CARDINAL CARE SMILES

Un programa del Commonwealth of Virginia

FOLLETO DE BENEFICIOS DENTALES

CardinalCare Smiles
Improving Dental Care in Virginia for Children and Adults

DentaQuest
a Sun Life company

Le damos la bienvenida al Programa Dental Cardinal Care Smiles de Virginia

Por estar afiliado a los programas FAMIS, FAMIS Plus o Medicaid de Virginia, es importante que lea este manual del afiliado sobre el programa **Cardinal Care Smiles**. La información siguiente trata sobre los servicios cubiertos por **Cardinal Care Smiles**, cuáles son los derechos y responsabilidades del afiliado en el programa, y cómo y dónde el afiliado puede recibir información adicional. Dedique algo de tiempo para leer estos materiales y familiarizarse con los beneficios dentales que cubre el programa **Cardinal Care Smiles**.

Si tiene preguntas sobre la cobertura de **Cardinal Care Smiles**, puede comunicarse con el Departamento de servicios para afiliados al teléfono 1-888-912-3456, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m., EST. El número de la línea TTY/TDD es 1-800-466-7566. La línea TTY/TDD es únicamente para personas con dificultades auditivas o del habla. Su teléfono debe estar equipado para usar esta línea.

Tenga presente que puede solicitar que se le envíe una versión en español de este manual del afiliado. Si necesita servicios de interpretación o traducción, le podemos proporcionar un traductor por teléfono. Los servicios de interpretación y traducción son gratuitos. Si necesita copias de los documentos en español, o interpretación oral y traducción en otros idiomas, comuníquese con el Departamento de servicios para afiliados al teléfono 1-888-912-3456.

Las versiones en inglés y español de este manual del afiliado están disponibles en nuestros sitios web **DentaQuest.com** o **dmas.virginia.gov**.

Si se le dificulta leer o entender esta guía, comuníquese con nosotros al teléfono 1-888-912-3456 para solicitar ayuda. Puede solicitar esta guía en:

1. Letra grande
2. Un formato diferente, como un disco de audio

Para hacer preguntas:

- Comuníquese con el Departamento de servicios para afiliados al teléfono 1-888-912-3456, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m., EST.
- La línea telefónica TTY/TDD es 1-800-466-7566 y es solo para personas con dificultades auditivas o del habla (su teléfono debe estar equipado para usar esta línea).

Con gusto le atenderemos.

Welcome to the Virginia Cardinal Care Smiles Dental Program

As a member of the Virginia Medicaid, FAMIS or FAMIS Plus programs, it is important for you to read this member handbook about the **Cardinal Care Smiles** program. The information that follows tells you what services are covered by **Cardinal Care Smiles**, what the member's rights and responsibilities are under the program, and how and where the member may receive additional information. Please take some time to read these materials and become familiar with the dental benefits covered under the **Cardinal Care Smiles** program.

If you have any questions about **Cardinal Care Smiles** coverage, you can reach Member Services at 1-888-912-3456, Monday through Friday, 8:00 a.m. - 6:00 p.m. EST. The TTY/TDD number is 1-800-466-7566. The TTY/TDD line is only for people who have trouble with hearing or speech. Your phone must be equipped to use this line.

Please note you can have a Spanish version of this member handbook sent to you. If you need interpretation/translation services, we can provide a translator for you over the phone. Interpretation and translation services are free. For copies of materials in Spanish or for oral interpretations and translation into other languages, please call Member Services at 1-888-912-3456.

English and Spanish versions of this member handbook are also available on our websites at **DentaQuest.com** or **dmas.virginia.gov**.

If it is hard for you to read or understand this guide, please call us at 1-888-912-3456 to ask for help. You can ask for this guide in:

1. Larger print
2. An alternative format, such as an audio disk

To ask questions:

- Call member Services at 1-888-912-3456, Monday through Friday, 8:00 a.m. - 6:00 p.m. EST.
- The TTY/TDD line is 1-800-466-7566 only for people who have trouble with hearing or speech (your phone must be equipped to use this line)

We'll be glad to help you!

Índice

¿Qué es **Cardinal Care Smiles**? 1
Afiliación 1
Servicios cubiertos por **Cardinal Care Smiles** 2
Cómo buscar un dentista 5
Programación de citas dentales 6
Qué hacer en caso de emergencia 6
Sus derechos y responsabilidades 7
Qué hacer si tiene preguntas 8
Cuándo y cómo presentar una queja o una apelación 9
Fraude y abuso 11
Garantía de no discriminación 11
Consejos dentales útiles 11

¿Qué es Cardinal Care Smiles?

Cardinal Care Smiles es el programa dental de Virginia para Medicaid, FAMIS o FAMIS Plus. Los afiliados a **Cardinal Care Smiles** de 20 años de edad y menores reciben beneficios dentales completos. También se ofrecen beneficios dentales completos a las afiliadas adultas embarazadas inscritas en Medicaid y FAMIS MOMS, y a las afiliadas a Medicaid mayores de 21 años.

El programa **Cardinal Care Smiles** no tiene costo para los servicios de atención dental que estén cubiertos. **Cardinal Care Smiles** es un programa que ofrece el Departamento de Servicios de Asistencia Médica (DMAS, Department of Medical Assistance Services) del Commonwealth of Virginia y es administrado por DentaQuest.

Afiliación

Una vez que se ha determinado la elegibilidad para Medicaid, FAMIS o FAMIS Plus, la inscripción en el programa es automática. No es necesario hacer nada especial para inscribirse en el programa.

No hay una tarjeta dental especial para **Cardinal Care Smiles**. Puede usar la tarjeta de identificación de plástico del Commonwealth of Virginia o la tarjeta de identificación del afiliado de la Organización de atención médica administrada (MCO, Managed Care Organization) (Aetna Better Health of Virginia, Anthem HealthKeepers Plus, Humana Healthy Horizons of Virginia, Sentara Community Plan o United Healthcare) para toda la atención dental.

Cardinal Care Smiles solo pagará los servicios dentales mientras el afiliado esté inscrito en Medicaid.

RECUERDE QUE ES MUY IMPORTANTE informar de inmediato al Departamento de Servicios Sociales de su localidad si se muda, cambia de dirección o hay algún cambio que afecte la elegibilidad para Medicaid. Si ellos no tienen la dirección correcta, usted no recibirá información actualizada sobre la cobertura dental y la elegibilidad será cancelada.

Si termina su inscripción en Medicaid, FAMIS o FAMIS Plus, recibirá una carta en la que se notifica que sus beneficios han terminado. El programa no pagará los servicios dentales que reciba después de la fecha de finalización indicada en la carta. Usted tendrá que pagar los servicios recibidos después de la fecha de finalización indicada en la carta.

Servicios cubiertos por Cardinal Care Smiles

Servicios para menores de edad

Los servicios cubiertos de atención dental para un menor de edad en el programa Cardinal Care Smiles no tienen costo alguno.

Los afiliados a **Cardinal Care Smiles** menores de 21 años de edad están cubiertos para todos los servicios dentales necesarios por razones médicas, así como los procedimientos de ortodoncia (aparatos de ortodoncia) proporcionados por un dentista participante. Los servicios dentales incluyen alivio del dolor e infecciones, restauración de piezas dentales y mantenimiento de la salud dental. Dentro del examen físico que un menor de edad reciba del médico puede hacerse un chequeo bucodental, pero éste no sustituye el examen realizado por el dentista. Medicaid recomienda que el médico del menor de edad le refiera a un dentista desde el primer año, o antes si es necesario.

Los exámenes de rutina son visitas al dentista para los chequeos dentales. El dentista revisará la boca del menor de edad para ver si se necesitan otros servicios dentales y se asegurará de que tanto los dientes del menor como las encías y los huesos que soportan las piezas dentales estén sanos. En algunas ocasiones, el dentista limpiará los dientes del menor y tomará radiografías durante el chequeo si es necesario. Los chequeos dentales son una parte importante de la salud general de los menores de edad y deben hacerse cada 6 meses.

Otros servicios que están disponibles para los menores de edad son:

- Fluoruro (cada 6 meses)
- Selladores
- Limpiezas (cada 6 meses)
- Protectores de espacio
- Extracciones (sacar piezas dentales)
- Anestesia
- Coronas (algunas fundas dentales)
- Aparatos de ortodoncia (si se aprueban)
- Tratamiento de conducto
- Radiografías (cuando sean necesarias)
- Empastes
- Servicios para enfermedades bucales

El dentista del menor le dirá al padre o tutor si **Cardinal Care Smiles** va a pagar un servicio o no antes de proporcionarle tratamiento. Los dentistas participantes no pueden facturar servicios cubiertos por el programa al padre o tutor mientras el menor de edad sea elegible.

Si el menor de edad recibe servicios de un dentista que no esté inscrito en **Cardinal Care Smiles**, el padre o tutor deberán pagar la factura. Trate de ir a un consultorio dental para la mayor parte de la atención dental del menor. Un consultorio dental es el lugar donde el menor de edad ve al dentista cada 6 meses. El dentista del consultorio dental podrá remitir al menor a un especialista.

Mujeres adultas (de 21 y más años de edad) que no están embarazadas

Cardinal Care Smiles proporcionará beneficios a los adultos que estén en Medicaid. La cobertura dental para adultos inscritos en Medicaid se centrará en la salud bucal en general, la prevención y la restauración.

Estos servicios podrían incluir los siguientes:

- Radiografías y exámenes
- Limpiezas
- Empastes
- Tratamientos de conducto
- Tratamientos relacionados con las encías
- Prótesis dentales
- Extracciones dentales y otras cirugías bucales, y
- Otros servicios generales apropiados como la anestesia
- Los aparatos de ortodoncia no están cubiertos

¿Cómo pueden los adultos inscritos en Medicaid buscar un dentista?

Opción 1. Visite el sitio web en **DentaQuest.com**.

Opción 2. Comuníquese con el programa **Cardinal Care Smiles** al 1-888-912-3456. Un representante puede incluso ayudar a los afiliados a programar una cita. El horario de atención de la central telefónica es de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m.

¿Cómo pueden los adultos usar el programa Cardinal Care Smiles?

Cuando llame para programar una cita, asegúrese de informar al consultorio dental que usted está afiliado a **Cardinal Care Smiles**. Recuerde anotar la fecha y hora de la cita.

El día de la cita, asegúrese de llevar su tarjeta de Medicaid (la de color azul y blanco) o su tarjeta de identificación de su MCO. El dentista necesita ver esta tarjeta en cada consulta para comprobar que sigue reuniendo los requisitos para el programa. Si va a ir con un dentista nuevo, pida a su dentista anterior que envíe los expedientes dentales al nuevo dentista.

Afiliadas embarazadas

Las afiliadas embarazadas que tengan 21 o más años de edad y estén en Medicaid o FAMIS pueden recibir beneficios dentales. Estos beneficios dentales estarán disponibles a través del programa **Cardinal Care Smiles**. Los beneficios incluyen limpiezas, exámenes, empastes y coronas. También están cubiertos los tratamientos de conducto, las radiografías y la anestesia. Los aparatos de ortodoncia no están cubiertos. Estos beneficios cesarán al final del duodécimo mes después de haber tenido el bebé.

Las mujeres embarazadas menores de 21 años pueden obtener beneficios completos con el programa dental **Cardinal Care Smiles** de Virginia. Los aparatos de ortodoncia están incluidos si se reúnen los requisitos.

Servicios de transporte

Los adultos podrán acceder a servicios de transporte sin carácter de emergencia para recibir atención dental. El transporte para los adultos inscritos en una Organización de atención médica administrada (MCO, Managed Care Organization) será proporcionado a través de su MCO, a excepción de quienes estén afiliados a FAMIS. El transporte para adultos que cuentan con la opción "cargo por servicio" será proporcionado por ModivCare (anteriormente LogistiCare), el intermediario de transporte FFS de DMAS. Los números de teléfono de contacto de FFS y MCO para el servicio de transporte médico no urgente (NEMT, Non-Emergency Medical Transportation) para reservaciones y asistencia en viajes, se pueden encontrar en: dmas.virginia.gov/#/nemtservices. Haga clic en Contactos de transporte para reservaciones y asistencia en viajes/servicio al cliente.

Podrá encontrar los números de teléfono en dmas.virginia.gov/#/nemtservices. Haga clic en "Contactos para transporte".

Si tiene preguntas, comuníquese con la línea de ayuda del Departamento de servicios para afiliados de **Cardinal Care Smiles** al teléfono 1-888-912-3456.

Su consultorio dental

Este consultorio dental le brindará atención y estará disponible para responder sus preguntas.

El consultorio dental trabajará con usted o el menor de edad para que se mantengan sanos. Es importante ir al mismo consultorio dental en cada una de sus citas.

Su consultorio dental le proporcionará:

- Atención dental completa.
- Un plan de salud dental diseñado para usted o un menor de edad.
- Asesoría sobre crecimiento y dieta.
- Enseñanza para cuidar bien su salud bucodental.

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

Si tiene preguntas sobre su consultorio dental o sus beneficios, llame a la línea gratuita 1-888-912-3456 o visite nuestro sitio web en **www.DentaQuest.com**.

Recuerde: *Una vez que seleccione un consultorio dental, es importante asistir a todas las citas y llegar siempre a tiempo.*

Cómo buscar un dentista

Cómo buscar un dentista en nuestro sitio web

Los afiliados deben visitar únicamente los proveedores dentales inscritos en el programa **Cardinal Care Smiles**. Los nombres de todos los dentistas y especialistas dentales en el programa **Cardinal Care Smiles** están disponibles en Internet en DentaQuest.com.

Su estado se mostrará en el primer menú desplegable en la página inicial. Elija el tipo de plan y seleccione su plan en los otros menús desplegables. A continuación, haga clic en Buscar/Cambiar un dentista.

Consulta de los resultados:

- Consulte los resultados de la búsqueda por proveedor o consultorio.
- Si es necesario, cambie los elementos que aparecen en Ubicación y plan y en Filtros. Haga clic en Actualizar resultados.
- Vea los detalles para obtener más información sobre el proveedor o el consultorio.
- Consulte el mapa o use un ícono en el mapa interactivo para ver la información del lugar donde está el proveedor o el consultorio. Los números en los íconos muestran la cantidad de proveedores que hay en el lugar.

Nota: Si su estado aparece como la localidad, todos los resultados se ubicarán en el centro del estado.

El mapa solo mostrará los primeros 10 resultados de su búsqueda. Para ver más resultados, pase a la siguiente página.

Haga clic en el botón Ver detalles para consultar los planes aceptados, las especialidades, los idiomas que se hablan y los horarios de consulta (estos son solo algunos de los detalles que se muestran). Haga clic en Regresar a resultados de la búsqueda para regresar a la lista de los resultados.

Si necesita más información sobre los dentistas o los especialistas dentales a quienes puede consultar, comuníquese con el programa **Cardinal Care Smiles** al 1-888-912-3456. Ellos le ayudarán a buscar el dentista más cercano que participe en el programa. Incluso le ayudarán a programar la cita con un dentista.

Cuando llame al programa **Cardinal Care Smiles**, es importante que tenga lo siguiente a la mano:

- Bolígrafo o lápiz.
- Su dirección con el código postal.
- La tarjeta de ID de plástico azul y blanca del Commonwealth of Virginia o su tarjeta de ID del afiliado a la MCO o la del menor de edad.

Dígales que usted o el menor de edad están afiliados a **Cardinal Care Smiles**. Le darán los nombres de varios dentistas en su localidad.

Programación de citas dentales

Cuando llame al dentista para hacer una cita, es importante que tenga lo siguiente a la mano:

- Bolígrafo o lápiz.
- Su tarjeta de ID de plástico azul y blanca del Commonwealth of Virginia o la del menor de edad, o
- La tarjeta de ID del afiliado a la MCO del menor de edad.
- Un calendario.

Diga al personal del consultorio del dentista que usted o el menor de edad están afiliados a **Cardinal Care Smiles** y que desea hacer una cita para ver al dentista. Vea qué fechas y horarios son los más adecuados para usted. Anote la fecha y la hora de la cita en su calendario.

Cuando llegue la fecha de la cita, simplemente vaya al consultorio del dentista. Es así de simple. Si ha estado viendo a un dentista diferente, pida a su dentista anterior que envíe los expedientes dentales al nuevo dentista.

¡No asistir a las citas no es cosa de risa!

Es responsabilidad suya mostrar la tarjeta de identificación a los proveedores al momento de recibir los servicios y asegurarse de que el proveedor acepta el pago de Cardinal Care Smiles. Si pierde su tarjeta de identificación de Medicaid o se la roban, llame de inmediato al Departamento de Servicios Sociales de su localidad o a la CPU de FAMIS para informarles de la pérdida. Si pierde su tarjeta de la Organización de cuidado médico administrado (MCO, Managed Care Organization), comuníquese con ellos de inmediato.

Es muy importante asegurarse de ir a todas las citas programadas. Si no puede acudir a la cita, llame al consultorio del dentista tan pronto como le sea posible para informarles que no puede asistir. En ese momento, el dentista podrá programar otra cita para asegurarse de que usted o el menor de edad estén recibiendo la atención dental adecuada. Hay dentistas que no querrán atenderle a usted o al menor en su consultorio si falta a las citas.

Muestre la tarjeta de identificación azul y blanca o su tarjeta de ID de la MCO cada vez que vaya al dentista para que el dentista pueda verificar su estado de elegibilidad actual. Si no lleva las tarjetas, corre el riesgo de que le facturen los servicios.

Qué hacer en caso de emergencia

Usted o un menor de edad pueden ver a un dentista de **Cardinal Care Smiles** en caso de emergencia. Debe preguntarle a su dentista cómo ponerse en contacto con él o ella en caso de emergencia. Es posible que su dentista tenga un número de teléfono diferente para casos de emergencia.

Si está fuera de su casa durante una emergencia, puede comunicarse con DentaQuest para que le ayuden a encontrar un dentista participante en el área. Si no puede comunicarse con DentaQuest, lleve al menor de edad al hospital si es necesario. No olvide mostrar la tarjeta de ID del afiliado.

Sus derechos y responsabilidades

Cada uno de los afiliados al programa **Cardinal Care Smiles** tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto dignidad y privacidad.
- Recibir información sobre **Cardinal Care Smiles** y los servicios disponibles.
- Seleccionar un proveedor de atención dental del directorio de **Cardinal Care Smiles**.
- Rehusarse a recibir atención de un dentista específico.
- Tomar decisiones sobre su atención dental.
- Presentar una queja o apelación sobre un proveedor de atención dental o sobre **Cardinal Care Smiles**.
- Tener acceso a los expedientes dentales.
- No ser discriminado por parte del proveedor de atención médica por edad, sexo, raza, color, discapacidad física o mental, origen nacional, origen étnico, religión, orientación sexual, información genética, estado económico, fuente o tipo de pago o grado de enfermedad o estado de salud.
- Que su información médica se mantenga privada conforme a leyes federales y estatales.
- Ser informado sobre los cambios en los servicios o si su dentista se retira **Cardinal Care Smiles** durante los quince 15 días siguientes a la fecha en que DentaQuest se percate de que el dentista ya no podrá seguir ofreciendo servicios.
- Solicitar un intérprete cuando llame al Departamento de servicios para afiliados de **Cardinal Care Smiles**.
- Que los materiales impresos sean traducidos a su idioma natal o solicitar un formato diferente, o solicitar un intérprete cuando se requiera entender el tratamiento que recibe de un dentista de **Cardinal Care Smiles**.

Cada uno de los afiliados al programa **Cardinal Care Smiles** es responsable de:

- Usar el programa dental **Cardinal Care Smiles**.
- Conocer, entender y acatar los términos y condiciones de este manual.
- Escuchar al dentista y seguir las instrucciones sobre cómo cuidar sus dientes o los del menor de edad.
- Programar las citas y asistir a ellas a tiempo.
- Cancelar las citas y el transporte programado tan pronto como le sea posible si no puede asistir.

- Mostrar la tarjeta de identificación y cualquier otra tarjeta de seguro cada vez que vaya al dentista.
- Asegurarse de que usted es la única persona que usa su tarjeta de identificación e informar al Departamento de Servicios Sociales o a su MCO si la pierde o se la roban.
- Informar a su dentista si tiene otra cobertura de seguro.
- Responder a las preguntas sobre la salud del menor de edad que le ayuden al dentista a proporcionar la atención necesaria.
- Informar al dentista si el menor de edad recibió atención médica en una sala de emergencias en las 24 horas siguientes al incidente, o si recientemente ha ido a otro dentista.
- Notificar al Departamento de servicios para afiliados si cree que alguien ha hecho uso indebido e intencional de los beneficios o servicios de **Cardinal Care Smiles**.
- Tratar al dentista y al personal del consultorio con dignidad y respeto para construir una relación sana entre paciente y proveedor.
- Ir al dentista puede ser una experiencia estresante; si se siente molesto, trate de mantener la calma y tenga paciencia. El personal del consultorio y DentaQuest están disponibles para ayudarle si surgen problemas.
- Preguntar respetuosamente y considerar otras opciones si es necesario.
- Informar de inmediato al Departamento de Servicios Sociales de su localidad o a la CPU de FAMIS sobre cualquiera de los siguientes:
    - Cambio en la dirección cada vez que se mude.
    - Cambio en el número de teléfono cada vez que cambie de número de teléfono.
    - Si tiene un bebé o si cambia el tamaño de la familia.
    - Programar las citas y asistir a ellas a tiempo.
    - Cambio de nombre.

Qué hacer si tiene preguntas

Puede llamarnos o escribirnos si tiene preguntas o comentarios sobre el programa dental **Cardinal Care Smiles**, incluido lo siguiente:

- Los servicios dentales disponibles para usted o un menor de edad por estar afiliado a **Cardinal Care Smiles**.
- Las reglas del programa **Cardinal Care Smiles** para recibir los servicios de atención dental.
- El manual del afiliado y otra información.

Comuníquese con nosotros al teléfono 1-888-912-3456 si tiene preguntas o comentarios. Nos esforzaremos por responder a sus preguntas en la llamada

telefónica. Si no podemos responder completamente a sus preguntas por teléfono, le llamaremos o le escribiremos en un lapso de 14 días hábiles a partir de su llamada. Si no podemos responder completamente a sus preguntas por teléfono, le llamaremos o le escribiremos en un lapso de 14 días hábiles a partir de su llamada.

Para más información sobre el programa, visite nuestros sitios web en **DentaQuest.com** o **dmas.virginia.gov**.

Cuándo y cómo presentar una reclamación (queja formal) o una apelación

Usted tiene derecho a presentar una reclamación (queja formal) o una apelación con el programa **Cardinal Care Smiles** si:

- No está de acuerdo con la manera como interpretamos este manual.
- La calidad en el servicio no cubre sus necesidades.
- No está de acuerdo con nuestra decisión de no aprobar la atención.
- No está contento con un proveedor.

Reclamaciones (quejas formales)

Las reclamaciones o las quejas formales surgen cuando usted nos llama o nos envía una carta para informar que no está contento con una decisión tomada por DentaQuest distinta a una denegación o reducción de servicios. Algunos ejemplos de reclamaciones son la calidad de la atención o la calidad de los servicios recibidos, el acceso a los servicios de atención dental, el tratamiento y la atención que proporciona el proveedor o asuntos administrativos.

Si tiene una reclamación (queja formal), puede comunicarse con nosotros al teléfono 1-888-912-3456 o escribirnos a la dirección indicada abajo.

DentaQuest
Cardinal Care Smiles
Attention: Complaints and Appeals
PO Box 2906
Milwaukee, WI 53201-2906

Una vez que recibamos su reclamación (queja formal), comenzaremos a investigar el problema. Recibirá una respuesta en un plazo no mayor a 30 días laborables a partir de la fecha en la que hayamos recibido su reclamación (queja formal).

Apelaciones

Si no está de acuerdo con la decisión que DentaQuest haya tomado para denegar una solicitud o factura de servicios de atención dental, usted o alguien que represente al menor de edad pueden presentar una apelación. Para presentar una apelación, o

solicitar asistencia para presentar una apelación, comuníquese con nosotros al teléfono 1-888-912-3456. Tiene 30 días después de recibir notificación esta carta para apelar.

Para presentar una apelación, deberá enviarnos una solicitud por escrito que incluya lo siguiente:

- Su nombre y el nombre del menor de edad.
- El nombre de su proveedor.
- La fecha del servicio.
- Su dirección postal.
- Una explicación de por qué considera que debemos cambiar nuestra decisión.
- Una copia de la información que respalde su solicitud, como documentos adicionales, expedientes o información que sea importante para su apelación.

La apelación por escrito debe enviarse por correo a:

DentaQuest
Cardinal Care Smiles
Attention: Complaints and Appeals
PO Box 2906
Milwaukee, WI 53201-2906

Un comité revisará su apelación. Si su apelación se refiere a un problema de salud dental, el comité incluirá a un profesional dental que tenga la capacitación adecuada y la experiencia necesaria para tomar la decisión sobre el problema dental. DentaQuest responderá por escrito a su apelación en un lapso de 30 días a partir de haberla recibido o en un lapso de 3 días si el problema necesita atención inmediata.

Proceso de Audiencia imparcial del estado de Virginia

También puede solicitar una Audiencia estatal imparcial al mismo tiempo, después, o en lugar de la apelación a DentaQuest Dental. La solicitud para una Audiencia estatal imparcial debe ser por escrito y debe enviarse a:

Appeals Division
Department of Medical Assistance Services
600 E. Broad Street
Richmond, Virginia 23219
(804) 371-8488
Las solicitudes de apelación o revisión también
se pueden enviar por fax al: (804) 452-5454

Después de presentar su solicitud para una Audiencia estatal imparcial, el Departamento de Servicios de Asistencia Médica le notificará de la fecha, la hora y el lugar de la audiencia programada. La mayoría de audiencias se pueden hacer por teléfono. La decisión del funcionario de audiencias es la decisión administrativa final

otorgada por el Departamento de Servicios de Asistencia Médica. No obstante, si no está de acuerdo con la decisión del funcionario de audiencias, podrá apelar ante el tribunal de circuito local.

Fraude y abuso

DentaQuest está comprometida a detectar, reportar y prevenir situaciones potenciales de fraude y abuso. Usted puede ayudar a reducir el fraude y el abuso en la atención de la salud reportando cualquier preocupación que tenga. Algunos ejemplos de fraude y abuso de afiliados y proveedores son:

- Afiliados que prestan su tarjeta de identificación del afiliado a otra persona para que pueda recibir servicios dentales.
- Proveedores que facturan servicios que nunca se recibieronn.

Si tiene preguntas o inquietudes, o si desea reportar una situación posible de fraude o abuso, comuníquese con el Departamento de servicios para afiliados al teléfono 1-888-912-3456. También puede comunicarse a la línea directa para fraudes 1-800-237-9139 para mantener el anonimato. No es necesario que se identifique cuando llame.

Garantía de no discriminación

Nosotros no permitimos el tratamiento injusto en el programa **Cardinal Care Smiles**. El proveedor de atención médica no puede discriminarle por ningún motivo. A nadie se le tratará de manera diferente por edad, sexo, raza, color, discapacidad física o mental, origen nacional, origen étnico, religión, orientación sexual, información genética, estado económico, fuente o tipo de pago, o grado de enfermedad o estado de salud. Si considera que se le ha tratado injustamente debido a esto, llame al 1-888-912-3456.

Consejos dentales útiles

- Tenga buenos hábitos de salud dental. Cepíllese los dientes dos veces al día y use el hilo dental una vez al día.
- Todo el mundo debería ir al dentista para una revisión cada 6 meses a partir del primer año de edad.
- El buen cuidado dental comienza antes del primer cumpleaños del menor y continúa toda su vida.
- Nunca permita que los menores se queden dormidos con un biberón con leche, fórmula, jugo de frutas o bebidas azucaradas.

- Vaya a todas las citas dentales.
- Limite el consumo de dulces y gaseosas.
- La buena salud dental es muy importante para las afiliadas embarazadas y sus bebés que no han nacido. Hay una relación entre la salud de las encías de la madre y la salud general del bebé que aún no ha nacido.
- Pregunte a su dentista o pediatra sobre el barniz de fluoruro tan pronto como al bebé le salga el primer diente.
- A partir del sexto año de edad, pregunte al dentista del menor de edad si es necesario aplicar selladores en sus dientes.
- Use un cepillo dental de cerdas suaves y cepille con suavidad. Cepillar con fuerza puede dañar las encías.
- Reemplace el cepillo cuando las cerdas comiencen a separarse o desgastarse.
- Pasar el hilo dental una vez al día ayudará a mantener sanos los dientes y las encías.

Aviso de no discriminación

DentaQuest cumple con las leyes federales de derechos civiles. DentaQuest no trata a las personas de manera diferente debido a raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo.

DentaQuest procederá como sigue:

- Le dará ayuda gratis si tiene una discapacidad. Estos servicios están disponibles para ayudarle a comunicarse con nosotros. Le podemos proporcionar:
    - Intérpretes experimentados de lenguaje por señas.
    - Información por escrito en otros formatos (letra grande, audio y formatos electrónicos claros).
- Le dará servicios de idiomas gratis si no habla inglés. Le podemos proporcionar:
    - Intérpretes experimentados.
    - Información por escrito en otros idiomas.

En nuestro sitio web está el número de teléfono al que puede llamar para obtener estos servicios gratis. Estos números de teléfono varían en función del estado donde vive y de su plan de salud. La dirección de nuestro sitio web es: **dentaquest.com/members/**

Puede presentar una queja si cree que no le proporcionamos los servicios cuando los necesitó. También puede presentar una queja si cree que se le ha tratado de manera diferente debido a su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo. Puede presentar la queja ante:

Civil Rights Coordinator
Compliance Department
96 Worcester Street
Wellesley Hills, MA 02481
Fax: 617-886-1390
Correo electrónico: FairTreatment@greatdentalplans.com
TTY: 711

Puede presentar una queja en persona, por correo, por fax o por correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, nosotros podemos ayudarle.

También puede presentar una queja sobre derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos. Los formularios para quejas están disponibles en **hhs.gov/ocr/office/file/index.html**. Puede presentar una queja en Internet, por correo o por teléfono en:

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)
ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-888-912-3456 TTY/TDD 1-800-466-7566.
주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-888-912-3456. TTY/TDD 1-800-466-7566 번으로 전화해 주십시오.
CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-888-912-3456. TTY/TDD 1-800-466-7566.
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 1-888-912-3456. TTY/TDD 1-800-466-7566）。
ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-888-912-3456 (رقم هاتف الصم والبكم: TTY/TDD 1-800-466-7566.
PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-888-912-3456. TTY/TDD 1-800-466-7566.
توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با 1-888-912-3456. تماس بگیرید. TTY/TDD 1-800-466-7566
ማስታወሻ: የሚናገሩት ቋንቋ አማርኛ ከሆነ የትርጉም እርዳታ ድርጅቶች፣ በነጻ ሊያግዝዎት ተዘጋጅተዋል፡ ወደ ሚከተለው ቁጥር ይደውሉ 1-888-912-3456 (መስማት ለተሳናቸው: 1-800-466-7566).
خبردار: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات مفت میں دستیاب ہیں ۔ کال کریں 1-888-912-3456. TTY/TDD 1-800-466-7566.
ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-888-912-3456. (ATS : 1-800-466-7566).
ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-888-912-3456 (телетайп: 1-800-466-7566).
ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-888-912-3456 (TTY: 1-800-466-7566) पर कॉल करें।
ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-888-912-3456 (TTY: 1-800-466-7566).
লক্ষ্য করুনঃ যদি আপনি বাংলা, কথা বলতে পারেন, তাহলে নিঃখরচায় ভাষা সহায়তা পরিষেবা উপলব্ধ আছে। ফোন করুন 1-888-912-3456 （TTY：১-800-466-7566）।
Dè ɖɛ nià kɛ dyéɖé gbo: Ɔ jǔ ké m̀ [Ɓàsɔ́ɔ̀-wùɖù-po-nyɔ̀] jǔ ní, nìí, à wuɖu kà kò ɖò po-poɔ̀ ɓɛ́ìn m̀ gbo kpáa. Ɖá 1-888-912-3456 (TTY: 1-800-466-7566)

11100 W. Liberty Drive
Milwaukee, WI 53224

DQ1504 SP (7.24)