

Una Compañía de Responsabilidad Limitada Sirviendo a Todos Los Condados en Oregon



MANUAL DEL MIEMBRO

1 Enero, 2018

Bienvenido a Advantage Dental Services, LLC

Gracias por elegir a Advantage Dental Services, LLC como su plan dental. Usted fue asignado a este plan dental por su Organización de Atención Coordinada (CCO por sus siglas en inglés) o por el Programa de Asistencia Médica de Oregon (MAP por sus siglas en inglés) por medio de Tarjeta Abierta. Advantage Dental tiene proveedores de servicios dentales en cada condado en Oregon. Nuestros proveedores dentales quieren proveerle a usted y su familia el tratamiento dental más actualizado y de más alta calidad.

Es importante que usted sepa como recibir cuidado dental. Este manual de miembro le ayudara a elegir un Dentista de Cuidado Primario (PCD por sus siglas en Ingles). Le provee información acerca de cómo hacer una cita, que hacer en caso de una emergencia dental, y sus derechos y responsabilidades. Para una lista completa de proveedores dentales, por favor llame a Servicios al Cliente al 866-268-9631 o visite nuestra página de internet en www.advantagedentalservices.com.

► Tome unos minutos para leer cuidadosamente esta manual. Este contestara muchas de las preguntas que usted quizás tenga acerca de cómo usar su plan dental.

Si tiene otras preguntas acerca de Advantage Dental Services, o sus servicios cubiertos, llame al Departamento de Servicios al Cliente al 866-268-9631 o TTY 711, de Lunes a Jueves entre 8:00 a.m. y 6:00 p.m., y Viernes entre 8:00 a. m y 5:00 p.m. Un representante de Advantage Dental Services le ayudara con gusto. También puede visitar la página de internet de Advantage Dental en www.advantagedentalservices.com o escriba a Advantage Dental Services a 442 SW Umatilla Ave, Ste 200, Redmond Oregon 97756.

Es muy importante que después que se le asigne un dentista llame a su Dentista Asignado para hacer una cita lo más pronto posible. Si necesita cualquier información en otro idioma que no sea Ingles o en diferente formato puede decirle a su Dentista Asignado, o llame al 866-268-9631 o TTY 711. También puede usar el Sistema de Transmisión de Telecomunicaciones de Oregon para asistencia al llamar al 800-735-1232 o TTY 711.

Si necesita otro idioma, letra grande, Braille, CD, cinta de audio u otro formato, llame al Departamento de Atención al Cliente al 866-268-9631, TTY 711. Si desea ver el Manual para los Miembros, puede hacerlo en www.AdvantageDentalServices.com. Si desea que le enviemos un ejemplar del Manual, llame al Departamento de Atención al Cliente.

Si desea, puede haber un intérprete presente durante sus citas. Cuando llame para solicitar una cita, informe al consultorio médico que necesita un intérprete que hable español. En www.Oregon.gov/oha/oei hallará información sobre intérpretes que se especializan en el campo médico.

Если данный документ необходим вам на другом языке, крупным шрифтом, шрифтом Брайля, на компакт-диске, кассете или в другом формате, пожалуйста, звоните в отдел обслуживания клиентов по телефону 866-268-9631, TTY 711. Если вам нужно обратиться к справочнику клиента, вы сможете найти его на интернете по адресу www.AdvantageDentalServices.com.

Если же вы хотите получить копию справочника, пожалуйста, звоните в отдел обслуживания клиентов. По вашему желанию на встрече может присутствовать переводчик. При назначении приема, сообщите персоналу о необходимости присутствия переводчика и язык, на котором вы говорите. Информацию о переводчиках в сфере здравоохранения вы сможете найти на сайте www.Oregon.gov/oha/oei.

Nếu quý vị cần tài liệu bằng ngôn ngữ khác, in khổ chữ lớn, chữ nổi Braille, CD, băng thâu âm hoặc hình thức khác, xin gọi điện thoại cho Dịch Vụ Thân Chủ tại số 866-268-9631, TTY 711. Nếu quý vị muốn có cuốn Cẩm Nang của Thành Viên, quý vị có thể xem tại www.AdvantageDentalServices.com. Nếu quý vị muốn chúng tôi gửi đến quý vị cuốn Cẩm Nang của Thành Viên, xin gọi điện thoại cho Dịch Vụ Thân Chủ.

Quý vị có thể có một thông dịch viên tại buổi hẹn, nếu quý vị muốn. Khi quý vị gọi điện thoại để làm hẹn, hãy cho văn phòng nơi cung cấp dịch vụ biết quý vị cần một thông dịch viên với ngôn ngữ nào. Tin tức về thông dịch viên của Health Care hiện có tại www.Oregon.gov/oha/oei.

Tabla de Contenidos

Tema	Número de Pagina
Citas	2
Beneficios y Servicios	4
Proceso de Quejas y Apelaciones.....	6
Confidencialidad	5
Servicios Cubiertos	4
Desafiliación	1
Hacer y No Hacer.....	8
Cuidado de Emergencia.....	3
Como Recibir Cuidado Dental.....	2
Tarjeta de Identificación Medica/Dental.....	2
Información a Petición.....	5
Coordinación de Cuidados Intensivos.....	2
Servicios de Interprete	1
Moverse Fuera del Condado.....	5
Servicios No-Cubiertos.....	4
Acceso a Servicios No-Cubiertos.....	5
Números de Teléfono	8
Cuidado Dental Preventivo.....	5
Dentista de Cuidado Primario (PCD por sus siglas en Ingles).....	1
Copia de Expedientes	5
Responsabilidades, Miembro	7
Derechos, Miembro	7
Cuidado de Rutina Lejos de Casa.....	3
Cuidado de Especialista.....	4
Transportación.....	5
Cuidado Urgente	3
Sus Registros Son Privados.....	5

Servicios de Interprete

Advantage Dental Services quiere asegurarse que usted reciba el cuidado dental que necesita.

Si necesita un intérprete para asistir con preguntas en citas dentales, póngase en contacto con Servicios al Cliente al 866-268-9631 o TTY 711. Interpretes están disponibles por teléfono y en persona.

Si necesita este Manual de Miembro del Plan de Salud de Oregon, u otros materiales informativos en diferente formato, tal y como:

- Otro Lenguaje
- Letra Grande
- Cinta de Audio
- Braille
- Disco de Computadora
- Presentación Oral

Póngase en contacto con Servicios al Miembro al 866-268-9631 o TTY 711 para pedir el formato que necesite. No hay ningún cargo por esta información. También puede usar el Sistema de Transmisión de Telecomunicaciones de Oregon para servicios de intérprete o formatos alternativos al marcar 800-735-1232 o TTY 711.

Educación de Salud Culturalmente Sensitivo

Advantage Dental Services respeta la dignidad y diversidad de nuestros miembros y la comunidad en donde viven. Queremos asegurarnos que nuestros servicios atiendan las necesidades de personas de todas culturas, idiomas, razas, orígenes étnicos, habilidades, religiones, géneros, orientación sexual, y otras necesidades especiales de nuestros miembros.

Queremos que todos se sientan bienvenidos y bien servidos en nuestro plan.

Nuestros programas de educación de salud incluyen autocuidado, prevención, y automanejo de enfermedades. Por favor llame a Servicios al Cliente al 866-268-9631 o TTY 711 para más información.

Si Necesita Servicios de Inmediato Durante Su Primer Mes de Inscripción

Póngase en contacto con su Dentista Asignado. Si no tiene uno, o no puede comunicarse con su dentista, llame a Servicios al Cliente al 866-268-9631 o TTY 711 para obtener:

- Prescripciones
- Servicios
- Suministros
- Otros Artículos Necesarios

Desafiliación y Cambio de plan dental

Usted podría ser desafiliado de un plan dental por varias razones. Podría moverse fuera del área de servicio del plan dental. Su situación personal puede cambiar y hacer que usted ya no sea elegible para el Plan de Salud de Oregon.

Usted podría pedir que sea desafiliado de un plan dental e inscrito en otro plan dental. Si es parte de una CCO, llame a servicios al cliente de la CCO y pida cambiar su plan dental. Si no es parte de una CCO o tiene Tarjeta Abierta, llame a la oficina de OHP a 800-699-9075.

Dentista de Cuidado Primario/Dentista Asignado

Cada miembro de su familia debe tener un dentista el cual será su Dentista Asignado. Usted ira **solamente** a su Dentista Asignado para todo cuidado de rutina u otro cuidado dental. Todos sus registros dentales estarán actualizados y en un lugar. Su Dentista Asignado se hará cargo de la mayor parte de sus necesidades de cuidado dental. Su Dentista Asignado lo mandara a un especialista si necesita ir.

Elegir un Dentista Asignado

Puede encontrar nuestro directorio de proveedores en nuestro sitio web www.advantagedentalservices.com o puede llamar a Servicios al Cliente al 866-268-9631 o TTY 711 para saber el nombre, genero, dirección, y horas de oficina de su Dentista Asignado. El directorio de proveedores también le dejara saber si su Dentista Asignado tiene acceso ADA y si el personal habla algún idioma aparte de Ingles. Es importante que elija una oficina de proveedor que este cerca de su hogar que satisfaga las necesidades que usted tenga. Si usted no elige un dentista, Advantage Dental Services le asignara a un proveedor para usted.

Como Cambiar su Dentista Asignado

Si quiere cambiar su Dentista Asignado, llame a Advantage Dental Services a 866-268-9631 o TTY 711, o escriba a Advantage Dental Services al 442 SW Umatilla Ave, Ste 200, Redmond, Oregon 97756. Un Representante de Servicios al Cliente le ayudara a hacer el cambio.

Por favor incluya su nombre y número de DMAP del miembro de familia que quiere cambiar. También, por favor de la razón por el cambio. Si ya sabe que dentista quiere incluya el nombre de él o ella. Advantage Dental Services revisara el cambio. Cambios aprobados tomara efecto el primer día del siguiente mes. Advantage Dental Services permite un cambio de dentista cada seis meses.

Si usted deja el plan y después regresa, tendrá el mismo Dentista Asignado.

Tarjeta de Identificación de DMAP o CCO para Cuidado Medico

El Departamento de Programas de Asistencia Médica (DMAP por sus siglas en inglés) o su CCO asignada le mandara una tarjeta de identificación de Salud de Oregon.

Debe mantener esta tarjeta con usted y mostrarla a su Dentista Asignado. **Si pierde su tarjeta de Identificación de Salud de Oregon, póngase en contacto con su trabajador de casos del Departamento de Servicios Humanos (DHS por sus siglas en Ingles) o su CCO.**

Lleve con usted su tarjeta de Identificación de Salud de Oregon cuando vaya para cuidado dental.

Advantage Dental Services Tarjeta de Identificación de Miembro

Junto con su Carta de Bienvenida recibirá una tarjeta de Identificación de Miembro de Advantage Dental Services.

Como Recibir Cuidado Dental

Cuando usted o su familia necesite cuidado, llame a su dentista, 24 horas al día, siete días a la semana. Su Dentista Asignado se hará cargo de la mayor parte de su cuidado dental y lo mandara con un especialista si es necesario.

Trate de llamar a su Dentista Asignado durante horas de oficina normales. Si llama después de las horas de oficina o durante el fin de semana, podría oír un mensaje automatizado diciéndole donde llamara para servicios urgentes o de emergencia. El Representante de Servicios al Cliente de turno se pondrá en contacto con su dentista y hará arreglos para que él o ella le regresen su llamada. A menudo, otro Dentista tomara llamadas para su Dentista Asignado. Hable con el dentista “de turno” aunque este no sea su dentista. Deje que él/ella lo guie en el cuidado de sus necesidades dentales.

Como Hacer Una Cita

Cuando necesite ver a su dentista, llame a la oficina de su dentista para hacer una cita. Dele a la recepcionista el nombre de su dentista, su nombre, y por qué necesita ver a su dentista. La recepcionista le hará una cita para usted. Por favor recuerde de decirle a la recepcionista que es miembro de Advantage Dental Services.

Mantenga sus Citas

Si hace una cita y no puede mantenerla, asegúrese De cancelar al llamar a la oficina del dentista **al menos un día por adelantado**. Si usted pierde una cita, trabaje con su trabajador de casos de DHS para resolver la razón por que pierde citas. Llame a su trabajador de casos de DHS o su CCO si necesita transportación.

Si pierde tres citas sin cancelar, su Dentista Asignado quizás ya no quiera proveerle cuidado a usted o los miembros de su familia.

Coordinación de Cuidado Intensivo

Coordinación de Cuidado Intensivo ayuda a miembros del plan dental que tienen necesidades especiales. Este programa especial ayuda a miembros mayores de 65 años de edad y miembros con discapacidades, para que reciban el cuidado dental apropiado. Miembros que tienen necesidades de suministros o equipo especiales, o quienes necesitan más servicios de apoyo, pueden pedir servicios especiales.

Llame a nuestros Servicios al Cliente para coordinación de servicios de cuidado intensivo si necesita ayuda para recibir el cuidado apropiado.

Cuidado de Emergencia

Cuidado de Emergencia es cubierto las 24 horas al día, siete días a la semana. Advantage Dental Services paga por servicios de emergencia siempre y cuando una emergencia exista.

Autorización Previa no es requerida para una emergencia dental. Primero llame a su Dentista Asignado. Si no puede ponerse en contacto con él/ella, llame a Advantage Dental Services al 866-268-9631, TTY 711 y el Departamento de Servicios al Cliente le ayudara a encontrar un dentista si tiene una emergencia dental.

COMO RECONOCER UNA EMERGENCIA DENTAL

Una emergencia es cuando se necesita un servicio de inmediato, o aparenta ser necesario de inmediato debido a una lesión o enfermedad repentina. Algunos ejemplos de emergencias son:



HEAVY BLEEDING THAT DOES NOT STOP



INFECTION THAT MAKES IT HARD TO BREATHE



TOOTH THAT HAS BEEN KNOCKED OUT

NO use la sala de emergencia de hospital o atención de urgencia para un dolor de muela. El cuidado de rutina, tal como caries, un diente quebrado, y problemas dentales que no son de emergencia **NO** son considerados emergencias.

NO espere hasta después de las horas de oficina para recibir atención para usted y su familia, si necesita ver a un dentista. Puede llamarle a su dentista a cualquier hora, día o noche, si es necesario. Alguien siempre está disponible para darle consejos las 24 horas del día, siete días a la semana. Hable con el dentista “de turno”, aunque él o ella no sea su dentista normal.

NO vaya a la sala de emergencia de hospital para cuidado que debería tomar lugar en la oficina de su dentista.

Qué Hacer Si Tiene Una Emergencia

Si tiene una emergencia dental siga estos procedimientos:

Primero póngase en contacto con su Dentista. Si su Dentista Asignado no está disponible, llame a Advantage Dental Services al 866-268-9631, TTY 711 y una persona le ayudara con su emergencia.

Si no tiene un Dentista Asignado, llame a Advantage Dental Services al 866-268-9631, TTY 711, para cuidado de emergencia. Elija un Dentista Asignado tan pronto como pueda.

Si no se puede poner en contacto con su Dentista Asignado o Advantage Dental Services, llame al 911 o vaya a la sala de emergencia del hospital. Dele el nombre de su Dentista Asignado al personal de cuidado de emergencia. **Cuidado de seguimiento no es una emergencia.** Llame a su Dentista Asignado, o a Advantage Dental Services, para cuidado de seguimiento si es necesario.

Cuidado de Seguimiento Después de Una Emergencia

Vea a su Dentista Asignado para todo cuidado de seguimiento después de una emergencia. Llame a su Dentista Asignado o a Advantage Dental Services para hacer arreglos para su cuidado después de una emergencia. No vaya a la sala de emergencia o a cuidados urgentes al menos que exista una emergencia. Cuidado tras una emergencia o para estabilizar su condición incluye los servicios que sean necesarios para seguir tratando su problema dental cuando haya pasado la emergencia y tal y como se requiere por ley federal (42CFR438.114(a)). Cuidado de seguimiento tras una emergencia podría ser necesario para mantener el cuidado dental provisto durante la visita de emergencia. Cuidado de seguimiento es cubierto pero no es considerado una emergencia; por favor llame a su Dentista Asignado para cuidado de seguimiento.

Cuidado Urgente o De Emergencia Cuando Está Lejos De Casa

Si está viajando y tiene una emergencia dental, póngase en contacto con su Dentista Asignado. Si su dentista no está disponible, llame a Advantage Dental Services al 866-268-9631 o TTY 711. Si no se puede poner en contacto con su dentista o Advantage Dental Services, marque 911 o vaya a la sala de emergencias del hospital más cercano.

Una emergencia es sangrado abundante que no para, infección que hace difícil que respire, o un diente que ha sido tumbado.

Por favor llame a Advantage Dental Services al 866-268-9631 o TTY 711 para hacer arreglos para más atención/cuidado si es necesario mientras todavía este lejos de casa. También, llame para transferir el cuidado de seguimiento a su dentista regular.

Cuidado Urgente

Si usted o su familia necesitan cuidado dental urgente, llame a su Dentista Asignado. Su dentista le hará una cita tan pronto una esté disponible o le dará consejo. Si no se puede comunicar con su dentista asignado, llame a Advantage Dental Services al 866-268-9631 o TTY 711 y un Representante de Servicios al Cliente le ayudara a recibir el cuidado que usted necesita.

Cuidado de Rutina Cuando Este Lejos de Casa

Advantage Dental Services no pagara cuidado de rutina o cuidado de seguimiento cuando usted este lejos de casa. Si usted decide recibir cuidado dental de rutina mientras este fuera de su hogar, usted podría tener que pagar por el cuidado que usted reciba.

Cuidado de Especialista

Si necesita cuidado de especialista, necesita ser referido por su Dentista Asignado. Vea a su Dentista Asignado primero. Su dentista le dará una referencia al especialista. El especialista le llamara a usted para hacer una cita.

Servicios del Plan y Beneficios/Exclusiones

La Comisión de Servicios de Salud de Oregon produjo el Paquete de Beneficios de Plan de Salud de Oregon (OHP por sus siglas en Ingles) después de muchas audiencias públicas y juntas de comunidad llevadas a cabo por todo Oregon. No todos los tratamientos dentales son cubiertos. La Legislatura de Oregon no cubrió los tratamientos que se clasificaron más abajo en la lista de prioridades.

Co-Pagos Para Planes de OHP

Advantage Dental Services y su Dentista Asignado no estarán recogiendo copagos de miembros de OHP para los servicios cubiertos. Si tiene algunas preguntas o preocupaciones, por favor póngase en contacto con el Departamento de Servicios al Cliente al 866-268-9631, TTY 711.

Servicios No-Cubiertos

No todos los tratamientos dentales son cubiertos. Cuando piense que necesita cuidado dental póngase en contacto con su Dentista Asignado.

No todos los servicios dentales mencionados son cubiertos para todos. Servicios cubiertos dependen del diagnóstico del dentista y el plan de tratamiento.

Beneficios	OHP Plus (para mujeres embarazadas y miembros menores de 21 años)	OHP Plus (para todos los demás adultos)
Servicios de Emergencia		
Estabilización de Emergencia (dentro y fuera del área de servicio) Ejemplos: ■ Dolor extremo o infección ■ Sangrado o hinchazón ■ Lesión de los dientes o las encías	✓	✓
Servicios Preventivos		
Exámenes	✓	✓
Limpiezas	✓	✓
Tratamiento de fluoruro	✓	✓
Radiografías	✓	✓
Selladores (16 años de edad y menores)	✓	No cubierto
Servicios Restaurativos		
Rellenos	✓	✓
Dentaduras Parciales	Limitado	Limitado
Dentaduras Completas	Limitado	Limitado
Coronas	Limitado	Limitado
Cirugía Oral y Endodoncias		
Extracciones	✓	✓
Terapia de Conducto Radicular	✓	Limitado

IMPORTANTE: Algunos servicios podrían estar limitados o necesitar la aprobación de su dentista.

Como y Donde Acceder Servicios No-Cubiertos

Si usted quiere un servicio no-cubierto, puede hablar de esto con su dentista. Pregunte si hay alguna opción que sea cubierta. Si todavía quiere el servicio no-cubierto, su Dentista Asignado le pedirá que firme un formulario "Acuerdo a Pagar" enseñando que usted es responsable de pagar por estos servicios no-cubiertos. El formulario debe tener el nombre y costo de los servicios.

Prevención Dentales para Niños y Adultos

El cuidado preventivo es una parte muy importante del cuidado que recibe de su dentista. Este incluye chequeos regulares y limpiezas dentales. Estos servicios son recomendados por su dentista. Por favor hable con su dentista acerca de las recomendaciones de fechas para chequeos dentales.

Nota: Es muy importante el que usted limpie a fondo su boca aunque sea una vez cada 24 horas.

Transportación

Si necesita ayuda para llegar a sus citas de cuidado dental, póngase en contacto varios días antes de su cita con su trabajador de caso de DHS. La transportación es parte de sus beneficios de OHP así que póngase en contacto con su trabajador de caso, CCO, o servicio de transportación local para ayuda en recibir transportación cuando la necesite.

Confidencialidad

Advantage Dental Services y su dentista saben que el cuidado dental que usted y su familia reciba a través de este plan dental, y sus registros dentales, son privados. Advantage Dental Services sigue las directrices de privacidad de la Ley Federal de Portabilidad y Responsabilidad de los Seguros de Salud (HIPAA por sus siglas en Ingles) indicada en el Aviso de Practicas de Privacidad. Usted debe firmar un formulario de Divulgación de Información si quiere que su dentista mande sus registros dentales a otro proveedor. Si usted tiene o presenta una queja, la información también es tratada confidencialmente por su plan dental.

Derechos Nativos

Indios Americanos y Nativos de Alaska pueden recibir su cuidado a través de una clínica de Servicios de Salud Indígena (IHS por sus siglas en Ingles) o un centro de bienestar tribal. Esto es verdad si es parte de una Organización de Cuidado Coordinado (CCO por sus siglas en Ingles) o tenga una tarjeta abierta.

Recibir una Copia de Sus Registros

Usted puede pedir una copia de sus registros dentales a su dentista. Su dentista puede cobrarle una tarifa por hacer copias de sus registros. Pregunte a su dentista si hay un cargo al momento de pedir sus registros.

Información a Petición

Usted puede recibir información acerca de la estructura y operación de Advantage Dental Services, LLC, incluyendo si los proveedores son pagados por no dar ciertos servicios, al llamar a Servicios al Cliente al 866-268-9631 o TTY 711, o escriba a Advantage Dental Services al 442 SW Umatilla Ave, Ste 200, Redmond, OR 97756.

Si Se Muda Fuera del Condado

Si no le dice a su trabajador de casos de DHS o a OHP que se mudó, quizás no reciba el cuidado dental que usted y su familia necesite.

Asegúrese de decirle a su trabajador de caso de DHS y a Advantage Dental Services de inmediato, si se muda fuera del condado. Por favor tenga su nueva dirección disponible cuando llame. **Si no tiene un trabajador, llame a OHP al 800-699-9075.**

Sus Registros son Privados

Advantage Dental Services y su Dentista Asignado solo comparten registros con personas que necesitan verlos por razones de tratamiento o pago. Usted puede limitar quien ve sus registros. Si hay alguien que usted no quiere que vea sus registros, por favor déjenos saber por escrito. Usted nos puede pedir una lista de todos con quien hemos compartido sus registros. Una ley llamada la Ley Federal de Portabilidad y Responsabilidad de los Seguros de Salud (HIPAA por sus siglas en Ingles) protege sus registros médicos y los mantiene privados. A esto también se le llama confidencialidad. Nosotros tenemos un papel llamado Aviso de Pólizas de Privacidad que explica en detalle como usamos la información personal de nuestros miembros. Se lo mandaremos a usted a petición. Nada más llame a Servicios al Cliente al 866-268-9631 o TTY 711 y pida el Aviso de Pólizas de Privacidad

Proceso de Quejas y Apelaciones

Advantage Dental Services y su Dentista Asignado quiere proveerle el mejor cuidado dental posible. Si tiene una queja con alguna parte de su tratamiento o quiere apelar una decisión de Advantage Dental Services, póngase en contacto con su Dentista o Servicios al Cliente al 866-268-9631 o TTY 711, o escriba al 442 SW Umatilla Ave, Ste 200, Redmond, OR 97756.

A. Proceso de Quejas

El personal investigara todos los asuntos, dentales o no relacionados con lo dental. Advantage Dental Services le contestara dentro de cinco días dependiendo en el tipo de queja. Una queja es una expresión de insatisfacción del miembro: tal y como no poder hacer citas de manera oportuna o si el personal del proveedor es rudo o no regresa las llamadas. Si no podemos resolver su queja en 5 días, le explicaremos porque necesitamos más tiempo. En ese caso, Advantage Dental Services cuenta con 30 días para seguimiento con usted después de la revisión e investigación de su queja. Toda información acerca de su queja es confidencial. Quizás sea necesario que usted le dé a Advantage Dental Services permiso para investigar su queja. Sin este permiso, Advantage Dental Services quizás no pueda ayudarle.

B. Proceso de Apelación

1. Si se le niega un servicio que se encuentra en la Lista de Servicios y Beneficios Dentales o si se le niega una autorización previa por un servicio solicitado, Advantage Dental Services le enviara un "Aviso de Acción" indicando la decisión. Si usted no está satisfecho con la decisión de Advantage Dental Services, puede apelar la decisión dentro de 60 días de la fecha escrita en su "Aviso de Acción de Negar un Beneficio" al llamar a Servicios al Cliente al 866-268-9631 o TTY 711, o escribiendo a Advantage Dental Services al 442 SW Umatilla Ave, Ste 200, Redmond, OR 97756. Advantage Dental Services revisara su apelación y le mandara una decisión dentro de 16 días. Advantage Dental Services le proveerá una decisión en una carta de "Aviso de Resolución de Apelación" y su derecho de apelar esa decisión.
2. Si se le niega su apelación, usted puede pedir una Audiencia Administrativa. Puede recibir el formulario de Audiencia Administrativa

(OHP3030) de su trabajador de casos de DHS, Advantage Dental Services, su CCO, o le puede llamar a la Unidad de Servicios al Cliente en DHS División de Programas de Asistencia Médica (DMAP por sus siglas en Ingles) al 800-273-0557, TTY 711

3. Usted puede tener a alguien que hable por usted en la Audiencia Administrativa, de acuerdo con la Regla Administrativa de Oregon 410-141-0264.
4. Si una apelación o petición de audiencia se presenta dentro de 10 días de la fecha en el aviso, el servicio dental que fue negado o reducido **puede continuar**. Si estaba recibiendo el servicio antes del aviso de negación, puede seguir recibiéndolo durante una apelación, y durante el proceso de una Audiencia Administrativa. Déjenos saber que quiere continuar sus servicios dentro de 10 días de la fecha en el aviso.
5. Si la decisión final no es a su favor, podría tener que pagar el costo de los servicios provistos mientras esperaba la decisión de su apelación o audiencia.
6. Su Dentista Asignado (PCD por sus siglas en Ingles) tiene el derecho de presentar una apelación para impugnar el fallo de Advantage Dental de no cubrir un servicio.
7. Si necesita ayuda con estos pasos, por favor póngase en contacto con Servicios al Cliente al 866-268-9631 o TTY 711, su trabajador de casos de DHS, o la Línea de Beneficios Públicos de Asistencia Jurídica y el Centro de Leyes de Oregon al 800-520-5292, TTY 711. Información acerca de Asistencia Jurídica gratuita puede ser encontrada en www.oregonlawhelp.org.
8. Si, en cualquier etapa de este proceso, el problema es resuelto usted debe ponerse en contacto con el Representante de Audiencias de DMAP.
9. **Revisión Rápida para Problemas Dentales Urgentes.** Si usted cree que su problema dental no puede esperar para una revisión de 16 días, déjele saber a Advantage Dental que necesita una revisión rápida de 3 días.
10. Si necesita un intérprete, Advantage Dental Services le proveerá uno.

Derechos y Responsabilidades del Miembro

[OAR 410-141-0320; OAR 410-141-3300; 42 CFR 438.100]

Como cliente de OHP, usted será:

1. Tratado con respeto y dignidad, al igual que otros pacientes
2. Libre de elegir su proveedor
3. Instado a informarle a su proveedor acerca de todos sus problemas de salud
4. Capaz de tener un amigo o ayudante que vaya con usted a sus citas, y un interprete si así lo desea
5. Informado de todas sus opciones de tratamiento cubiertas y no cubiertas por OHP
6. Permitido a ayudar a hacer decisiones sobre su cuidado de salud, incluyendo el reusar tratamiento, sin que se le presione, mantenga alejado de otras personas, o forzado a hacer algo que usted no quiera hacer, con excepción de servicios ordenados por la corte
7. Dado una referencia o segunda opinión si la necesita
8. Dado cuidado cuando lo necesita, 24 horas al día 7 días a la semana
9. Libre de recibir servicios de salud mental y planificación familiar sin una referencia
10. Libre de recibir ayuda para adicción a cigarrillos, alcohol y drogas sin una referencia
11. Dado manuales y cartas que usted comprenda
12. Capaz de ver y obtener una copia de sus registros de salud, al menos que su doctor crea que sea malo para usted
13. Capaz de limitar quien puede ver sus registros de salud
14. Si se le niega un servicio o hay un cambio en nivel de servicio se le enviara una carta de Aviso de Acción
15. Dado información y ayuda para apelar negaciones y pedir una audiencia.
16. Permitido hacer quejas y recibir una respuesta sin una mala reacción de su plan dental o proveedor
17. Libre a pedirle ayuda con problemas al Defensor/Mediador de la Autoridad de Salud de Oregon al 503-947-2346 o llamada gratuita 877-642-0450, TTY 711

Como cliente de OHP, se compromete a:

1. Encontrar un doctor u otro proveedor con el que pueda trabajar y decirle todo acerca de su salud
2. Tratar a proveedores y sus empleados con el mismo respeto que usted desea
3. Traer sus tarjetas de identificación medicas a sus citas, dejarle saber a la recepcionista que tiene OHP y cualquier otro seguro de salud, y dejarles saber si se lastimo en un accidente
4. Llegar a tiempo a las citas
5. Llamarle a su proveedor aunque sea un día antes si no puede ir a su cita
6. Recibir chequeos anuales, visitas de bienestar y otros servicios para prevenir enfermedad y mantenerlo saludable
7. Seguir las direcciones de sus proveedores o farmacéuticos, o pedir otro alternativo
8. Ser sincero con su proveedor para recibir el mejor servicio posible
9. Llamarle a su trabajador de casos cuando se mude, este embarazada o si ya no esta embarazada

¡HACER Y NO HACER!

SI tome unos minutos para leer este manual cuidadosamente. Le contestara muchas de las preguntas que usted quizá tenga acerca de cómo usar su plan dental.

SI lleve con usted su tarjeta de Identificación de Salud de Oregon de DMAP su tarjeta de Identificación de Miembro de Advantage Dental Services cuando vaya para cuidado dental o a la farmacia.

SI llame a su Dentista Asignado para instrucciones, si está lejos de casa o no sabe qué hacer.

SI déjele saber a su trabajador de DHS si se muda fuera del condado. Si no tiene un trabajador, llame a OHP al 800-699-9075.

NO vaya a la sala de emergencia de hospital para algo que no es una emergencia dental

Números Importantes

Dentista Asignado (PCD por sus siglas en Ingles)

Número de Teléfono

Dirección

Dentista Asignado de su Miembro de Familia

Nombre

Número de Teléfono

Nombre

Número de Teléfono

Número de Teléfono de Hospital

Otro



Recursos Para Dejar de Fumar

La Línea de Dejar de Oregon es gratis y usted puede hacer su propio plan. Hágalo por internet o por teléfono. Cuando este listo para dejar el Tabaco, llame a 1-800-QUIT-NOW (1-800-784-8669) o vaya a www.quitnow.net/oregon

www.AdvantageDentalServices.com
866-268-9631

