica para afiliados es 1-800-508-6775.

Puede solicitar una copia de este manual en cualquier momento. Se le proporcionará una copia impresa en papel, sin modificación, en un lapso de 5 días hábiles previa solicitud.

En caso de que exista un servicio de asesoría o remisión que DentaQuest no cubra debido a objeción moral or religiosa, DentaQuest debe informar a los afiliados que ese servicio no está cubierto por DentaQuest. DentaQuest notificará a los afiliados como pueden obtener información del estado sobre cómo acceder a esos servicios que no están cubiertos debido a objeción moral or religiosa. En este momento, DentaQuest no tiene servicios que podrían ser denegados debido a objeción moral or religiosa.

Este y otros materiales están disponibles para interpretación oral y escrita, así como en otros formatos, como Braille y letra grande. Los materiales traducidos y otras ayudas o servicios auxiliares están disponibles sin costo y podrá recibirlos si se comunica con nosotros al teléfono 1-800-508-6775 (TTY: 7-1-1).

DIGITALÍCESE CON LA APLICACIÓN MÓVIL DE DENTAQUEST Y EL PORTAL SEGURO PARA AFILIADOS



Administre su plan dental de DentaQuest mediante su teléfono inteligente o computadora.

- Descargue su tarjeta de identificación.
- Encuentre o cambie su dentista.
- Vea la información del plan... ¡y más!

Para registrarse en la aplicación, deberá usar su nombre, fecha de nacimiento y uno de los siguientes:

- Su identificación de afiliado.
- Su identificación de Medicaid.
- Su número de teléfono, más los últimos cuatro dígitos de su número del Seguro Social. Puede administrar los beneficios para todos los afiliados del grupo familiar con un sencillo inicio de sesión.

¡DESCARGUE LA APLICACIÓN MÓVIL MYDENTAQUEST AHORA MISMO!



También puede administrar sus beneficios en el sitio web seguro para afiliados. Vaya en línea a DentaQuest.com/TXMember.

Para registrar a cada afiliado, necesitará lo siguiente:

- Nombre y apellido exactamente como aparecen en la tarjeta de identificación del afiliado
- Fecha de nacimiento
- Número de identificación de Medicaid o CHIP
- Dirección de correo electrónico (este se convertirá en su nombre de usuario cuando se registre)

¡SELECCIONE O CAMBIE SU DENTISTA PRINCIPAL EN LÍNEA!

1. Seleccione o cambie su dentista principal ahora mismo.

Tenga a la mano su número de identificación del afiliado (puede encontrarlo en su tarjeta de identificación del afiliado). Escanee el código QR para ir al sitio “Change Your Main Dentist” [Cambie su dentista principal].

Ahora puede cambiar su dentista principal en línea yendo a www.DentaQuest.com y haciendo clic en “Find a Dentist” [Buscar un dentista].

- Haga su cambio en línea, más rápido que una llamada.
- Actualice a su dentista principal las 24 horas del día, los siete días de la semana.
- No es necesario iniciar sesión en el portal para afiliados.
- Conviértase en un paciente* de manera instantánea con su nuevo dentista principal: ¡no se necesita un número de referencia!

*Programación sujeta a disponibilidad de citas.



2. Cree una cuenta en nuestro portal para afiliados en línea.

Vaya a dentaquest.com/member-login/.

3. Comuníquese con nuestra central telefónica para afiliados.

Plan dental Programa de Seguro Médico para Niños (CHIP, *Children's Health Insurance Program*): llame al 1-800-508-6775 (línea gratuita); 7-1-1 (línea gratuita para TDD/TTY).

Manténgase actualizado y reciba las últimas noticias e información sobre su plan en <https://www.facebook.com/dentaquesttexasmembers>.

CONTENIDO

Números de teléfono importantes	1
¡Bienvenido a su nuevo plan dental!	2
Cómo usar este manual	2
Tarjeta de identificación del afiliado	10
Cómo entender la información en su tarjeta	10
Cómo usar su tarjeta	10
Tarjeta de identificación del afiliado de muestra	11
Cómo reemplazar su tarjeta si se le extravía	11
A quién llamar en caso de emergencia	11
Proveedores dentales	12
¿Qué debo llevar cuando lleve a mi hijo al dentista?	12
¿Qué es un dentista principal (consultorio dental)?	12
Cómo encontrar un dentista en nuestro sitio web	13
¿Puede una clínica ser el dentista principal de mi hijo (por ejemplo, una clínica rural de salud o un centro de salud certificado por el gobierno federal)?	14
¿Cómo puedo cambiar al dentista principal de mi hijo?	14
¿Cuántas veces puedo cambiar al dentista principal de mi hijo? ...	14
Si cambio el dentista principal de mi hijo, ¿cuándo puedo comenzar a recibir servicios de ese proveedor?	14
¿Hay motivos que me impidan cambiar al dentista principal de mi hijo?	14
¿Puede un dentista principal pedir el traslado de mi hijo a otro dentista principal?	14
¿Qué pasa si el dentista principal de mi hijo abandona la red?	15
¿Qué sucede si decido llevar a mi hijo a un dentista que no es su dentista principal?	15
¿Qué sucede si decido llevar a mi hijo con un dentista que esté fuera de la red?	15
¿Qué sucede si decido llevar a mi hijo con un dentista que no acepta el programa CHIP?	15
¿Cómo obtengo cuidado dental para mi hijo si el consultorio del dentista principal está cerrado?	15
Cambio de plan dental CHIP	16
¿Qué sucede si quiero cambiar el plan dental de mi hijo?	16

¿A quién llamo para cambiar el plan dental de mi hijo?	16
¿Cuántas veces puedo cambiar el plan dental de mi hijo?	16
Si cambio el plan dental de mi hijo, ¿cuándo podré comenzar a usar el nuevo plan dental?	16
¿Puede DentaQuest solicitar que mi hijo sea retirado de su plan dental?	16
Beneficios	17
¿Qué es el programa CHIP?	17
¿Cuáles son los beneficios dentales de mi hijo con el programa CHIP?	17
Los afiliados al programa CHIP que utilicen el máximo anual de beneficio de \$564 pueden seguir recibiendo lo siguiente	17
¿Cómo obtengo estos servicios para mi hijo?	17
Puede aprovechar al máximo la cobertura dental de su hijo si	17
¿Qué servicios no tienen cobertura?	18
¿Cuánto tengo que pagar por el cuidado dental de mi hijo?	18
¿Cuánto debo pagar por los servicios no cubiertos por el programa CHIP o por los servicios que exceden el límite anual?	20
¿Cómo obtengo los medicamentos que el dentista ha ordenado para mi hijo (medicamentos recetados)?	20
¿A quién debo llamar si tengo dificultades para obtener los medicamentos recetados que el dentista ordenó para mi hijo?	20
Cuidado dental y otros servicios	20
¿Qué es el cuidado dental de rutina?	20
¿Con qué rapidez van a atender a mi hijo?	20
¿Qué servicios dentales cubre el plan médico CHIP?	20
¿Cómo obtengo cuidado dental de emergencia para mi hijo y a quién debo llamar?	21
¿Con qué rapidez van a atender a mi hijo?	21
¿Qué significa ser necesario por razones médicas?	21
¿Qué sucede si mi hijo necesita cuidado dental de rutina o servicios dentales de emergencia cuando se encuentre fuera de la ciudad o de Texas?	22
¿Qué sucede si mi hijo necesita servicios dentales cuando esté fuera del país?	22
¿Qué sucede si mi hijo necesita ver a un especialista dental?	22
¿Con qué rapidez el especialista va a atender a mi hijo?	22

¿Cuáles son los servicios dentales que no necesitan una remisión?	22
¿Puede alguien servir de intérprete cuando hable con el dentista de mi hijo?	22
¿A quién debo llamar para solicitar un intérprete?	23
¿Con cuánta anticipación debo llamar?	23
¿Cómo puedo tener un intérprete presencial en el consultorio del dentista?	23
¿Qué sucede si recibo una factura del dentista de mi hijo?	24
¿A quién debo llamar? ¿Qué información necesitarán?	24
¿Qué debo hacer si me mudo a otro lugar?	24
Derechos y responsabilidades del afiliado	24
¿Cuáles son los derechos y responsabilidades de mi hijo?	24
Responsabilidades del afiliado	25
Proceso de quejas	26
¿Qué debo hacer si tengo una queja?	26
¿A quién puedo llamar?	27
¿Puede alguien de DentaQuest ayudarme a presentar una queja?	27
¿Qué debo hacer para presentar una queja y cuánto dura el proceso?	27
Si no me gusta lo que sucede con mi queja, ¿a quién más puedo llamar?	28
¿Cómo puedo presentar una queja ante el Departamento de Seguros de Texas después de haber pasado por el proceso de quejas de DentaQuest?	28
Proceso de apelación	28
¿Qué puedo hacer si DentaQuest deniega o limita un servicio para mi hijo que el dentista ha solicitado? ¿Cómo solicito una apelación? ¿Puedo simplemente solicitar la apelación, o tiene que ser por escrito?	28
¿Cómo me entero si los servicios para mi hijo se denegaron?	29
¿Cuáles son los plazos del proceso de apelaciones?	29
¿Cuándo puedo solicitar una apelación?	29
¿Puedo simplemente solicitar la apelación, o tiene que ser por escrito?	30

¿Puede alguien de DentaQuest ayudarme a presentar una apelación?.....	30
¿Qué más puedo hacer si aún no estoy satisfecho?.....	30
Apelación acelerada del plan dental.....	32
¿Qué es una apelación acelerada?.....	32
¿Cómo solicito una apelación acelerada?.....	32
¿Cuánto dura el proceso de una apelación acelerada?.....	32
¿Qué sucede si DentaQuest decide no aprobar una apelación acelerada?.....	32
¿Quién puede ayudarme a presentar una apelación acelerada?.....	32
Información sobre fraudes.....	33
¿Cómo reporto a alguien que está haciendo mal uso de los beneficios dentales del programa CHIP?.....	33
¿Cómo reporto a un dentista que posiblemente está haciendo mal uso del sistema o haciendo trampa (cometiendo fraude)?.....	34
Beneficios adicionales del programa CHIP para afiliados.....	35
Términos y definiciones.....	41
Aviso de no discriminación.....	45
Declaración afirmativa sobre incentivos.....	46

TARJETA DE IDENTIFICACIÓN DEL AFILIADO

Todos los afiliados reciben una tarjeta de identificación del afiliado:

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

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

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

Cómo entender la información en su tarjeta

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

- **Nombre del afiliado:** es la persona a quien está destinada esta tarjeta.
- **Número de identificación del afiliado al programa CHIP:** es el número de identificación del afiliado al programa de servicios dentales CHIP de Texas.
- **Fecha de vigencia:** es la fecha de inicio de la cobertura del afiliado al programa de servicios dentales CHIP de Texas.
- **Fecha de nacimiento:** es la fecha de nacimiento del afiliado.
- **Nombre del plan/copago:** muestra que usted está afiliado al programa de servicios dentales CHIP de Texas y la cantidad de su copago.
- **Nombre del dentista principal/número de teléfono:** es el dentista principal que se le ha asignado y su número de teléfono.

Cómo usar su tarjeta

Para usar su tarjeta:

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

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

 a Sun Life company		DentaQuest Insurance Co., Inc DentaQuest.com/TXMember Texas CHIP Dental Services						
Policy Holder: John H. Doe	<Insert Plan Name>							
Date of Birth: XX/XX/XXXX	Effective Date: January 1, 2025							
CHIP Member ID: 1234567890	Main Dentist: John H. Doe XXX-XXX-XXXX							
<table border="0"> <tr> <td>Cost Sharing</td> <td>Office Visit: \$5-25*</td> <td>Cost Sharing Cap: 5%*</td> </tr> <tr> <td>*based on family income</td> <td colspan="2">No co-payment or cost sharing for CHIP Perinate Newborns</td> </tr> </table>			Cost Sharing	Office Visit: \$5-25*	Cost Sharing Cap: 5%*	*based on family income	No co-payment or cost sharing for CHIP Perinate Newborns	
Cost Sharing	Office Visit: \$5-25*	Cost Sharing Cap: 5%*						
*based on family income	No co-payment or cost sharing for CHIP Perinate Newborns							

Importante:

No olvide registrarse en **MemberAccess.DentaQuest.com**

Allí puede gestionar sus beneficios dentales y obtener su tarjeta de identificación en línea.

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

Cómo reemplazar su tarjeta si se le extravía

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

- 1-800-508-6775 (línea gratuita)
- 711 (TDD/TTY para personas con impedimentos auditivos)
- Puede descargar su tarjeta en **MemberAccess.DentaQuest.com**

A quién llamar en caso de emergencia

Durante horario normal de oficina, llame al dentista principal de su hijo para saber cómo recibir servicios de emergencia. Si su hijo necesita servicios dentales de emergencia cuando el consultorio del dentista principal está cerrado, llame al plan médico CHIP.

PROVEEDORES DENTALES

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

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

¿Qué es un dentista principal (consultorio dental)?

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

Por estar afiliado a DentaQuest usted tiene un dentista principal. Un dentista principal es el dentista que usted ve regularmente cada seis (6) meses. Este dentista le proporcionará cuidado cuando lo necesite.

Su dentista principal trabajará con usted para mantenerle sano.

Es importante ir a su dentista principal para cada consulta.

Su consultorio dental le proporcionará cuidado dental completo, incluido:

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

Los dientes y encías sanos son importantes para su salud. Para tener una vida más larga y sana, vaya a los chequeos dentales cada seis (6) meses. Los niños deben ir con el dentista desde los seis (6) meses de edad.

Así que, ¡no espere! Llame a su dentista principal y programe una cita hoy mismo.

Si tiene preguntas sobre su dentista principal o sus beneficios, llame a la línea gratuita 1-800-508-6775 o visite nuestro sitio web en **www.DentaQuest.com/tx**.

Recuerde: una vez que seleccione un dentista principal, es importante asistir a todas las citas y llegar siempre a tiempo. Si se va a mudar o si necesita cambiar de dentista principal, comuníquese con el Departamento de Servicio al Cliente al teléfono 1-800-508-6775 para solicitar ayuda.

Cómo encontrar un dentista en nuestro sitio web:

Visite nuestro sitio web en www.DentaQuest.com/TXMember.

Seleccione “Directorio de proveedores” en el menú que está a la izquierda. Cuando esté en esa página, seleccione “Directorio de proveedores en línea.”

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

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

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

2. **Buscar un dentista por nombre:** si conoce el nombre del dentista que desea, haga clic en “Dentista por nombre” y escriba su apellido en la barra de búsqueda. Haga clic en el nombre cuando aparezca debajo de la barra de búsqueda.
3. **Encontrar un dentista por especialidad:** si desea encontrar un tipo específico de dentista, seleccione esta opción. Simplemente comience a escribir el tipo de dentista que desea. La barra de búsqueda le sugerirá nombres para ayudarlo mientras escribe.
4. **Encontrar servicios por ubicación:** use esta opción si conoce el nombre del consultorio del dentista o del centro médico y desea conocer la dirección, el número de teléfono, el horario de atención y otra información.

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

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

Sí, un centro de salud certificado por el gobierno federal (*FQHC*, *Federally Qualified Health Center*) o una clínica rural de salud (*RHC*, *Rural Health Clinic*) puede ser su dentista principal si usted lo prefiere. Si tiene preguntas, comuníquese con nosotros al teléfono 1-800-508-6775.

¿Cómo puedo cambiar al dentista principal de mi hijo?

Para cambiar de dentista principal, comuníquese con nosotros al teléfono 1-800-508-6775, TDD/TTY 7-1-1. O puede escribir a:

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

También puede usar nuestro portal seguro para afiliados en MemberAccess.DentaQuest.com

Si su tratamiento no ha terminado y el dentista decide que ya no va a seguir siendo su dentista, comuníquese con nosotros. Puede solicitar seguir viendo a ese dentista hasta que termine el trabajo dental.

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

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

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

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

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

Podríamos denegar su solicitud por alguno de los siguientes motivos:

- El dentista principal que desea no está aceptando nuevos pacientes.
- El dentista principal que desea no ofrece los tipos de servicios dentales que su hijo necesita.

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

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

Welcome,

What are you searching for today?



Dentists by name



Dentists by Specialty



Name of Dental Office or Clinic

Search all

Advanced search

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

¿Qué pasa si el dentista principal de mi hijo abandona la red?

Es posible que le enviemos una carta 30 días antes de que el dentista abandone la red o 15 días calendario después de que recibamos el aviso del dentista. Le asignaremos a su hijo a un nuevo dentista principal. En algunos casos, si su hijo está recibiendo cuidado por una afección dental, le permitiremos que siga viendo a ese dentista durante 90 días o hasta que finalice el cuidado.

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

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

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

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

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

Usted tendrá que pagar los servicios dentales recibidos de dentistas que no aceptan el programa CHIP.

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

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

Si su hijo necesita trabajo dental de emergencia cuando el consultorio está cerrado, llame al plan médico CHIP.

CAMBIO DE PLAN DENTAL CHIP

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

Si su hijo ha estado en un plan dental CHIP menos de 90 días, puede cambiar de plan dental. Comuníquese con el programa CHIP a la línea gratuita 1-800-647-6558.

Su hijo no podrá cambiar de plan dental después de haber estado en el plan durante 90 o más días, a menos que reciba una excepción por “buena causa”. Tampoco puede cambiar de plan dental si su hijo ha alcanzado el límite de beneficio dental anual.

¿A quién debo llamar?

Comuníquese con el programa CHIP a la línea gratuita 1-800-647-6558.

¿Cuántas veces puedo cambiar el plan dental de mi hijo?

Podrá cambiar el plan dental de su hijo tantas veces como desee en los primeros 90 días y durante el periodo de renovación anual.

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

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

Por ejemplo:

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

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

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

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

BENEFICIOS

¿Qué es el programa CHIP?

El Programa de Seguro Médico Infantil (*CHIP, Children's Health Insurance Program*) ofrece cobertura de salud a bajo costo para menores hasta los 18 años de edad.

¿Cuáles son los beneficios dentales de mi hijo con el programa CHIP?

Los afiliados al programa CHIP tienen un beneficio máximo anual de \$564. Esta cantidad se puede aplicar a los siguientes servicios e irá disminuyendo según el costo de los servicios:

- Examen y limpieza cada seis (6) meses.
- Radiografías cada seis (6) meses.
- Empastes, extracciones y otros tratamientos que sean necesarios.

Los afiliados al programa CHIP que utilicen el máximo anual de beneficio de \$564 pueden seguir recibiendo lo siguiente:

- Servicios diagnósticos y preventivos.
- Servicios necesarios por razones médicas (empastes, coronas, extracciones) que por lo general están cubiertos por el plan y que son presentados por el dentista del afiliado para la autorización previa. Si se aprueban los servicios solicitados, el afiliado podría exceder el máximo de \$564 para estos servicios.

¿Cómo obtengo estos servicios para mi hijo?

Usted seleccionó a DentaQuest como el plan de salud dental de su hijo a través del programa CHIP.

Comuníquese con el dentista principal que se indica en el frente de la tarjeta de identificación del afiliado de DentaQuest de su hijo. También puede comunicarse con DentaQuest al teléfono 1-800-508-6775 para obtener respuesta a las preguntas que tenga.

Usted podrá aprovechar al máximo su cobertura dental si:

- Visita únicamente al dentista principal de su hijo contratado por DentaQuest CHIP.
- Visita al dentista principal regularmente para los chequeos.
- Sigue las recomendaciones de su dentista principal sobre la regularidad en el cepillado y el uso del hilo dental.

- Busca tratamiento antes de tener dolor dental.

¿Qué servicios no tienen cobertura?

- Servicios que no son necesarios para la salud dental
- Cuidado dental cosmético
- Anestesia general o la sedación intravenosa/consciente.
- Ortodoncia (aparatos de ortodoncia).
- Procedimientos experimentales
- Si su servicio está cubierto por otro seguro o plan de salud, DentaQuest buscará el reembolso.

¿Cuánto tendré que pagar por el cuidado dental de mi hijo?

Usted debe pagar por:

- Servicios que se proporcionaron antes de que comenzara la cobertura dental de su hijo.
- Servicios dentales opcionales o no cubiertos que usted elija que se realicen.
- Servicios que haya tenido con más frecuencia que lo que permite el plan.
- Servicios proporcionados por un dentista no contratante, a menos que no haya un proveedor de la red disponible en su área.
- Servicios no preventivos que se proporcionen después de que el afiliado haya alcanzado su máximo anual.

Los afiliados al programa CHIP deben pagar un copago por cada visita dental cuando se proporcionen servicios no preventivos. Más arriba hay ejemplos de estos servicios. Su dentista principal puede decirle qué otros servicios no son preventivos. Los copagos no se aplican al examen inicial y a exámenes periódicos, radiografías, limpiezas o selladores.

Los copagos se establecen de acuerdo con el nivel federal de pobreza (*FPL, federal poverty level*). El gobierno federal establece este nivel cada año. A continuación, se muestran ejemplos del copago que se fija para cada nivel. En la tarjeta de identificación del afiliado de su hijo está el copago que deberá pagar para cada visita no preventiva.

Vigencia desde el 1 de enero de 2014			
Tarifas de inscripción (para el periodo de inscripciones de 12 meses):		Cargo	
Al 151% del FPL o por debajo*		\$0	
Por encima del 151% y hasta el 186% del FPL inclusive		\$35	
Por encima del 186% y hasta el 201% del FPL inclusive		\$50	
Niveles federales de pobreza (FPL)	Al 151% o por debajo	Por encima del 151% y hasta el 186% inclusive	Por encima del 186% y hasta el 201% inclusive
Consultas (cuidado no preventivo)	\$5	\$20	\$25
Sala de emergencias para servicios que no son de emergencia	\$5	\$75	\$75
Medicamentos genéricos	\$0	\$10	\$10
Medicamentos de marca	\$5	\$35	\$35
Copago en establecimiento, hospitalización (por admisión)	\$35	\$75	\$125
Límite en costo compartido	5% del ingreso familiar**	5% del ingreso familiar***	5% del ingreso familiar**

* El nivel federal de pobreza (FPL) se relaciona con las directrices sobre los ingresos establecidas anualmente por el gobierno federal.

** Por periodo de cobertura de 12 meses.

Comuníquese con la central telefónica para afiliados de DentaQuest a la línea gratuita 1-800-508-6775 para obtener información sobre los límites en los beneficios y la frecuencia.

¿Cuánto debo pagar por los servicios no cubiertos por el programa CHIP o por los servicios que exceden el límite anual?

Usted debe pagar por los servicios que no estén cubiertos o por los artículos que excedan el límite anual. Su dentista podrá explicarle estos cargos.

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

Este programa dental no cubre los medicamentos recetados. Puede comunicarse con su plan médico CHIP para ver si ellos pueden ayudarle a cubrir sus medicamentos recetados.

¿A quién debo llamar si tengo dificultades para obtener los medicamentos recetados que el dentista ordenó para mi hijo?

Comuníquese con el plan médico CHIP o llame al 1-866-566-8989, la línea gratuita de atención para el cuidado médico administrado CHIP.

CUIDADO DENTAL Y OTROS SERVICIOS

¿Qué es el cuidado dental de rutina?

Los servicios dentales de rutina son:

- Consultas diagnósticas y preventivas.
- Servicios para ayudar a su hijo, como empastes, coronas, tratamientos de conducto y extracciones.

¿Con qué rapidez van a atender a mi hijo?

Se programarán las consultas para los afiliados en un lapso de tres (3) semanas para los servicios de rutina.

¿Qué servicios dentales cubre el plan médico CHIP?

El plan médico CHIP cubre servicios dentales de emergencia limitados en un hospital o centro de cirugía ambulatoria. El plan médico CHIP pagará por lo siguiente:

- Dislocación de la mandíbula.

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

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

Los planes médicos CHIP también son responsables de pagar tratamiento y dispositivos para anomalías craneofaciales. DentaQuest proporciona todos los demás servicios dentales. Comuníquese con DentaQuest para obtener más información sobre los servicios dentales que ofrecemos.

¿Cómo obtengo cuidado dental de emergencia para mi hijo y a quién debo llamar?

Comuníquese con el dentista principal de su hijo para saber de qué manera se pueden obtener servicios dentales de emergencia para su hijo. Si el consultorio está cerrado, comuníquese con el plan médico CHIP de su hijo.

¿Con qué rapidez van a atender a mi hijo?

Su hijo debe obtener los servicios dentales de emergencia en un lapso no mayor de 24 horas después de que usted llame.

¿Qué significa ser necesario por razones médicas?

Se refiere a la norma que se usa para decidir si el programa CHIP va a cubrir un servicio dental para su hijo. Para los productos o servicios dentales proporcionados, la prueba es si un dentista prudente proporcionaría el servicio o el producto a un paciente a fin de diagnosticar, prevenir o tratar una deformación, disfunción, enfermedad, infección o dolor dental de acuerdo con los procedimientos generalmente aceptados por la comunidad de dentistas profesionales.

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

Si su hijo necesita cuidado dental de rutina cuando esté viajando, comuníquese con nosotros a la línea gratuita 1-800-508-6775 y le ayudaremos a encontrar un dentista. Si su hijo necesita servicios dentales de emergencia mientras esté viajando, vaya a un hospital cercano y, después, comuníquese con su plan médico CHIP.

¿Qué sucede si mi hijo necesita servicios dentales cuando esté fuera del país?

El programa CHIP no cubre servicios dentales realizados fuera del país.

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

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

¿Con qué rapidez el especialista va a atender a mi hijo?

Si el especialista va a ofrecer cuidado de urgencia, su hijo recibirá atención en un lapso no mayor a 24 horas desde el momento en el que usted le pida la remisión a su dentista principal.

Si el especialista está ofreciendo terapia, o si su hijo necesita ver al especialista para un diagnóstico, recibirá atención en un lapso no mayor de 14 días a partir del momento en el que solicite la remisión.

Si el especialista está ofreciendo servicios para prevenir problemas dentales, su hijo recibirá atención en un lapso no mayor de 30 días a partir del momento en el que solicite la remisión.

Comuníquese con nosotros para ayudarlo a localizar un especialista. Llámenos a la línea gratuita 1-800-508-6775.

¿Qué servicios no necesitan una remisión?

Su hijo no necesita una remisión para los servicios que ofrece su dentista principal. También puede comunicarse con la central telefónica para afiliados a la línea gratuita 1-800-508-6775 y le ayudaremos a encontrar a un dentista.

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

El personal de nuestra central telefónica para afiliados puede ayudarlo

a encontrar un dentista que hable su idioma o coordinar para que se le ofrezcan servicios de intérprete. No es necesario que recurra a familiares o amigos para que sean intérpretes.

¿A quién debo llamar para solicitar un intérprete?

Para solicitar un intérprete, comuníquese con nuestra central telefónica para afiliados a la línea gratuita 1-800-508-6775.

¿Con cuánta anticipación debo llamar?

En la mayoría de los casos, necesitamos que nos avise cuando menos con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación. Sin embargo, debe llamarnos tan pronto como haya programado una cita con el dentista de su hijo.

¿Cómo puedo tener un intérprete presencial en el consultorio del dentista?

Si necesita un intérprete para que le acompañe al dentista, comuníquese con nosotros. También puede solicitar a un intérprete para que hable con usted sobre la información dental. Estos servicios son gratuitos. Llámenos si desea tener un intérprete a su lado en el consultorio dental durante la cita de su hijo. Nosotros:

- Le preguntaremos qué idioma habla.
- Le pediremos los datos del dentista.
- Programaremos un intérprete para su cita (el intérprete se reunirá con usted en el consultorio dental).
- Le llamaremos para confirmar que hemos programado la asistencia de un intérprete.

A continuación, se ofrecen los datos de nuestra central telefónica para afiliados:

Número de teléfono gratuito:	1-800-508-6775
Línea gratuita para personas con impedimentos auditivos:	711 (TDD/TTY)
Días/horario:	Lunes a viernes (sin incluir días festivos) de 8 a.m. a 6 p.m., hora del Centro. El sistema automatizado está disponible 24 horas del día, los siete días de la semana

¿Qué sucede si recibo una factura del dentista de mi hijo? ¿A quién debo llamar? ¿Qué información necesito?

Comuníquese con nosotros si recibe una factura del dentista de su hijo. Nuestro número gratuito es 1-800-508-6775. Cuando llame, tenga a la mano la tarjeta de identificación del afiliado de su hijo y la factura que recibió del dentista de su hijo.

¿Qué debo hacer si me mudo a otro lugar?

Si se muda, comuníquese con CHIP/Medicaid a la línea gratuita 1-877-543-7669 para actualizar su dirección.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL AFILIADO

¿Cuáles son los derechos y responsabilidades de mi hijo?

Los afiliados tienen los siguientes derechos:

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

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

Usted tiene derecho a saber que solo es responsable de pagar los copagos permitidos para los servicios cubiertos proporcionados a su hijo hasta los límites máximos de beneficios. Los dentistas, los hospitales y otros proveedores no pueden exigirle a usted que pague otras cantidades por servicios cubiertos.

Responsabilidades del afiliado

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

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

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

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

PROCESO DE QUEJAS

¿Qué debo hacer si tengo una queja?

Queremos ayudarle. Si tiene una queja, comuníquese con nosotros al teléfono 1-800-508-6775 (línea gratuita) para comentarnos sobre su problema. Un representante del Departamento de Servicios para Afiliados de DentaQuest puede ayudarle a presentar una queja. La mayoría de las veces podemos ayudarle de inmediato a más tardar unos pocos días. También puede presentar una queja en MemberAccess.DentaQuest.com.

Si aún tiene una queja después de haber terminado el proceso de quejas de DentaQuest, comuníquese con el Departamento de Seguros de Texas al teléfono 1-800-252-3439 (línea gratuita). Si desea presentar la queja por escrito, envíela a la siguiente dirección:

Texas Department of Insurance
P.O. Box 149091
Austin, TX 78741-9091

¿A quién puedo llamar?

Comuníquese con el Departamento de Servicio al Cliente de DentaQuest al teléfono 1-800-508-6775 (línea gratuita).

¿Puede alguien de DentaQuest ayudarme a presentar una queja?

Un representante del Departamento de Servicios para Afiliados de DentaQuest puede ayudarle a presentar una queja. Comuníquese con nosotros al teléfono 1-800-508-6775 (línea gratuita). Le enviaremos un formulario de una página que deberá firmar y devolver a nuestras oficinas. El formulario nos dirá que usted da permiso a la persona que haya nombrado para que le represente a usted y a su hijo durante el proceso de quejas.

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

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

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

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

- Nuestra decisión acerca de su queja.
- Los motivos de nuestra decisión.
- La especialidad de los dentistas que nos ayudaron con su queja.
- Información sobre cómo presentar una apelación.

Le enviaremos un formulario de una página que deberá firmar y devolver a nuestras oficinas. El formulario nos dirá que usted da permiso a la persona que haya nombrado para que le represente a usted y a su hijo durante el proceso de quejas. Comuníquese con la central telefónica para afiliados a la línea gratuita 1-800-508-6775.

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

Usted puede presentar una apelación si no está satisfecho con nuestra respuesta a su queja. También puede presentar una queja ante el Departamento de Seguros de Texas.

¿Cómo puedo presentar una queja ante el Departamento de Seguros de Texas después de haber pasado por el proceso de quejas de DentaQuest?

Si aún tiene una queja después de haber terminado el proceso de quejas de DentaQuest, comuníquese con el Departamento de Seguros de Texas al teléfono 1-800-252-3439 (línea gratuita). Si desea presentar la queja por escrito, envíela a la siguiente dirección:

**Texas Department of Insurance
P.O. Box 149091
Austin, Texas 78714-9091**

Usted puede presentar una apelación si no está satisfecho con nuestra respuesta a su queja.

PROCESO DE APELACIÓN

¿Qué puedo hacer si DentaQuest deniega o limita un servicio para mi hijo que el dentista ha solicitado? ¿Cómo solicito una apelación? ¿Puedo simplemente solicitar la apelación, o tiene que ser por escrito?

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

- Presente una apelación en MemberAccess.DentaQuest.com.
- Una vez que haya iniciado sesión, haga clic en “Crear una solicitud de ayuda”.
- Seleccione “Presentar una apelación” en “Ayuda solicitada con”.
- Complete los demás campos requeridos.
- Aparecerá un cuadro emergente cuando la solicitud de apelación se haya enviado.

- Comuníquese con DentaQuest para solicitar una apelación. El número gratuito es 1-800-508- 6775. Le enviaremos un formulario de apelación de una página que usted, el dentista de su hijo o alguna otra persona que actúe como su representante pueden completar y devolver a nuestras oficinas.

- Envíe su formulario de apelación por correo a DentaQuest:

DentaQuest-TX
Dirigido a: Appeal Department
P.O. Box 2906
Milwaukee, WI 53201-2906

¿Cómo me entero si los servicios se denegaron?

Nosotros le enviaremos una carta a usted y a su dentista. También puede comunicarse con nuestra central telefónica para afiliados y le diremos cuál es estado de su autorización. Llámenos al 1-800-508-6775.

¿Cuáles son los plazos del proceso de apelaciones?

Usted debe solicitar una apelación en un plazo de 60 días calendario después de que DentaQuest le envíe la decisión o la medida tomada sobre su servicio original que haya sido denegado o reducido. Para asegurar que su hijo siga recibiendo los servicios dentales actuales, debe presentar la apelación en un lapso de 10 días hábiles después de haber recibido la decisión de DentaQuest. Esto garantizará que DentaQuest reciba su apelación antes de la fecha de vigencia de su decisión o medida que haya tomado en cuanto a los servicios originales denegados o reducidos.

¿Cuándo puedo solicitar una apelación?

Usted tiene derecho a solicitar una apelación si no está de acuerdo con la decisión o la medida tomada por DentaQuest. También puede solicitar una apelación para la denegación parcial o completa del pago de los servicios. Usted debe solicitar una apelación dentro de los 60 días calendario siguientes a que DentaQuest le envíe la decisión o la medida que haya tomado. Para asegurar que usted o su hijo sigan recibiendo los servicios dentales actuales, debe presentar la apelación en o antes de los 10 días hábiles siguientes al envío por correo del aviso de medida de DentaQuest o la fecha de vigencia proyectada de la medida propuesta. Tanto usted como DentaQuest pueden solicitar una extensión de 14 días calendario.

Si DentaQuest solicita una extensión, lo hará por escrito y debe mostrar la necesidad de tener más información y por qué el retraso es por su bien.

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

Usted puede solicitar una apelación por escrito, o puede llamar a DentaQuest y solicitar una apelación. Le enviaremos un formulario de apelación de una página que usted, el dentista de su hijo o alguna otra persona que actúe como su representante pueden completar y devolver a nuestras oficinas. Nuestra dirección para enviar su apelación por correo es:

DentaQuest-TX
Dirigido a: Appeal Department
P.O. Box 2906
Milwaukee, WI 53201-2906

O puede llamarnos a la línea gratuita: 1-800-508-6775.

Puede comunicarse con nuestra central telefónica para afiliados para solicitar una apelación. Le enviaremos un formulario de apelación en un lapso de cinco (5) días hábiles después de su llamada. Debemos recibir su formulario completado y firmado para confirmar su solicitud de apelación. (Si su solicitud de apelación se relaciona con una emergencia dental, no necesitamos un formulario completo y firmado para procesar la apelación).

Le enviaremos una carta para hacerle saber que recibimos su apelación. Tomaremos una decisión en un lapso no mayor a 30 días calendario a partir de la fecha en que hayamos recibido la apelación.

¿Puede alguien de DentaQuest ayudarme a presentar una apelación?

Un representante del Departamento de Servicios para Afiliados de DentaQuest puede ayudarle a presentar una apelación. Comuníquese con nuestra central telefónica para afiliados para solicitar ayuda. El número gratuito es 1-800-508-6775. Díganos que desea presentar una apelación y uno de nuestros representantes del Departamento de Servicios para Afiliados le ayudará a hacerlo.

¿Qué más puedo hacer si aún no estoy satisfecho?

Usted o alguien que usted nombre para que le represente pueden

presentar una solicitud de revisión externa en un lapso de cuatro meses a partir de haber recibido nuestra carta de resolución de la apelación. Para solicitar la asistencia de una organización independiente de revisión (*IRO, Independent Review Organization*), debe llenar el “Formulario de solicitud de revisión externa federal administrada por el HHS” que se incluirá con la carta de resolución de la apelación. Si desea enviar más información para incluirla en la revisión, puede hacerlo con su solicitud. No tiene que pagar por esta revisión ni por ninguna tarifa por presentar la solicitud. Si desea que otra persona haga la solicitud de revisión externa en su nombre, tanto usted como su representante autorizado deberán completar y firmar el formulario para nombramiento de representante (bajo el encabezado “Formularios”).

Correo: **MAXIMUS Federal Services**
3750 Monroe Avenue, Suite 705
Pittsford, NY 14534
Fax: **1-888-866-6190**

En Internet: **externalappeal.com** (debajo del encabezado “Solicitud de revisión por Internet”)

Si considera que su caso es urgente y debe procesarse rápidamente, puede seleccionar “acelerado” si está presentando la solicitud de revisión por Internet; también puede hacerlo por correo electrónico a FERP@maximus.com o llamando a la sección de procesamiento de revisión externa federal al teléfono 1-888-866-6205, ext. 3326. MAXIMUS Federal Services le proporcionará notificación de la decisión final de la revisión externa con la prontitud que las circunstancias o su estado médico lo requieran, pero en ningún caso en un lapso mayor a 72 horas a partir de que ellos hayan recibido la solicitud de revisión externa acelerada. Cuando MAXIMUS Federal Services reciba su solicitud, nos enviarán una notificación y nosotros les enviaremos toda la información del caso para la revisión. Si usted les envía información adicional, ellos la compartirán con nosotros. Es posible que cambiemos nuestra decisión. De lo contrario, la IRO continuará la revisión. Usted recibirá una carta con la decisión que hayan tomado respecto a una solicitud estándar en un lapso no mayor a 45 días después de haber recibido la solicitud de revisión externa. Si MAXIMUS Federal Services decide revocar nuestra decisión, nosotros le proporcionaremos la

cobertura o el pago de los servicios o artículos relacionados con su cuidado de la salud.

Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre su revisión externa, llame al 1-888-866-6205.

APELACIÓN ACELERADA DEL PLAN DENTAL

¿Qué es una apelación acelerada?

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

¿Cómo solicito una apelación acelerada?

Puede llamarnos para solicitar una apelación acelerada. No necesitamos su apelación por escrito si se trata de una apelación acelerada. Si necesita ayuda para presentar una apelación acelerada, comuníquese con nuestra central telefónica para afiliados. El número gratuito es 1-800-508-6775. Díganos que quiere presentar una apelación acelerada.

¿Cuánto dura el proceso de una apelación acelerada (periodo de tiempo)?

Nosotros tomaremos una decisión en un lapso de 72 horas a partir de haber recibido su apelación acelerada. Nos comunicaremos con usted para notificarle la decisión. También le enviaremos una carta en un lapso de dos (2) días hábiles a partir de la decisión.

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

Si DentaQuest determina que su apelación no corresponde a una situación que pone en peligro la vida, le haremos saber el mismo día en que se tome la decisión. DentaQuest tomará la decisión en un lapso de 72 horas. Su apelación se seguirá procesando, pero la decisión podrá demorar hasta 30 días.

¿Quién puede ayudarme a presentar una apelación acelerada?

Si usted o su representante necesitan ayuda para presentar una apelación acelerada, comuníquese con nuestra central telefónica para afiliados y uno de nuestros representantes del Departamento de

Servicios para Afiliados proporcionará la asistencia que sea necesaria. El número gratuito es 1-800-508-6775. Díganos que quiere presentar una apelación acelerada.

INFORMACIÓN SOBRE FRAUDES

¿Cómo reporto a alguien que está haciendo mal uso de los beneficios dentales del programa CHIP?

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

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

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

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

DentaQuest-TX CHIP Dental Services
Dirigido a: Utilization Review Department
11100 W. Liberty Drive
Milwaukee, WI 53224
Línea gratuita: 1-800-237-9139

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

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

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

- Comuníquese con la OIG a la línea directa 1-800-436-6184, o
- Visite <https://oig.hhsc.state.tx.us/> y haga clic en el botón rojo “Informar un fraude” (Report Fraud). Luego haga clic en el botón azul “Formulario de denuncia de fraude de IG” (IG’s Fraud Reporting Form) para completar el formulario en línea.
- Puede reportar directamente a DentaQuest al teléfono 1-800-237-9139 o por escrito a la dirección indicada en la página 33.

BENEFICIOS ADICIONALES PARA AFILIADOS A CHIP

Kit de cuidado dental gratuito para niños y padres

Comience con buen pie recibiendo un servicio dental preventivo durante los primeros 90 días desde que se inscribió con nosotros. Cuando lo reciba, recibirá una mochila con cremallera y un kit dental que incluye un cepillo de dientes, una crema dental, y una tabla de cepillado con etiquetas adhesivas. También incluye un cepillo de dientes giratorio, un temporizador e hilo dental para el padre o la madre. De esta manera, podrá cepillarse junto con su hijo. Una recompensa por afiliado elegible de por vida.

Tarjeta de regalo de Amazon de \$30 por visita preventiva

También puede obtener una tarjeta de regalo de Amazon de \$30 cuando su hijo reciba un chequeo dental. Puede usar la tarjeta de regalo de Amazon para comprar artículos tales como alimentos saludables, artículos para cuidado del bebé y productos de salud de venta libre. Una tarjeta de regalo por afiliado de por vida.

Esto es lo que necesita hacer para obtener su tarjeta de regalo de Amazon de \$30 y/o el kit dental:

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

DentaQuest
P.O. Box 92765
Austin, TX 78709

Si tiene preguntas sobre los beneficios adicionales, comuníquese con el Departamento de Servicio al Cliente de DentaQuest llamando al 1-800-508-6775. También puede visitarnos en línea en www.DentaQuest.com/TXMember.

Beneficios adicionales suplementarios:

- **Tarjeta de Amazon de \$10 por visita a la sala de emergencias (todas las edades)**
Los afiliados que tengan una visita de seguimiento con su dentista principal en un lapso de 30 días posteriores a la visita a la sala de emergencias para recibir cuidado dental Y completan el cuestionario.
- **Tarjeta de Amazon de \$10 por registrarse en la aplicación móvil (todas las edades)**
Afiliados que se registraron en la aplicación móvil en un lapso de 30 días posteriores a la inscripción en DentaQuest.
- **Tarjeta de Amazon de \$10 por inscribirse en el Programa de Administración de Casos (todas las edades)**
Complete la evaluación de riesgos y califique e inscríbase en el Programa de Administración de Casos de DQ.
- **Tarjeta de Amazon de \$10 por inscribirse en el Programa de Fluoruro (todas las edades)**
Dos tratamientos con fluoruro en un lapso de 12 meses. Devuelva el formulario en los últimos 60 días de servicio.
- **Tarjeta de Amazon de \$10 por inscribirse en el Programa de Selladores (9 años y menores)**
Tratamiento con selladores en los cuatro primeros molares en un período de 12 meses.
- **Tarjeta de Amazon de \$10 por inscribirse en el Programa de Aplicación de Selladores (de 10 a 14 años)**
Tratamiento con selladores en los cuatro segundos molares en un período de 12 meses.

- **Tarjeta de regalo de \$50 por tener hábitos continuos de salud bucal**

Cuatro tratamientos con fluoruro (dos por año), cuatro selladores (dos por año) y cuatro evaluaciones bucales (dos por año) en un período de 24 meses.

Para obtener información complementaria sobre los beneficios adicionales, visite bit.ly/tx-chip-extra-benefits o escanee el código QR.



Formulario de canje de beneficios adicionales de CHIP de Texas:

Para reclamar su recompensa, llene este formulario y envíelo por correo a DentaQuest. Si está solicitando la recompensa por ir al dentista después de la visita a la sala de emergencias, también debe incluir el cuestionario completado.

- ☐ **Kit de cuidado dental**
- ☐ **Tarjeta de regalo de Amazon de \$30 por visita preventiva**
- ☐ **Tarjeta de Amazon de \$10 por visita a la sala de emergencias**
- ☐ **Tarjeta de Amazon de \$10 por registrarse en la aplicación móvil**
- ☐ **Tarjeta de Amazon de \$10 por inscribirse en el Programa de Administración de Casos**
- ☐ **Tarjeta de Amazon de \$10 por inscribirse en el Programa de Fluoruro**
- ☐ **Tarjeta de Amazon de \$10 por inscribirse en el Programa de Selladores (9 años y menores)**
- ☐ **Tarjeta de Amazon de \$10 por inscribirse en el Programa de Aplicación de Selladores (de 10 a 14 años)**
- ☐ **Tarjeta de regalo de \$50 por tener hábitos continuos de salud bucal**

Información del afiliado

Nombre	Apellido	Fecha de nacimiento
Dirección de correspondencia		
Ciudad, estado	Código postal	Número de teléfono
Número de identificación del afiliado a Medicaid	Fecha en la que recibió el cuidado	
Nombre del tutor o cabeza de familia	Firma	

Envíe el formulario completo por correspondencia a: DentaQuest:

DentaQuest
P.O. Box 92765
Austin, TX 78709

Si tiene preguntas sobre alguna de sus recompensas, comuníquese con DentaQuest a la línea gratuita 1-800-508-6775, TDD/TTY 711.

Cuestionario de beneficios adicionales del Programa CHIP de Texas:

La salud bucal de su hijo y la sala de emergencias

Complete este cuestionario y ponga a prueba sus conocimientos.

Fecha de la visita a la sala de emergencias

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

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

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

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

3. Su hijo tiene dolor de muelas, pero usted no tiene un dentista principal. ¿Qué debería hacer usted?

- A. Ir a DentaQuest.com e iniciar sesión en el sitio web seguro para afiliados para encontrar un dentista en línea.
- B. Llamar a la central telefónica para afiliados de DentaQuest al teléfono 1-800-508-6775 y pedir ayuda para encontrar un dentista.
- C. A o B.

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

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

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

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

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

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

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

Envíe el cuestionario completo por correo a:

DentaQuest
P.O. Box 92765
Austin, TX 78709

Si tiene preguntas sobre sus recompensas, comuníquese con DentaQuest a la línea gratuita 1-800-508-6775, TDD/TTY 711.

Respuestas:

1. A; 2. B; 3. C; 4. C; 5. C

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

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

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

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

Equipo médico duradero (DME, durable medical equipment).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN

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

DentaQuest:

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

Si necesita estos servicios, comuníquese con el Departamento de Servicio al Cliente al teléfono 1-800-508-6775 (TTY: 711).

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

Coordinador de derechos civiles	Fax: 617-886-1390
Departamento de Cumplimiento	Teléfono: 617-886-1683
96 Worcester Street	Correo electrónico:
Wellesley Hills, MA 02481	FairTreatment@greatdentalplans.com
	TTY: 711

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

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

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

DECLARACIÓN AFIRMATIVA SOBRE INCENTIVOS

Los profesionales de la salud que participan en el proceso de toma de decisiones de UM fundamentan sus decisiones en la idoneidad de la atención y los servicios y en la existencia de cobertura. DentaQuest no recompensa específicamente a los profesionales u otras personas por emitir denegaciones de cobertura o de atención y no ofrece incentivos financieros u otros tipos de compensación para fomentar decisiones que den lugar a una subutilización o que se traduzcan en obstáculos para la atención. Puede presentar una queja si cree que su proveedor no está siguiendo sus instrucciones anticipadas.

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-508-6775 (TTY: 711).

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-800-508-6775 (TTY: 711).

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-508-6775 (TTY: 711)。

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-508-6775 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.

ملء 1-711 لتتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-711-xxx (رقم هاتف الصم والبكم: 1-800-508-6775)
خبردار: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات مفت میں دستیاب ہیں۔ کال کریں (TTY: 711)۔ 1-800-508-6775

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-508-6775 (TTY: 711).

ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-800-508-6775 (ATS : 711).

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-800-508-6775 (TTY: 711) पर कॉल करें।

وجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با 1-800-508-6775 (TTY: 711) تماس بگیرید.

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-800-508-6775 (TTY: 711).

સુચના: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિઃશુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો 1-800-508-6775 (TTY: 711).

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-507-6775 (телетайп: 711).

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-800-508-6775（TTY:711）まで、お電話にてご連絡ください。

ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-800-508-6775 (TTY: 711).



Este documento contiene información confidencial y exclusiva,
y no puede divulgarse a otras personas sin permiso por escrito.
©Copyright 2025. Todos los derechos reservados. DQ1368 (07.25)
01K Statewide Septiembre de 2025