

Departamento de Servicios del  
Cuidado de la Salud de California

# Manual para afiliados de Medi-Cal Dental

2023



# Table of Contents

Introducción.....	1
California Medi-Cal Dental Program .....	2
Información y recursos en línea .....	3
Cómo ponerse en contacto con nosotros .....	5
Asistencia en otros idiomas.....	6
Representante autorizado .....	7
Uso de los servicios dentales proporcionados a través de Medi-Cal.....	8
Beneficios dentales de Medi-Cal .....	9
Proveedores dentales de Medi-Cal.....	11
Cómo obtener cuidado dental .....	13
Costo de los servicios dentales.....	16
Transporte y otros servicios .....	19
Gestión de casos .....	21
Proceso de quejas .....	22
Proceso de la audiencia estatal.....	33
Términos dentales y otras definiciones.....	35
Sus derechos y responsabilidades .....	38
Su privacidad es importante para nosotros.....	39

# Introducción

Nos complace proporcionarle el Manual para afiliados de Medi-Cal Dental (manual). Este manual le informará acerca de sus beneficios dentales, el funcionamiento del programa y la manera en que puede obtener cuidado dental.

La salud bucal es una parte importante de la salud general. Medi-Cal Dental Program cubre muchos servicios para mantener sus dientes sanos. Puede aprovechar al máximo sus beneficios dentales de Medi-Cal cuando realiza lo siguiente:

- Consulta a un proveedor dental de Medi-Cal para obtener los servicios cubiertos que necesita.
- Consulta a su proveedor dental de Medi-Cal de forma regular, aunque no tenga un problema en los dientes.
- Siga los consejos de cuidado dental de su proveedor dental de Medi-Cal (por ejemplo, cepillarse los dientes y usar hilo dental).

Lea este manual por completo y con atención. Contiene información importante sobre:

- Los servicios dentales cubiertos por Medi-Cal.
- Cómo obtener cuidado dental.
- Cómo obtener ayuda en otros idiomas.
- Sus derechos y responsabilidades.
- Cómo realizar una queja.
- Otra información importante sobre los servicios dentales proporcionados a través de Medi-Cal.

Este manual utiliza algunos términos que debe conocer:

<b>Usted, su, mi, yo, afiliado</b>	<b>La persona elegible para recibir beneficios dentales de Medi-Cal o su representante autorizado.</b>
<b>Nosotros, nuestro</b>	<b>Se refiere a Medi-Cal Dental.</b>
<b>Su proveedor dental</b>	<b>El proveedor dental de Medi-Cal que elija para su cuidado dental.</b>

Lea la sección **Términos dentales y otras definiciones**. Se explican muchas palabras que tienen significados especiales o técnicos según Medi-Cal Dental.

# California Medi-Cal Dental Program

Medi-Cal ofrece beneficios de cuidado de la salud y dentales gratuitos o de bajo costo para los residentes elegibles de California. La oficina de Servicios Sociales del condado determina la elegibilidad para el Medi-Cal Dental Program y se lo informa al estado de California. Para saber si es elegible, llame a la oficina local de Servicios Sociales del condado. Visite el sitio web del Departamento de Servicios del Cuidado de la Salud [aquí](#) para obtener una lista completa de las oficinas del condado. No hace falta solicitar de forma separada los beneficios dentales.

## Medi-Cal Dental (cargo por servicio) y Atención dental administrada (condado de Sacramento y condado de Los Ángeles)

El Medi-Cal Dental Program ofrece dos sistemas de prestación: Medi-Cal Dental (cargo por servicio) y Atención dental administrada (condado de Sacramento y condado de Los Ángeles). Cargo por servicio significa que Medi-Cal paga a los médicos y a cualquier otro proveedor de cuidado de la salud. El programa de Cargo por servicio de Medi-Cal Dental es el que se usa en la mayoría de los condados de California. La información que incluye este manual es para los afiliados al Cargo por servicio de Medi-Cal Dental.

Si vive en el condado de Sacramento, deberá inscribirse en la Atención dental administrada (DMC, por sus siglas en inglés) y se le asignará un proveedor dental en su red del plan de DMC. Si vive en el condado de Los Ángeles, puede optar por inscribirse en la DMC o permanecer en Medi-Cal Dental de pago por servicio. Si se inscribe en la DMC, elegirá el plan y el plan le enviará una tarjeta dental e información sobre sus beneficios. Visite la [página para los afiliados a la Atención dental administrada](#) para obtener más información sobre la DMC.

## Health Plan of San Mateo (Condado de San Mateo)

A partir del 1 de enero de 2022, si su plan de salud médico es Health Plan of San Mateo, (HPSM, por sus siglas en inglés), obtendrá sus servicios dentales de HPSM. Para obtener ayuda para encontrar un dentista o para obtener servicios dentales, puede llamar al 1-800-750-4776 (número gratuito) (TTY 1-800-735-2929 o 711). También puede visitar el sitio web de HPSM en [www.hpsm.org/dental](http://www.hpsm.org/dental) para obtener más información.

## Tarjeta de identificación de beneficios de Medi-Cal

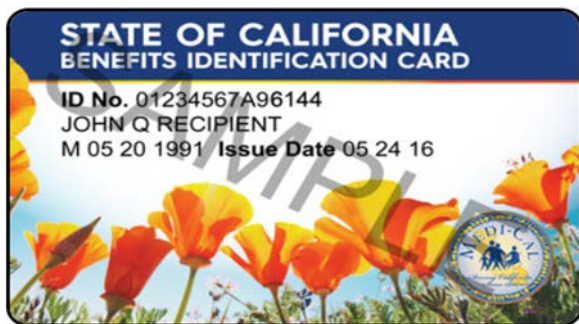
Cuando usted es elegible para recibir los beneficios de Medi-Cal, el estado emite una tarjeta de identificación de beneficios (BIC, por sus siglas en inglés) de Medi-Cal. La BIC funciona como una identificación (ID) para los afiliados de Medi-Cal. Deberá proporcionar su BIC a su proveedor dental para recibir los servicios dentales. Sin embargo, tener la tarjeta no garantiza la elegibilidad para los beneficios de Medi-Cal.

Solo los afiliados a los Servicios para Niños de California (CCS, por sus siglas en inglés) tendrán una BIC con una ID de 10 caracteres. Todos los demás afiliados de Medi-Cal reciben una BIC con un ID de 14 caracteres. Si no recibe la ID de la BIC de 14 caracteres, comuníquese con la oficina de Servicios Sociales del condado.

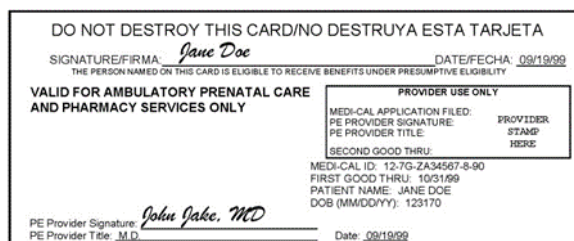
Si no recibió la BIC, la perdió o se la robaron, podría pedir una BIC a la oficina de Servicios Sociales del condado. Si le roban la BIC, debe informárselo a la policía local y a la oficina de Servicios Sociales del condado. Debe proporcionar toda la información que tenga acerca del robo. Una vez que le envíen la tarjeta nueva, ya no podrá usar la tarjeta anterior. Póngase en contacto con la **oficina local de su condado** [aquí](#).

A continuación, se muestran ejemplos de tarjetas de identificación válidas de Medi-Cal.

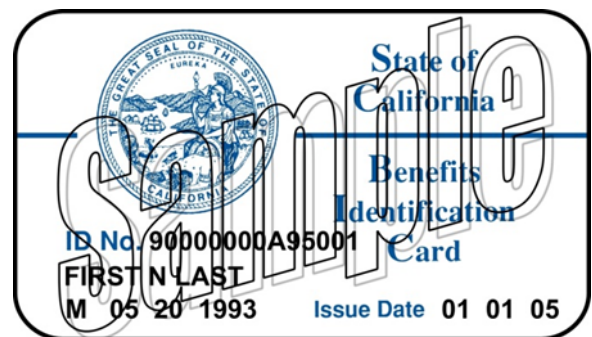
**BIC con diseño de amapola:**



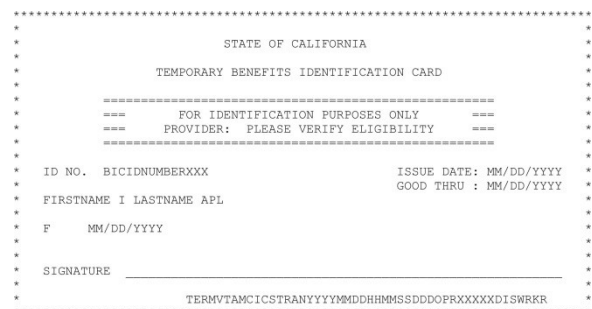
**Tarjeta de identificación de Medi-Cal de presunta elegibilidad:**



**BIC antes del diseño de amapola:**



**Tarjeta de necesidad inmediata:**



## Información y recursos en línea

### ¿Dónde puedo encontrar información sobre Medi-Cal Dental?

Puede encontrar información sobre su beneficio dental de Medi-Cal, los servicios cubiertos, entre otras cosas, en el sitio web del afiliado en [SmileCalifornia.org](http://SmileCalifornia.org).



### 3. ¡Explore la página web!

- » Obtenga información sobre:
  - Medi-Cal Dental Program
  - Herramienta de búsqueda de Encuentre un dentista
  - Centro de servicio telefónico
- » Descubra recursos en su idioma, incluidos:
  - Material educativo y de divulgación de *Smile, California*
  - Preguntas y respuestas frecuentes
  - Manual para afiliados

## ¿Qué información aparece en el sitio web de *Smile, California*?

El sitio web de *Smile, California* es fácil de usar y tiene información y recursos útiles, que incluye lo siguiente:

- Encuentre un dentista
- Servicios cubiertos
- Información de consulta dental
- Información de contacto
- Información del cuidado de la salud bucal
- Boletines para afiliados
- Manual para afiliados
- Formularios
- Videos
- Panfleto y volantes
- Folletos de imágenes llamados “Fotonovelas”
- Actividades divertidas para imprimir para niños
- Ayuda con la traducción
- Preguntas frecuentes

## Cómo ponerse en contacto con nosotros

### Centro de servicio telefónico

Los operadores del Centro de servicio telefónico (TSC, por sus siglas en inglés) están para ayudarle de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. El TSC cierra los días feriados estatales. Si tiene alguna pregunta que no se haya respondido en este Manual, le recomendamos que consulte [SmileCalifornia.org](https://www.smilecalifornia.org). Si todavía tiene preguntas o necesita ayuda para coordinar su atención, llámenos al número gratuito:

**Centro de servicio telefónico de Medi-Cal Dental:**

**1-800-322-6384: Para español, pulse 2**

**Teléfono de texto (TTY):**

**1-800-735-2922**

## ¿Qué información me pueden brindar en el Centro de servicio telefónico?

Si llama al Centro de servicio telefónico (TSC), se le transferirá al sistema telefónico automatizado para afiliados. Deberá seleccionar una opción del menú. Tenga a mano su tarjeta de identificación de beneficios, número de seguro social y algo con qué escribir.

Durante la llamada, pueden ayudarle a:

- Encontrar un proveedor dental de Medi-Cal (derivaciones a otro proveedor).
- Programar, reprogramar o cancelar una cita para un examen clínico.
- Obtener información sobre los servicios rechazados o modificados (solicitud de autorización de tratamiento).
- Quejas y apelaciones.
- Cómo hacer una petición de una audiencia estatal.
- Preguntas generales del programa Medi-Cal Dental:
  - » qué servicios dentales están cubiertos por Medi-Cal;
  - » cómo solicitar sus registros dentales, y
  - » cómo denunciar fraude a Medi-Cal.
- Información sobre la disponibilidad de servicios de intérpretes.

También puede hablar con operadores del TSC. Le brindarán toda la información que no haya podido obtener a través del sistema de llamadas automáticas. El TSC puede ayudarle a coordinar la atención si tiene más de un proveedor dental o tiene necesidades especiales de cuidado de salud.

## Asistencia en otros idiomas

### ¿Qué sucede si hablo un idioma que no sea inglés?

Como afiliado de Medi-Cal, tiene derecho a un intérprete sin cargo. Cuando llama al Centro de servicio telefónico (TSC, por sus siglas en inglés), al 1-800-322-6384, tiene 10 opciones de idioma. Cuando llame, escuche las indicaciones para elegir el idioma que se muestran a continuación:

- inglés, pulse 1;
- español, pulse 2;
- mandarín, pulse 3;
- vietnamita, pulse 4;
- ruso, pulse 5;
- farsi, pulse 6;
- coreano, pulse 7;
- cantonés, pulse 8;
- árabe, pulse 9;
- armenio, pulse 10;
- para cualquier otro idioma, pulse 11.



Los operadores del TSC también pueden ayudarle a buscar un proveedor dental de Medi-Cal que hable su idioma o que cuente en su consultorio con personal que hable su idioma.

## ¿Puedo tener un intérprete cuando me comuniqué por teléfono con el proveedor dental de Medi-Cal?

Sí. Si necesita un intérprete o ayuda con servicios en otros idiomas, llame al Centro de servicio telefónico y escuche las indicaciones para elegir su idioma. Para español, pulse 2. Le pueden ayudar a conseguir un intérprete.

## ¿Puedo tener un intérprete en el consultorio dental de Medi-Cal?

Sí. Si su proveedor dental no habla su idioma, usted tiene derecho a un intérprete de idiomas o de lenguaje de señas sin cargo alguno. Si necesita un intérprete en el consultorio dental, usted o el proveedor dental pueden llamar al Centro de servicio telefónico (TSC). El TSC le conectará con un intérprete que habla su idioma. El intérprete permanecerá en la llamada durante su cita según sea necesario. Los intérpretes de idioma no asisten a las citas, pero le ayudarán por teléfono. El intérprete puede explicar lo que le dicen en su consulta, analizar su plan de cuidado o hablar con el personal dental.

Los intérpretes de idioma no pueden programarse con anticipación. Antes de su visita, infórmele al personal del consultorio dental si necesitará un intérprete en su cita o si traerá a un familiar o amigo para que le ayude a hablar con su proveedor dental. Esto los ayudará a prepararse para su visita.

# Representante autorizado

## ¿Qué es un representante autorizado?

Un representante autorizado es alguien a quien usted puede nombrar y dar acceso a su información dental. Un representante autorizado puede ser un familiar, un amigo, una organización o cualquier persona que usted elija. Por ejemplo, es posible que desee que su cónyuge o hijo adulto le ayude con las preguntas sobre facturación, programe citas o conozca su estado de salud.

A partir del 1 de julio de 2020, si desea permitir que alguien más llame a Medi-Cal y tenga acceso a su información dental, debe nombrarlo como su representante autorizado.

- No está obligado a tener un representante autorizado.
- Si nombra a alguien como su representante autorizado, no es necesario que usted esté al teléfono cuando la persona llame en su nombre.

- Si desea que otra persona se ponga en contacto con nosotros con respecto a su información dental, debe nombrar a esa persona como su representante autorizado.
- Puede autorizar a un representante autorizado a acceder a parte de su información dental, o a su totalidad. Puede nombrar, eliminar o cambiar un representante autorizado en cualquier momento.
- Puede tener uno o más representantes autorizados. Los representantes autorizados pueden ser familiares, amigos u organizaciones que le ayuden con su atención.
- Esto no cambia la forma en que hablaremos con usted o con su proveedor.

## ¿Cómo asigno un representante autorizado?

Utilice el [Formulario de representante autorizado](#) para asignar un representante autorizado. Debe completar todo el formulario, firmarlo, y enviárnoslo por correo a:

Medi-Cal Dental Program  
Attn: Information Security/Privacy Office  
P.O. Box 15539 Sacramento, CA 95852-1539

Si lo prefiere, puede enviar el formulario por correo electrónico a [memberformreturn@gainwelltechnologies.org](mailto:memberformreturn@gainwelltechnologies.org) o llamar al Centro de Servicio Telefónico al 800-322-6384.

## ¿Qué sucede si quiero que alguien me ayude en una llamada al Centro de atención telefónica, pero no quiero que sea mi representante autorizado?

Si desea que alguien le ayude, pero no lo quiere designar como su representante autorizado, puede llamar al Centro de servicio telefónico (TSC) con esa persona al teléfono para que le ayude con sus preguntas. Para español, pulse 2. Deberá otorgar su consentimiento verbal al TSC para permitir que esa persona le ayude durante la llamada.

# Uso de los servicios dentales proporcionados a través de Medi-Cal

## ¿Cómo sé si puedo recibir servicios dentales?

La mayoría de las personas que son elegibles para recibir Medi-Cal también son elegibles para obtener servicios dentales. No es necesario que haga una solicitud por separado para obtener servicios dentales. Deberá proporcionar su tarjeta de identificación de beneficios a su proveedor dental para recibir los servicios dentales. Para averiguar si es elegible para recibir los beneficios dentales de Medi-Cal, llame la oficina local de Servicios Sociales del

condado. Puede encontrar una lista completa de las oficinas del condado en el sitio web del Departamento de Servicios del Cuidado de la Salud [aquí](#).

## Beneficios dentales de Medi-Cal

En esta sección se incluye una descripción general del cuidado dental que está cubierto por Medi-Cal.

### ¿Cuáles son los beneficios dentales disponibles para el programa Medi-Cal?

A continuación, hay una guía de referencia rápida para conocer los servicios más comunes disponibles para los afiliados. Los beneficios están basados en los códigos de ayuda y el lugar de residencia del afiliado. Puede obtener más información en [SmileCalifornia.org](https://SmileCalifornia.org).

SERVICIOS	BEBÉS	NIÑOS	ADOLESCENTES	EMBARAZO	ADULTOS	PERSONAS MAYORES
Examen*	☀️	☀️	☀️	☀️	☀️	☀️
Radiografías	☀️	☀️	☀️	☀️	☀️	☀️
Limpieza dental	☀️	☀️	☀️	☀️	☀️	☀️
Barniz de flúor	☀️	☀️	☀️	☀️	☀️	☀️
Empastes	☀️	☀️	☀️	☀️	☀️	☀️
Extracción de un diente	☀️	☀️	☀️	☀️	☀️	☀️
Servicios de Emergencia	☀️	☀️	☀️	☀️	☀️	☀️
Sedación	☀️	☀️	☀️		☀️	☀️
Selladores molares**		☀️	☀️			
Conductos radiculares		☀️	☀️	☀️	☀️	☀️
Ortodoncia (correctores dentales)***			☀️			
Coronas****			☀️	☀️	☀️	☀️
Dentaduras postizas parciales y completas			☀️	☀️	☀️	☀️
Recubrimientos de dentaduras postizas			☀️	☀️	☀️	☀️
Limpieza de sarro y alisado radicular			☀️	☀️	☀️	☀️

#### Excepciones:

\* *Controles gratuitos o de bajo costo cada seis meses para afiliados menores de 21 años y cada 12 meses para afiliados de 21 años en adelante.*

\*\**Los selladores molares permanentes están cubiertos para niños y adolescentes menores de 21 años de edad.*

*\*\*\*Para aquellos que califiquen.*

*\*\*\*\*Las coronas en las muelas o los premolares (dientes traseros) podrían estar cubiertas en algunos casos.*

**Nota:** En algunos casos, los niños de 0 a 6 años pueden recibir limpiezas dentales, tratamientos con flúor y exámenes (paquete CRA) hasta 4 veces por año.

Vea la sección **Términos dentales y otras definiciones** para leer las definiciones.

Su proveedor dental le avisará cuáles servicios están cubiertos y cuáles no están cubiertos por Medi-Cal. Su proveedor dental puede ayudarle a elegir el mejor tratamiento y los servicios que puede obtener a través del programa Medi-Cal. En su primera visita, muestre su tarjeta de identificación de beneficios a su proveedor dental para que pueda acceder a sus beneficios dentales.

## ¿Hay límites a las sumas que Medi-Cal pagará por los servicios dentales cubiertos en un año?

Medi Cal cubre hasta \$1,800 al año para los servicios dentales cubiertos. Sin embargo, no hay un límite para los servicios dentales cubiertos y médicamente necesarios, o para afiliados que sean mujeres embarazadas o afiliados menores de 21 años.

## ¿Hay beneficios adicionales para los pacientes con necesidades especiales?

Con unas pocas excepciones, los servicios dentales cubiertos son los mismos para todos. Sin embargo, los pacientes con necesidades especiales podrían tener una enfermedad física, conductual, emocional o del desarrollo que limite la capacidad del proveedor dental de realizar un examen. En estos casos, el proveedor dental puede determinar que es necesario que el paciente esté dormido para administrarle tratamiento dental. El proveedor dental solicitará entonces la aprobación de Medi-Cal antes del examen.

## ¿Qué beneficios hay disponibles para los niños?

Si usted o su hijo es menor de 21 años, es posible que sea elegible para recibir servicios dentales adicionales a través del programa de examen, diagnóstico y tratamiento periódicos y tempranos (EPSDT, por sus siglas en inglés). Los servicios dentales bajo EPSDT incluyen el tratamiento necesario desde el punto de vista médico para corregir o mejorar las afecciones médicas.

## ¿Qué beneficios están disponibles para las mujeres embarazadas?

Para mantener tanto su salud como la de su bebé, se recomienda que visite a su proveedor dental para realizar una limpieza y un examen antes de que nazca su bebé. Como afiliada de Medi-Cal tiene cobertura durante todo el embarazo y 12 meses posparto (después del embarazo).

Estará cubierta para los servicios dentales independientemente del tipo de cobertura de Medi-Cal que tenga. Para recibir un servicio dental cubierto, debe cumplir con todos los requisitos de Medi-Cal Dental para dicho servicio.

## Proveedores dentales de Medi-Cal

Puede recibir cuidado dental de cualquier proveedor dental de Medi-Cal. Llame al consultorio dental y pregunte si aceptan Medi-Cal y si aceptan pacientes nuevos. Lea esta sección para que sepa cómo encontrar un proveedor dental de Medi-Cal que proporcione servicios a los afiliados de Medi-Cal.

## ¿Cómo encuentro un proveedor dental de Medi-Cal?

Con Medi-Cal Dental, puede elegir cualquier proveedor dental de Medi-Cal. La mejor forma de encontrar un proveedor dental de Medi-Cal es a través del sitio web de *Smile, California* en la [página Encuentre un dentista](#).

## ¿Qué sucede si no puedo encontrar un proveedor dental que reciba Medi-Cal en mi área?

Si no encuentra un proveedor dental de Medi-Cal en su zona que acepte pacientes nuevos, llame al Centro de servicio telefónico y elija su idioma.

**Centro de servicio telefónico de Medi-Cal Dental:**

**1-800-322-6384: Para español, pulse 2**

**Teléfono de texto (TTY):**

**1-800-735-2922**

## ¿Qué debo hacer si tengo que consultar a un especialista dental?

Su proveedor dental de Medi-Cal puede derivarlo a otro proveedor dental para que reciba tratamiento especializado. Para asegurarse de que el especialista está inscrito como proveedor dental de Medi-Cal, puede buscarlo en el sitio web de *Smile, California* en la [página Encuentre un dentista](#). Si necesita ayuda para programar su visita, llame al Centro de atención telefónica.

## ¿Puedo ir a una clínica médica para obtener servicios dentales?

Sí. Muchas clínicas médicas atenderán a afiliados de Medi-Cal y les brindarán servicios dentales. Puede recibir servicios dentales en una clínica médica, siempre y cuando la clínica esté aprobada para aceptar Medi-Cal y brinde servicios dentales. Visite la sección **Términos dentales y otras definiciones** para obtener más información.

## ¿Qué sucede si voy a un proveedor dental que no está inscrito como proveedor dental de Medi-Cal?

Medi-Cal Dental solo pagará los servicios que reciba de los proveedores dentales que estén inscritos en Medi-Cal Dental Program. Si realiza una consulta con un proveedor dental que no está inscrito en Medi-Cal Dental Program, usted deberá pagar los servicios dentales que reciba.

## ¿Puedo cambiar de proveedor dental?

Sí. Puede realizar una consulta con cualquier proveedor dental que esté inscrito en Medi-Cal Dental Program y que acepte pacientes nuevos. Si está inscrito en un plan de Atención dental administrada, puede llamar al plan y solicitar que le asignen a un proveedor dental diferente.

## ¿Cuántas veces puedo cambiar de proveedor dental?

No hay límites para cambiar de proveedor dental. Sin embargo, hay limitaciones para obtener el mismo tratamiento de diferentes proveedores dentales (por ejemplo, una limpieza). Le sugerimos que elija un centro dental en el que trabaje un proveedor dental de Medi-Cal.

## ¿Cómo puede beneficiarme ver siempre al mismo proveedor dental?

Consultar siempre al mismo proveedor dental para los controles regulares y para recibir atención puede beneficiarle de muchas maneras:

- Puede obtener recordatorios para su próxima visita.
- Su proveedor dental puede ayudarle a buscar un especialista dental si necesita un tratamiento que su proveedor dental habitual no le puede proporcionar.
- Su proveedor dental conoce sus antecedentes médicos y puede ayudar a detectar problemas de forma temprana. Esto le permite recibir tratamiento antes de que el problema empeore.

## ¿Puedo cambiar de proveedor dental a mitad del tratamiento?

Sí. Si los servicios dentales fueron aprobados para un proveedor dental y usted desea cambiarlo, deberá enviar una carta para solicitar el cambio. Entregue la carta a su proveedor dental nuevo para que la envíe a Medi-Cal Dental solicitando la aprobación previa. Le expediremos una aprobación nueva a su proveedor dental nuevo para los servicios restantes.

# Cómo obtener cuidado dental

## ¿Cómo programo una cita con un proveedor dental?

Llame al consultorio dental para programar una cita. Informe que tiene cobertura de Medi-Cal y pregunte si el proveedor dental es un proveedor dental de Medi-Cal. Si necesita ayuda para hacer una cita, llame al Centro de servicio telefónico (TSC).

## ¿Qué necesito llevar cuando visito a un proveedor dental?

Lleve su tarjeta de identificación de beneficios (BIC) y una identificación con foto (ID), como su licencia de conducir o una tarjeta de identificación estatal. Si su ID con foto ha vencido, el consultorio dental la aceptará hasta seis meses después de la fecha de vencimiento. Si usted tiene un hijo de crianza y no ha recibido una BIC para él, se puede usar un número de seguro social para verificar la elegibilidad. Si tiene otra cobertura dental, lleve esa información para mostrársela a su proveedor dental.

## ¿Con qué frecuencia debo ir al proveedor dental?

Los controles anuales son importantes para tener dientes y encías saludables y para la salud general. Su proveedor dental le dirá con qué frecuencia debe realizarse controles regulares. Los niños deben ir dos veces al año. Como parte de su chequeo regular, su proveedor dental realizará un plan para las visitas de tratamiento o seguimiento que usted necesite.

Si tiene problemas dentales inesperados o alguna cuestión entre sus visitas regularmente programadas, llame a su consultorio dental para obtener ayuda. Llame a su proveedor dental de inmediato si tiene una lesión en la boca o tiene dolor.

## ¿Por qué mi bebé debe ir al proveedor dental?

Su bebé debe realizar una consulta con el proveedor dental cuando aparezca su primer diente o en su primer cumpleaños, lo que ocurra primero. Después de su primera visita, debe llevar a su bebé a un control odontológico cada seis meses, y a veces más. Esto incluye un examen y una limpieza. Puede obtener más información en el sitio web de *Smile, California* [aquí](#).

Medi-Cal avala el cronograma recomendado por la Academia Americana de Pediatría (AAP, por sus siglas en inglés) para los servicios dentales preventivos para niños. Estos servicios se pueden proporcionar a la mayoría de los niños. Los niños con necesidades especiales de cuidado de salud o que tienen una enfermedad o trauma pueden necesitar diferentes servicios o frecuencias. El proveedor dental de su hijo determinará cuál es el mejor cronograma para que su hijo reciba servicios preventivos.

## ¿Qué es una emergencia dental?

Una emergencia dental requiere tratamiento inmediato. Una emergencia dental puede ser:

- Sangrado que no se detiene.
- Hinchazón dolorosa en la boca o alrededor de ella.
- Dolor intenso.
- Trauma facial, como una lesión en la mandíbula o la cara.
- Infección de las encías con dolor o hinchazón.
- Un diente que se ha roto o salido.
- Ajuste o corte de los cables de los correctores dentales que le lastiman las mejillas o las encías.

## ¿Qué sucede si tengo una emergencia?

Durante el horario regular, llame a su proveedor dental y explique su problema. Si no puede comunicarse con su proveedor dental, llame al Centro de servicio telefónico entre las 8 a. m. y las 5 p. m., de lunes a viernes, a fin de obtener ayuda para recibir cuidado dental. Para español, pulse 2.

Si necesita servicios dentales de emergencia después del horario regular, siga las instrucciones indicadas en el mensaje del contestador automático de su proveedor dental activado después del horario regular. Diríjase a la sala de emergencias más cercana si no puede comunicarse con su consultorio dental o si no tiene un proveedor dental de Medi-Cal.

## ¿Qué significa el término “necesidad médica”?

La necesidad médica hace referencia a las reglas de Medi-Cal para decidir si los servicios cubiertos son necesarios y adecuados para el tratamiento de los dientes, las encías y las estructuras de sostén. Estas reglas tienen en cuenta los principios de la práctica reconocidos profesionalmente. Visite la sección **Términos dentales y otras definiciones** para obtener más información.

## ¿Qué sucede si quiero buscar una segunda opinión?

Si desea un tratamiento dental que su proveedor dental le informa que no califica como necesario desde el punto de vista médico, puede pedir una segunda opinión. Puede obtener una segunda opinión de otro proveedor dental de Medi-Cal diferente del proveedor dental que le atiende normalmente. El otro proveedor dental realizará una examinación para confirmar o cambiar el tratamiento solicitado si es médicamente necesario. Puede visitar en la página [Encuentre un dentista](#) de *Smile, California* para encontrar otro proveedor dental de Medi-Cal cerca de usted. También puede llamar al TSC para que le ayuden a encontrar un proveedor dental diferente.



## ¿Por qué Medi-Cal Dental me pide que me realice un examen dental con otro proveedor dental?

Puede recibir una carta de “Aviso de cita para examen dental” de parte de Medi-Cal Dental. Esta carta le indica que acuda a una cita para un examen dental con un proveedor dental que realiza el examen clínico. La cita se realiza en su nombre y es para verificar si se puede autorizar el tratamiento que solicitó su proveedor dental o para confirmar que haya recibido el tratamiento adecuado. Es importante acudir a esta cita.

La cita durará aproximadamente entre 15 y 30 minutos. El proveedor dental que realiza el examen clínico no realizará ningún trabajo dental. No deberá pagar la cita. Luego de la cita, el proveedor dental enviará un informe por correo a Medi-Cal Dental. El informe se usará para ayudar a determinar si los servicios solicitados deben aprobarse o negarse.

Si no puede acudir a la cita, llame al Centro de servicio telefónico (TSC) al menos dos días antes de la cita. Para español, pulse 2. Si no acude a la cita y no nos notifica, es posible que se nieguen los servicios solicitados.

A continuación se incluyen algunas cosas importantes para que tenga en cuenta:

- Acuda puntualmente a la cita. Es posible que la cita deba reprogramarse si usted llega tarde.
- Si su proveedor dental le ha solicitado dentaduras postizas nuevas, lleve las antiguas a la cita.
- Solo llame al número de teléfono del consultorio dental que se incluye en la carta para obtener instrucciones. Llame al TSC si tiene alguna otra pregunta.
- Si llama al TSC, proporcione el “n.º de examen” que se indica en el margen inferior derecho de la carta.
- El informe de examen clínico solo se envía a Medi-Cal Dental. No recibirá una copia.
- El proveedor dental que realiza el examen clínico no tiene permitido decirle si su tratamiento está aprobado o denegado, o qué le recomiendan.

## ¿Qué sucede si necesito cancelar una cita con el proveedor dental?

Si no puede acudir a una cita, llame al consultorio dental lo antes posible o con al menos un día de anticipación para cancelarla o reprogramarla. El personal del consultorio dental puede ayudarle a reprogramar la cita.

## ¿Qué sucede si necesito servicios dentales cuando estoy fuera de California o del país?

Hay algunos proveedores dentales de Medi-Cal en algunos estados al límite de California. Puede recibir servicios dentales cubiertos de cualquier proveedor dental de Medi-Cal en estas áreas limítrofes.

Se necesita una autorización previa para todos los servicios proporcionados fuera del estado, salvo las emergencias. Puede llamar al Centro de servicio telefónico para obtener ayuda. Para español, pulse 2. Los servicios dentales proporcionados fuera del país no están cubiertos por Medi-Cal, salvo que usted necesite servicios de emergencia que requieran una hospitalización en Canadá o México.

## Costo de los servicios dentales

### ¿Debo pagar algo por mi cuidado dental?

A menos que tenga cobertura de Medi-Cal con costo compartido, su proveedor dental no puede pedirle que pague ningún tratamiento que esté cubierto por Medi-Cal Dental. Puede obtener más información sobre la parte del costo que le corresponde en el [folleto “Mi Medi-Cal”](#) (Pub. 68). Este es el folleto que recibió con su nuevo paquete de inscripción a Medi-Cal.

Tiene derecho a pedir solo los servicios cubiertos por Medi-Cal. Su proveedor dental debe proporcionarle un plan de tratamiento escrito o electrónico. El plan mostrará si Medi-Cal cubre un servicio diferente y médicamente necesario. Su proveedor dental no puede obligarle a recibir un servicio que no esté cubierto por Medi-Cal.

Su proveedor dental no le puede cobrar importes de costo compartido de su seguro privado. Esto incluye gastos de deducibles, coseguro o copagos de seguros privados.

Es posible que su proveedor dental le cobre los servicios si usted elige un tratamiento que no está cubierto por Medi-Cal Dental. También podrían cobrarle el tratamiento de ortodoncia completo (correctores dentales) si tiene 21 años o más.

### ¿Qué es un copago?

Algunos servicios de Medi-Cal tienen un pequeño copago. El consultorio dental cobrará el copago en la cita. Consulte los criterios de copago a continuación.

## Criterios de copagos de Medi-Cal

Servicios sujetos a copagos	Cargo del copago	Excepciones para el cobro de cargos
<p><b>Servicios que no son de emergencia proporcionados en una sala de emergencias:</b> un servicio que no es de emergencia se define como “cualquier servicio que no es necesario para el alivio del dolor intenso o el diagnóstico y tratamiento inmediatos de estados clínicos graves que, si no se diagnostican y tratan de inmediato, provocarían una discapacidad o la muerte”.</p>	\$5.00	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Personas de 18 años o menos.</li> <li>2. Cualquier mujer que reciba atención durante el embarazo y un mes después del parto.</li> <li>3. Personas que están en un centro de salud (hospital, centro de enfermería especializada, centro de cuidados intermedios).</li> <li>4. Cualquier niño que se encuentre bajo cuidados de crianza o que reciba la Ayuda a familias con hijos a cargo (AFDC, por sus siglas en inglés).</li> <li>5. Cualquier servicio para el cual el pago proporcionado por el programa sea de \$10 o menos.</li> </ol>
<p><b>Servicios para pacientes ambulatorios:</b> médicos, optometría, servicios de quiropráctica, servicios de psicología, terapia del habla, servicios de audiolología, acupuntura, terapia ocupacional, pediatría, centros quirúrgicos, hospital o clínica ambulatorios, fisioterapia y servicios dentales.</p>	\$1.00	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Personas de 18 años o menos.</li> <li>2. Cualquier mujer que reciba atención durante el embarazo y un mes después del parto.</li> <li>3. Personas que están en un centro de salud (hospital, centro de enfermería especializada, centro de cuidados intermedios).</li> <li>4. Cualquier niño que se encuentre bajo cuidados de crianza o que reciba la Ayuda a familias con hijos a cargo (AFDC).</li> <li>5. Cualquier servicio para el cual el pago proporcionado por el programa sea de \$10 o menos.</li> </ol>
<p><b>Medicamentos recetados:</b> cada medicamento recetado o resurtido de medicamentos.</p>	\$1.00	Todas las que se mencionaron antes y las personas de 65 años o más.

### ¿Qué sucede si no puedo pagar el copago cuando acudo a la cita?

Un proveedor dental de Medi-Cal no puede rechazarle el tratamiento si no puede pagar el copago en la cita. Esto es diferente del monto por la parte del costo que le corresponde.

## ¿Qué debo hacer si pagué por un servicio que no me correspondía?

Por ley, los proveedores dentales de Medi-Cal no pueden cobrar a los afiliados de Medi-Cal por los servicios que cubre Medi-Cal. Si usted ya pagó por un servicio dental cubierto, podemos ayudarle a recibir un reembolso. Un proveedor dental de Medi-Cal debe darle un reembolso por una reclamación si usted proporciona evidencia de que tenía cobertura de Medi-Cal para un servicio necesario desde el punto de vista médico que recibió. Llame al Centro de servicio telefónico para que le ayuden con su situación. Para español, pulse 2.

Es posible que su proveedor dental le cobre si usted elige servicios no cubiertos por Medi-Cal. Esto significa que es muy importante que usted sepa qué beneficios cubre Medi-Cal. Antes de firmar un acuerdo para pagar los servicios, consulte a su proveedor dental qué servicios están o no cubiertos por Medi-Cal. Revise también la guía de referencia rápida de beneficios de este manual en: **¿Cuáles son los beneficios dentales disponibles para el programa Medi-Cal?**

## ¿Qué sucede si recibo una factura del proveedor dental?

Si recibe una factura de su consultorio dental, llame y pregunte por qué le enviaron la factura. El consultorio dental le explicará los cargos y por qué le piden que pague. Si todavía tiene dudas sobre la factura, llame al Centro de atención telefónica para solicitar ayuda. Para español, pulse 2.

Una vez que se verifica que tiene afiliación a Medi-Cal, su proveedor dental de Medi-Cal debe tratarle como tal. No puede facturarle la totalidad o parte de los costos de los servicios cubiertos por Medi-Cal, a excepción del cobro del copago de Medi-cal o la parte del costo que le corresponde. Por ejemplo, si le corresponde pagar una parte del costo, deberá realizar el pago antes de que Medi-Cal pague el tratamiento.

## ¿Qué sucede si tengo otro seguro dental?

Si tiene otro seguro dental, el consultorio dental debe facturarle a su otro seguro dental antes de reclamarle el pago del tratamiento a Medi-Cal. El consultorio dental no puede cobrarle los importes de costo compartido de su seguro privado. Esto incluye los gastos de deducibles, el coseguro o los copagos.

Medi-Cal no paga ningún beneficio que pueda obtener a través de otro seguro dental. Esto incluye otros programas gubernamentales, TRICARE (CHAMPUS) o indemnizaciones laborales. La cobertura proporcionada bajo Medi-Cal es secundaria para todas las otras coberturas.

Si usted tiene otro seguro dental que no paga un servicio que está cubierto por Medi-Cal o paga una cantidad menor de la que paga Medi-Cal Dental, su proveedor dental enviará una reclamación a Medi-Cal Dental por cualquier cantidad adeudada. Su proveedor dental no puede pedirle a usted que pague un tratamiento que está cubierto por Medi-Cal Dental. Lea la información de este manual en: **¿Qué sucede si recibo una factura del proveedor dental?** para saber qué hacer si esto ocurre.

## Transporte y otros servicios

### ¿Qué sucede si necesito trasladarme al consultorio del proveedor dental?

Medi-Cal puede brindar ayuda con los traslados. Medi-Cal cubre dos tipos de traslados. Un tipo se llama transporte no médico (NMT, por sus siglas en inglés). Si puede viajar en auto, autobús, tren o taxi, pero no tiene transporte para su cita, se pueden arreglar los servicios del NMT. También puede usar el NMT si necesita recoger recetas, materiales médicos o equipo médico.

Para obtener ayuda con un traslado NMT, siga los pasos que se indican a continuación:

- Si tiene inscripción en un plan de salud, llame a los servicios para afiliados del plan para obtener ayuda con los servicios de NMT.
- Si tiene inscripción en un plan de Atención dental administrada (DMC) de Medi-Cal, llame a su [plan de DMC](#) para obtener ayuda con los servicios de NMT.
- Si tiene problemas para conseguir un traslado por parte del plan de salud o el plan de DMC, llame al Centro de servicio telefónico al 1-800-322-6384. Para español, pulse 2. La oficina de Medi-Cal del condado también podría ayudarle a conseguir un traslado NMT.

¿Necesita más información sobre los proveedores de NMT aprobados? Puede acceder a la lista en el [sitio web](#) del Departamento de Servicios del Cuidado de la Salud.

El otro tipo de traslado es el transporte médico que no es de emergencia (NEMT, por sus siglas en inglés). Medi-Cal ofrece servicios de NEMT a los afiliados elegibles según la necesidad médica. Su proveedor médico o dental puede decidir si necesita servicios de NEMT. Los servicios de NEMT cubren los siguientes traslados:

- vehículos para transportar sillas de ruedas;
- vehículos para transportar camillas;
- ambulancias;
- transporte aéreo.

Asegúrese de solicitar el traslado lo antes posible antes de su cita programada. Si deberá asistir a muchas citas, su proveedor médico o dental puede solicitar los traslados que necesite por adelantado.

Para obtener ayuda con un traslado NEMT, siga los pasos que se indican a continuación:

- Si tiene inscripción en un plan de DMC, llame a los servicios al afiliado para obtener ayuda con los servicios de NEMT. Necesitará una receta de un proveedor con la licencia correspondiente.
- Si tiene inscripción en el programa de cargo por servicio de Medi-Cal, informe a su proveedor dental y le ayudarán a conseguir el traslado de NEMT o llame a la oficina local de Medi-Cal de San Diego al 1-858-495-3666.

## ¿Qué sucede si tengo dificultades auditivas o del habla?

Si tiene problemas para escuchar o hablar, llámenos de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. a nuestra línea de teléfono de texto (TTY) al 1 800 735 2922. En otros días y horarios, llame a California Relay Service (servicio de retransmisión de información de California) para usuarios de teléfono de texto (TDD/TTY) al 711 para obtener ayuda. Se proporcionan servicios de traducción de lenguaje de señas estadounidenses (ASL, por sus siglas en inglés) por ley. Cuando solicite ayuda de ASL, tenga la siguiente información disponible:

- Fecha de la cita.
- Hora de inicio y finalización de la cita.
- Tipo de cita (por ejemplo: cita de atención dental, cita quirúrgica, consulta, etc.).
- Nombre de la persona que necesita servicios de ASL e identificación de afiliado.
- Dirección de la ubicación del consultorio y el número de teléfono.
- Nombre de la persona de contacto del consultorio.

## ¿Qué sucede si tengo problemas visuales?

Este manual y otros materiales importantes estarán disponibles en diferentes formatos para las personas con problemas visuales. Llame al Centro de servicio telefónico para obtener formatos alternativos o ayuda en relación con este manual u otros materiales dentales de Medi-Cal. Para español, pulse 2.

## ¿Qué sucede si tengo un estado clínico u otro problema que me dificulta recibir servicios de cuidado dental?

Llame al Centro de servicio telefónico (TSC). Para español, pulse 2. Los operadores del TSC pueden ayudarle a encontrar un proveedor dental que pueda tratarle. También puede ayudarle a coordinar su atención con su proveedor médico, si es necesario.

## ¿Qué sucede si tengo una limitación física que hace que sea difícil para mí visitar a un proveedor dental?

Hacemos todo lo posible para garantizar que los consultorios y los centros de los proveedores dentales de Medi-Cal sean físicamente accesibles para las personas discapacitadas. Si no puede encontrar un consultorio dental accesible, llame al Centro de servicio telefónico y le ayudaremos. Para español, pulse 2.

## Gestión de casos

### ¿Qué es el programa de Gestión de casos?

Gestión de casos es un programa para afiliados con discapacidades mentales, físicas o conductuales o diagnósticos que no pueden coordinar un tratamiento complejo con uno o más proveedores. El equipo de gestión de casos ayudará a estos afiliados a programar y coordinar planes de tratamiento complejos que involucren a uno o más profesionales del cuidado de la salud.

### ¿Cómo puedo obtener servicios de Gestión de casos?

Para recibir servicios de Gestión de casos, su proveedor dental de Medi-Cal, proveedor médico, administrador de casos, trabajador de casos u otro profesional de atención médica debe enviar una solicitud de derivación para usted. Una vez que se haya aceptado su caso, el equipo de Gestión de casos de Medi-Cal le ayudará a coordinar su atención. Hable con su proveedor dental o proveedor del cuidado de la salud si necesita servicios de Gestión de casos.

### ¿Son los servicios de Gestión de casos diferentes de los servicios de coordinación de la atención?

Sí. Los servicios de coordinación de la atención son los que ofrece el Centro de servicio telefónico (TSC). Cualquier

afiliado de Medi-Cal que llame al TSC puede recibir servicios de coordinación de la atención independientemente de su estado de salud. Los servicios de coordinación de la atención permiten que los afiliados de Medi-Cal llamen y accedan a los servicios dentales con la dirección y el apoyo de nuestros operadores del TSC. Para obtener más información sobre cómo puede recibir asistencia del TSC, lea la sección **Cómo ponerse en contacto con nosotros** en este manual.

# Proceso de quejas

Existen ciertos procedimientos para resolver quejas sobre:

- Servicios dentales.
- Calidad de la atención.
- Un cambio o rechazo de una solicitud de autorización de tratamiento.
- Otros tipos de servicios proporcionados por Medi-Cal Dental.

Ejemplos de quejas:

- Usted no puede recibir un servicio, tratamiento o medicamento que necesita.
- Le rechazan un servicio por considerarlo no necesario desde el punto de vista médico.
- Tiene que esperar demasiado para obtener una cita.
- Recibe atención de baja calidad o le han tratado de forma descortés.
- Se le cobró dinero en el consultorio dental por un servicio dental cubierto.
- Su consultorio dental le envía constantemente una factura que usted considera que no debe pagar.

## ¿Qué puedo hacer si Medi-Cal Dental rechaza o limita un servicio que mi proveedor ha solicitado?

Si le rechazan un servicio o le limitan a un servicio para el cual su proveedor dental solicitó una aprobación, comuníquese con su proveedor dental y pregúntele si puede solicitar una reevaluación o que presenten una nueva solicitud de autorización de tratamiento.

Si se modifica o rechaza un tratamiento, le explicamos el/los motivo(s) al proveedor dental. El proveedor dental puede devolvernos el Aviso de autorización (NOA, por sus siglas en inglés) a fin de que volvamos a revisar el tratamiento. El proveedor dental también puede apelar el tratamiento modificado o rechazado mediante un proceso de apelación independiente.

## ¿Cómo me enteraré si Medi-Cal Dental ha rechazado o modificado un servicio?

Si se modifica o se rechaza su solicitud de tratamiento dental, recibirá un [Aviso de medidas de Medi-cal Dental](#). El aviso le indica por qué se aplazó, modificó o rechazó el servicio dental. También le informa qué puede hacer si no está de acuerdo.

- **Aplazado:** se devuelve al proveedor dental para su corrección. El proveedor dental tiene 45 días para enviar las correcciones. Si el proveedor no responde, le enviaremos a usted otro Aviso de medidas de Medi-Cal Dental para que lo sepa.



- **Modificado:** el servicio está aprobado, pero difiere de lo que solicitó el proveedor dental.
- **Denegado:** el servicio no está aprobado.

Puede encontrar una muestra del formulario de Aviso de medidas de Medi-Cal Dental y la plantilla de Códigos del motivo de acción en la siguiente página. También puede encontrar el formulario en la [página para afiliados](#) de *Smile, California* en otros 18 idiomas.

La plantilla de Códigos del motivo de acción se envía con cada notificación que recibe. Esta provee las descripciones de los códigos que aparecen en su aviso. Estas descripciones lo ayudarán a entender la acción que Medi-Cal Dental ha tomado. Debe hablar con su proveedor dental si tiene alguna pregunta sobre el aviso, o puede llamar al Centro de servicio telefónico. Para español, pulse 2.

Revise la sección **Proceso de la audiencia estatal** de este manual para obtener información sobre qué puede hacer si no está de acuerdo con la modificación o el rechazo de algún servicio.

**AVISO DE MEDIDAS DE MEDI-CAL DENTAL.  
ESTO NO ES UNA FACTURA**

--	--

NOMBRE DEL CONSULTORIO  
DEL SERVICIO:

Identificación  
de los  
medicamentos:  
Número de  
control del  
documento (DCN,  
por sus siglas  
en inglés):  
Número de control del  
documento más  
reciente (MRDCN, por  
sus siglas en  
inglés):

PÁGINA DE

FECHA DE LA  
SOLICITUD:

NOMBRE DEL  
AFILIADO:

Medi-Cal Dental ha procesado la solicitud de su dentista para el tratamiento de acuerdo con el Código de Reglamentos de California, título 22, secciones 51003 y 51307, y el Manual de Criterios. Al menos uno de los elementos no puede aprobarse o debe ser modificado. Consulte la lista adjunta para obtener una explicación de los CÓDIGOS DE RAZONES DE LAS MEDIDAS indicados. Además, se pueden encontrar requisitos específicos mínimos en el Manual para Proveedores de Medi-Cal Dental, en la sección 5 llamada “MANUAL DE CRITERIOS” bajo el número del procedimiento específico indicado a continuación. Hay copias disponibles en los consultorios de los dentistas de Medi-Cal.

N.º de diente o arco dentario	Descripción del tratamiento	N.º del procedimiento	Medida de Medi-Cal Dental	Códigos de razones de las medidas (consulte el adjunto para obtener una explicación)

- Puede analizar diferentes planes de tratamiento con su dentista para obtener la mejor atención permitida bajo el programa de Medi-Cal Dental.
- Si tiene una pregunta con respecto a esta medida, póngase en contacto con su dentista o con Medi-Cal Dental llamando al 1-800-322-6384 para obtener una explicación más detallada.
- Si no está satisfecho con la medida descrita en este aviso, puede solicitar una audiencia estatal en el plazo de 90 días desde la fecha del aviso. Consulte el reverso de este aviso para obtener información sobre cómo solicitar una audiencia.

---

P.O. Box 15539 • Sacramento, CA 95852-1539 • (800) 322-6384

Sample

SINO ESTÁ SATISFECHO CON LA MEDIDA DESCRITA  
EN ESTE AVISO, PUEDE SOLICITAR UNA AUDIENCIA ESTATAL EN EL  
PLAZO DE 90 DÍAS DESDE LA FECHA DEL AVISO.

Para solicitar una audiencia:

ENVÍE AMBOS LADOS DE ESTE AVISO COMPLETO A:

California Department of Social Services  
State Hearings Division  
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37  
Sacramento, CA 94244-2430

O BIEN

Puede llamar al número GRATUITO de la Unidad de consulta pública y  
respuesta. 1-800-952-5253 (ASISTENCIA DISPONIBLE EN IDIOMAS  
QUE NO SEAN INGLÉS)

O BIEN

Puede llamar al número gratuito TDD: 1-800-952-8349

Regulaciones estatales:

En la biblioteca local o la oficina de servicios sociales de su condado, se encuentra disponible una copia del Código de Reglamentos de California, título 22, secciones 5095 1, 5 1014.1 y 51014.2, que trata sobre las audiencias estatales.

Representante autorizado:

Puede representarse a usted mismo en la audiencia o puede ser representado por un amigo, un abogado o cualquier otra persona. Se espera que usted coordine la representación. Puede obtener los números de teléfonos de organizaciones de asistencia legal llamando al número gratuito de la Unidad de consulta pública y respuesta o de su Oficina de Seguro Social local.

---

NECESITARÉ UN TRADUCTOR (sin costo alguno para mí).  
MI IDIOMA O DIALECTO ES EL: \_\_\_\_\_



## CAUSA DE LOS CÓDIGOS DE ACCIÓN

- |   |  |
|---|--|
| <p>01 Su elegibilidad (código de ayuda) cubre únicamente los servicios de emergencia.</p> <p>02 <b>La información enviada por su dentista sobre su afección dental actual no cumple con los requisitos mínimos para la aprobación de este servicio.</b></p> <p>03 Se cambió la solicitud de tratamiento dental. Este cambio está basado en la información enviada por su dentista sobre su afección dental actual, o bien se realizó para seguir las pautas del programa.</p> <p>04 <b>Nuestros registros indican que este servicio, o un servicio similar, fue previamente aprobado, pagado o completado. (Por ejemplo: en algunos casos, los procedimientos se limitan a una vez cada 12 meses o a una vez cada cinco (5) años, y no pueden ser aprobados nuevamente, excepto en condiciones especiales, que deben ser documentadas por su dentista).</b></p> <p>05 No podemos verificar la inscripción de su dentista en el programa en la fecha en que se recibió la solicitud.</p> <p>06 <b>El servicio solicitado por su proveedor dental no es un beneficio del programa. Comuníquese con su proveedor para obtener un plan de tratamiento diferente.</b></p> <p>07 Usted no asistió a un examen de detección programado o no trajo dentaduras postizas existentes (completas o parciales) a su cita. Comuníquese con su dentista para enviar una nueva solicitud.</p> <p>08 <b>Su dentista no envió suficiente información para permitirnos procesar esta solicitud. Comuníquese con su dentista para obtener información sobre este tratamiento.</b></p> <p>09 Las radiografías muestran que el diente no cumple con los requisitos para una corona. El diente podría arreglarse con un empaste.</p> | <p>10 <b>Las radiografías muestran que el diente/los dientes puede(n) tener una infección; comuníquese con su dentista, ya que es posible que se necesite otro servicio primero.</b></p> <p>11 Basado en las radiografías, los registros médicos o la información confirmada por su examen de detección clínica, no necesita una limpieza profunda.</p> <p>12 <b>Este servicio no se puede aprobar porque está relacionado con un procedimiento denegado en el mismo plan de tratamiento enviado por su dentista.</b></p> <p>13 Basado en la información proporcionada por su dentista o un examen de detección clínica, su condición dental actual es estable y el servicio solicitado no es necesario en este momento.</p> <p>14 <b>Basado en las radiografías o la información confirmada por su examen de detección clínica, el diente/los dientes se ha(n) desgastado naturalmente o el desgaste ha sido causado por el rechinar de los dientes (bruxismo). El servicio solicitado no es un beneficio del programa a menos que haya caries o un diente roto.</b></p> <p>15 Las radiografías muestran que el diente está demasiado desgastado y no puede repararse. Su dentista puede ofrecer un tratamiento diferente.</p> <p>16 <b>Nuestros registros indican que el diente se ha reparado con un empaste o una corona de acero inoxidable.</b></p> <p>17 Las radiografías muestran que el servicio solicitado no se puede aprobar porque la enfermedad de las encías ha destruido el hueso alrededor del diente. Su dentista puede ofrecer un tratamiento diferente.</p> <p>18 <b>No se pudieron verificar los requisitos mínimos para los correctores dentales.</b></p> <p>19 Una dentadura postiza parcial puede ser un beneficio solo cuando hay una dentadura postiza completa en el arco dentario opuesto.</p> |
|---|--|

- 20 **El tratamiento de conducto radicular debe realizarse satisfactoriamente antes de que se pueda considerar una corona.**
- 21 El diente no está completamente formado. Su dentista puede ofrecer un tratamiento diferente.
- 22 **El tratamiento no es necesario porque las radiografías y la documentación demuestran que no hay daño nervioso.**
- 23 Una prótesis provisional de acrílico puede ser un beneficio solo para reemplazar un diente frontal permanente faltante.
- 24 **Las radiografías muestran que se necesitan más extracciones antes de que se apruebe el plan de tratamiento; comuníquese con su dentista.**
- 25 Basado en la información enviada por su dentista, sus dientes están en una condición tan deficiente que la dentadura postiza parcial solicitada no es un beneficio bajo este programa.
- 26 **Basado en la información enviada por su dentista, sus dientes están bien y no deben reemplazarse por una dentadura postiza completa.**
- 27 Basado en la información enviada por su dentista, usted no tiene una dentadura postiza completa en el arco dentario opuesto; por lo tanto, no califica para una dentadura postiza parcial de metal. Sin embargo, si le faltan dientes frontales, califica para una prótesis provisional de acrílico.
- 28 **Basado en las radiografías, la documentación o la información recibida de su examen de detección, sus dientes o encías están en una condición tan deficiente que el tratamiento solicitado no es un beneficio en virtud de este programa. Su dentista puede ofrecer un tratamiento diferente.**

- 29 Su solicitud de servicios dentales fue devuelta a su proveedor dental para obtener más información. Su proveedor tiene 45 días para volver a enviar la información solicitada. No es necesario que usted tome ninguna medida, pero puede ponerse en contacto con su dentista para conocer más acerca de esta solicitud. Una solicitud de audiencia estatal no es una opción en este momento.
- 30 **Se permiten puentes fijos cuando una afección médica impide el uso de una dentadura postiza extraíble.**
- 31 El diente no está en su posición normal y no puede fijarse con este programa.
- 32 **Basado en la información recibida de un examen de detección, su dentadura postiza actual está en buen estado en este momento.**
- 33 Basado en su examen de detección reciente, una dentadura postiza no es el tratamiento adecuado para usted. Comuníquese con su dentista para conocer otras opciones.
- 34 **No se aprueba la dentadura postiza solicitada porque quedan suficientes dientes en el arco dentario para sostener la dentadura postiza.**
- 35 Durante su examen de detección, usted dijo que no desea recibir ningún servicio dental en este momento o que desea que lo vea otro dentista.
- 36 **La cantidad de visitas aprobadas se ha ajustado porque usted cumplirá 21 años de edad antes de que se complete el tratamiento. Comuníquese con su dentista.**
- 37 El diente no se muestra en las radiografías enviadas.
- 38 **Basado en las radiografías o la información recibida de su examen de detección, usted necesita tratamiento adicional de su dentista antes de que se pueda considerar el procedimiento.**
- 39 Las radiografías muestran que no hay suficiente espacio para el diente postizo solicitado.

**40 Este programa no cubre correctores dentales cuando el paciente aún tiene dientes de leche.**

41 Basado en las radiografías y la información recibida de su examen de detección, usted rechina los dientes. El programa no cubre servicios para esta afección.

**42 El procedimiento no es un beneficio para un diente de leche ni para un diente de leche a punto de caerse. Su dentista puede ofrecer un tratamiento diferente para su afección.**

43 El procedimiento solicitado no solucionará su problema dental. Su dentista puede ofrecer un tratamiento diferente para su afección.

**44 Basado en la información recibida de su dentista, el servicio solicitado es solo por motivos estéticos. Los servicios con fines estéticos únicamente no son un beneficio del programa.**

45 Su dentadura postiza actual puede arreglarse reemplazando el lado interno de la dentadura postiza.

**46 No podemos verificar su elegibilidad en este programa.**

47 Su dentista debe ponerse en contacto con el programa Servicios para Niños de California antes de enviar este procedimiento para su pago o aprobación.

**48 Los servicios de Examen, diagnóstico y tratamiento regulares y tempranos (EPSDT, por sus siglas en inglés) no son un beneficio para pacientes de 21 años o más.**

49 Los servicios de EPSDT solicitados no son médicamente necesarios.

## ¿Qué debo hacer si tengo una queja? ¿Cómo presento una queja formal?

Hable primero con su proveedor dental si tiene una queja. Con frecuencia, el proveedor dental puede rápidamente resolver su queja. Si no desea hablar primero con su proveedor dental, o si el proveedor dental no puede resolver su queja, Medi-Cal puede ayudar. Recibimos quejas por teléfono o por escrito.

### Quejas por teléfono

Para presentar una queja por teléfono, llame al Centro de Servicio Telefónico (TSC). Proporcióneles su información y el nombre del proveedor dental involucrado. Describa su problema. Esto incluye los servicios implicados y cualquier acción o inacción. Haremos todo lo posible para resolver el problema durante la llamada. Podría recibir una llamada de seguimiento con información adicional o recursos relacionados con la queja.

#### **Centro de servicio telefónico de Medi-Cal Dental:**

**1-800-322-6384: Para español, pulse 2**

#### **Teléfono de texto (TTY):**

**1-800-735-2922**

### Quejas por correo electrónico o correo postal

Si elige enviar una queja por escrito, puede descargar el [formulario de queja de Medi-Cal Dental](#) desde el sitio web de *Smile, California*. Puede enviar el formulario completo por correo electrónico a [MemberFormReturn@gainwelltechnologies.org](mailto:MemberFormReturn@gainwelltechnologies.org) o por correo postal a Medi-Cal Dental a:

Medi-Cal Dental Program  
Member Services Group  
P.O. Box 15539  
Sacramento, CA 95852-1539

En la próxima página hay un ejemplo del formulario de queja de Medi-Cal Dental. También puede encontrar el formulario en la [página para afiliados](#) de *Smile, California* en otros 18 idiomas.

El Departamento de Servicios del Cuidado de la Salud (DHCS, por sus siglas en inglés) cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. El Departamento de Servicios del Cuidado de la Salud no excluye a las personas ni las trata diferente debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. Para obtener más información sobre la política de no discriminación, visite el sitio web del Departamento de Servicios del Cuidado de la Salud [aquí](#).



FECHA: \_\_\_\_\_

NOMBRE: \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_

CIUDAD: \_\_\_\_\_ ESTADO: \_\_\_\_\_ CÓDIGO POSTAL: \_\_\_\_\_

Identificación del Formulario de Servicio:

FORMULARIO DE QUEJA DEL PROGRAMA DENTAL DE MEDI-CAL

Complete el siguiente formulario y describa sus preguntas o quejas por completo. Esta información es importante y necesaria para investigar y solucionar sus preguntas o quejas.

MEDI-CAL DEL ESTADO DE CALIFORNIA

NÚMERO DE LA TARJETA DE IDENTIFICACIÓN DE BENEFICIOS: \_\_\_\_\_

NÚMERO DE TELÉFONO: (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_

NÚMERO DEL TELÉFONO PARA DEJAR MENSAJES: (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_

SU REPRESENTANTE (si no es usted):

NOMBRE: \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_

CIUDAD: \_\_\_\_\_, ESTADO: \_\_\_\_\_ CÓDIGO POSTAL: \_\_\_\_\_

NÚMERO DE TELÉFONO: (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_

NOMBRE DE SU PROVEEDOR DENTAL: \_\_\_\_\_

NOMBRE: \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_

CIUDAD: \_\_\_\_\_, ESTADO: \_ CÓDIGO POSTAL: \_\_\_\_\_

NÚMERO DE TELÉFONO: (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_

P.O. Box 15539 • Sacramento, CA 95852-0609 • (800) 322-6384

FORMULARIO DE QUEJA DEL PROGRAMA DENTAL DE MEDI-CAL (PÁGINA 2)

TIPO DE QUEJA:

El servicio del dentista fue incompleto o insatisfactorio

El proceso del examen clínico fue insatisfactorio

Otra

Comentarios (a continuación, describa sus preguntas, reclamaciones o quejas por completo. Use el reverso de este formulario o agregue páginas adicionales si necesita más espacio).

---

---

---

---

---

---

COLOQUE LA FIRMA Y FECHA EN ESTE FORMULARIO:

Es posible que sea necesario obtener sus registros médicos de su proveedor de cuidado dental. Su firma a continuación autorizará la divulgación de sus registros dentales al programa dental de Medi-Cal.

FIRMA \_\_\_\_\_ FECHA \_\_\_\_\_

Envíe este formulario a: Medi-Cal Dental Program  
Member Services Group  
P.O. Box 15539  
Sacramento, CA 95852-1539

Cuando recibamos esta información, investigaremos sus preguntas, reclamaciones o quejas, y le notificaremos nuestras conclusiones. Si es necesario que tenga que asistir a un examen clínico para solucionar este asunto, le notificaremos por escrito sobre el día, la fecha y la ubicación de esta cita.

P.O. Box 15539 • Sacramento, CA 95852-0609 • (800) 322-6384

## ¿Qué sucede luego de que presente una queja?

Si presenta una queja por teléfono, haremos todo lo posible por resolverla durante la llamada. Sin embargo, es posible que para resolver algunas quejas se deban seguir varios pasos. Por este motivo, podría recibir una llamada de seguimiento con información adicional o actualizaciones relacionadas con su queja.

Si presentó una queja por escrito, le informaremos que se ha recibido dentro de los cinco días naturales posteriores a recibirla. La queja escrita podría remitirse a un consultor dental de Medi-Cal. Este decidirá la medida que se tomará.

Podemos:

- Ponernos en contacto con usted o con el proveedor dental.
- Referirle a un examen clínico.
- Enviar su queja a otro departamento.

Le enviaremos una carta en la que se resumirán los hallazgos y los motivos de la decisión dentro de los 30 días luego de haber recibido la queja. La mayoría de las quejas se resuelven en un plazo de 30 días. Sin embargo, algunas quejas podrían tardar más tiempo en resolverse. Por ejemplo, puede necesitar más tiempo para asistir a la cita del examen clínico.

## Si no me gusta el resultado de la queja, ¿hay otra cosa que puedo hacer?

Si no le gusta la decisión del proceso de revisión de la queja, póngase en contacto con el Centro de servicio telefónico. Es posible que se le pida que su proveedor dental envíe una solicitud de autorización para el tratamiento y que se realice otro examen clínico. Puede solicitar una audiencia estatal si la decisión sigue sin satisfacerle. Para obtener más información sobre las audiencias estatales de Medi-Cal, visite el sitio web del Departamento de Servicios del Cuidado de la Salud [aquí](#).

## Proceso de la audiencia estatal

Si se rechazó o modificó el tratamiento que solicitó su proveedor dental, si no le satisface el resultado de su queja o si se rechazó su solicitud de reembolso de gastos de bolsillo de Medi-cal (Conlan) (consulte la sección **Costo de los servicios dentales**), puede solicitar una audiencia estatal a través del Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS, por sus siglas en inglés). Su oficina local de servicios sociales del condado puede ayudarle con esta solicitud. Puede encontrar una lista completa de las oficinas del condado en el sitio web del Departamento de Servicios del Cuidado de la Salud [aquí](#). Solicitar una audiencia

estatal no afectará su elegibilidad para recibir servicios dentales. No recibirá una sanción por solicitar una audiencia. Mantendremos la confidencialidad durante todo el proceso de queja.

Puede representarse por su cuenta en la audiencia estatal. También puede representarle un amigo, un abogado o cualquier otra persona. Usted es responsable de hacer los arreglos necesarios si quiere que otra persona le represente. Para obtener asistencia legal gratuita, llame a la Unidad de Consulta Pública y Respuesta del CDSS al 1-800-952-5253. Esta unidad también puede ayudarle con información general acerca del proceso de audiencia estatal.

Para obtener ayuda legal gratuita adicional, llame al Departamento de Asuntos del Consumidor de California al 1-800-952-5210 o al TTY 1-800-326-2297. También puede llamar a la Sociedad de Asistencia Legal local de su condado al 1-888-804-3536.

## ¿Cuándo puedo solicitar una audiencia estatal?

Si usted no está de acuerdo con el Aviso de medidas de Medi-Cal Dental que recibió, primero debe hablar sobre los diferentes planes de tratamiento con su proveedor dental para obtener la mejor atención que está cubierta por el Medi-Cal Dental Program. Si usted y su proveedor dental concuerdan en que un plan diferente de tratamiento no es una opción, tiene 90 días después de la fecha del aviso de medidas de Medi-Cal Dental para solicitar una audiencia estatal.

## ¿Cómo comienzo el proceso?

Puede iniciar el proceso llamando al número gratuito 1-800-952-5253 o [creando una cuenta](#). Puede enviar una copia de todo el Aviso de medidas de Medi-Cal Dental o escribir a:

California Department of Social Services State Hearings Division  
P.O. Box 944243 MS 9-17-37  
Sacramento, CA 94244-2430

Si llama o escribe para solicitar una audiencia estatal, asegúrese de incluir el número de control del documento (DCN, por sus siglas en inglés) que se encuentra en el Aviso de medidas de Medi-Cal Dental. El DCN identifica la Solicitud de autorización de tratamiento para los servicios que fueron rechazados e incluir el número de DCN ayuda a acelerar el procesamiento de su solicitud. Si llama o escribe para solicitar una audiencia estatal porque no le satisface el resultado de su caso de queja, asegúrese de incluir la identificación del formulario de servicio que figura en su carta de denegación.

# Términos dentales y otras definiciones

En el Medi-Cal Dental Program, se usan muchas palabras que tienen un significado especial o técnico. Además, es posible que algunos términos dentales no le resulten familiares. Esperamos que estas definiciones le sean útiles. Si tiene alguna pregunta, comuníquese con el Centro de servicio telefónico.

**Afiliado:** una persona que es elegible para recibir beneficios de Medi-Cal.

**Alcance restringido:** limitado a servicios de emergencias solamente.

**Apelación:** una solicitud formal en la que se le pide a Medi-Cal Dental que revise los servicios rechazados para el tratamiento solicitado o proporcionado. Su proveedor dental, usted o un representante autorizado pueden presentar una apelación.

**Audiencia estatal:** una audiencia estatal es un proceso legal que permite a los miembros solicitar una reevaluación de cualquier solicitud de autorización de tratamiento rechazada o modificada. También le permite a un afiliado o proveedor dental solicitar una reevaluación de un caso de reembolso.

**Autorización previa:** una solicitud de un proveedor dental para que se aprueben servicios antes de proporcionarlos. Los proveedores dentales reciben un Aviso de autorización (NOA) de Medi-Cal Dental para los servicios aprobados. Los afiliados reciben un Aviso de medidas de Medi-Cal Dental si se aplaza, modifica o rechaza el tratamiento dental.

**Autorización:** consulte el término “autorización previa”.

**Beneficios:** servicios dentales necesarios desde el punto de vista médico proporcionados por un proveedor dental de Medi-Cal que están disponibles a través de Medi-Cal.

**Cirujano bucal:** un especialista dental que limita su práctica al diagnóstico y tratamiento quirúrgico de enfermedades, lesiones, deformidades, defectos y el aspecto de la boca, la mandíbula y el rostro.

**Clínica (clínica médica):** una clínica es un centro sanitario que se centra principalmente en la atención de pacientes ambulatorios. Para recibir servicios dentales de una clínica, la clínica y los proveedores clínicos deben estar inscritos en Medi-Cal. Puede buscar clínicas dentales inscritas cerca de usted en el sitio web de *Smile, California* en la [página Encuentre un dentista](#). Si quiere saber si una clínica está inscrita o acepta pacientes nuevos, llame al Centro de servicio telefónico.

**Código de ayuda:** describe el tipo de la cobertura de Medi-Cal que tiene.

**Copago:** una pequeña parte del cargo del proveedor dental que paga el afiliado.

**Elegibilidad:** cumplir los requisitos para recibir los beneficios de Medi-Cal.

**Endodoncista:** un especialista dental que limita su práctica al tratamiento de enfermedades y lesiones del nervio y la raíz del diente.

**Enfermedad dental de emergencia:** una enfermedad dental que, si no se atiende de inmediato, podría razonablemente esperarse que ponga en riesgo la salud de la persona y cause dolor intenso o una alteración funcional.

**Especialista dental:** un proveedor que brinda cuidado dental especializado, como endodoncia (tratamientos de conductos radiculares), cirugía bucal, odontología pediátrica (odontología para niños), periodoncia (cuidado de las encías y los huesos alrededor de los dientes) y ortodoncia (correctores dentales).

**Examen clínico:** un examen realizado por un proveedor dental para que brinde su opinión sobre el tratamiento propuesto o proporcionado por otro proveedor dental de Medi-Cal. El Medi-Cal Dental Program puede solicitar un examen clínico en determinados casos.

**Examen, diagnóstico y tratamiento regulares y tempranos (EPSDT):** EPSDT permite a los niños menores de 21 años inscritos en Medi-Cal recibir servicios dentales preventivos (exámenes clínicos) y recibir servicios de diagnóstico y tratamiento que son necesarios desde el punto de vista médico para corregir o mejorar estados clínicos.

**Higienistas dentales registrados en práctica alternativa (RDHAP, por sus siglas en inglés):** higienista dental con licencia para administrar un consultorio privado. RDHAP presta servicios de higiene dental (limpieza) en hogares, escuelas, centros residenciales y áreas desatendidas.

**Identificación:** algo que comprueba quién es la persona por medio de una fotografía, por ejemplo, una licencia de conducir.

**Limitaciones:** la cantidad de servicios permitidos, el tipo de servicio permitido o el servicio más adecuado.

**Medi-Cal de alcance completo:** el alcance completo de Medi-Cal proporciona servicios del cuidado de la salud para personas con ingresos bajos. Todos los niños inscritos en Medi-Cal, los niños que se encuentran bajo cuidados de crianza y jóvenes que antes estuvieron bajo cuidados de crianza hasta los 26 años, las mujeres embarazadas y las personas con ceguera o personas discapacitadas tienen alcance completo.

**Medi-Cal Dental:** el programa de cargo por servicio de Medi-Cal dental.

**Necesario desde el punto de vista médico:** los servicios cubiertos que se necesitan para el tratamiento de los dientes, las encías y las estructuras de sostén, y que (a) se proporcionan según los principios de la práctica profesionalmente reconocidos; (b) el dentista tratante determine que son adecuados para la enfermedad dental; y (c) constituyan el tipo, suministro y nivel de servicio más adecuados teniendo en cuenta los posibles riesgos, beneficios y servicios cubiertos alternativos.

**Ortodoncista:** un especialista dental que limita su práctica a la prevención y el tratamiento de la forma en que los dientes superiores e inferiores encastran, como correctores dentales.

**Otra cobertura de salud/seguro de salud:** cobertura para servicios dentales con algún plan dental privado, algún programa de seguro, cualquier otro programa de cuidado dental estatal o federal, o por otro derecho contractual o legal.

**Parte del costo que le corresponde:** el monto que debe pagarse o prometerse pagar todos los meses por servicios médicos o dentales antes de que Medi-Cal pague los servicios dentales o médicos.

**Periodoncista:** un especialista dental que limita su práctica al tratamiento de las enfermedades de las encías y el tejido alrededor de los dientes.

**Prostodoncista:** un especialista dental que limita su práctica al reemplazo de dientes faltantes con dentadura postiza, puentes u otros sustitutos.

**Proveedor dental pediátrico:** un especialista dental que limita su práctica al tratamiento de los niños desde el nacimiento hasta la adolescencia, y que proporciona cuidado dental primario y una amplia variedad de atención preventiva.

**Proveedor:** un proveedor dental particular, un higienista dental registrado en un consultorio alternativo, un grupo dental, una facultad de odontología o clínica inscrita en el programa Medi-Cal Dental para proporcionar cuidado de la salud bucal a afiliados de Medi-Cal.

**Queja:** una expresión verbal o escrita de insatisfacción, que incluye cualquier reclamación, solicitud de reconsideración o apelación que realice un afiliado o un proveedor dental en nombre del afiliado.

**Relacionado con el embarazo:** los servicios relacionados con el embarazo están disponibles a partir del día en que se determina el embarazo desde el punto de vista médico y hasta 12 meses posparto (después del embarazo). Independientemente del código de ayuda o el alcance de los beneficios, las mujeres embarazadas son elegibles para

recibir todos los procedimientos dentales cubiertos siempre y cuando reúnan todos los demás requisitos para ese procedimiento.

**Requisitos:** algo que usted debe hacer o normas que debe seguir.

**Responsabilidad:** algo que usted debe hacer o que se espera que haga.

**Servicios cubiertos:** conjunto de procedimientos dentales que son beneficios de Medi-Cal y están disponibles para los afiliados elegibles de Medi-Cal. Medi-Cal Dental solo pagará los servicios necesarios desde el punto de vista médico que haya proporcionado un proveedor dental y que formen parte de los beneficios de Medi-Cal Dental Program.

**Solicitud de autorización de tratamiento:** una solicitud presentada por un proveedor dental de Medi-Cal para la aprobación de determinados servicios cubiertos antes de que pueda comenzar el tratamiento. Se necesita una solicitud de autorización de tratamiento para determinados servicios y en casos especiales.

**Tarjeta de identificación de beneficios (BIC):** la tarjeta de identificación proporcionada a los afiliados por el Departamento de Servicios del Cuidado de la Salud. La BIC incluye el número de afiliado y otra información importante.

## Sus derechos y responsabilidades

### ¿Cuáles son mis derechos y responsabilidades dentro del programa Medi-Cal?

Cuando solicita Medi-Cal, obtendrá una lista de sus derechos y responsabilidades. Esto incluye el requisito de informar cambios sobre la dirección, los ingresos o si una mujer está embarazada o dio a luz. Puede encontrar la lista más reciente de sus derechos y responsabilidades [aquí](#). También puede encontrar la política de no discriminación del Departamento de Servicios del Cuidado de la Salud [aquí](#).

Usted tiene derecho a:

- Un trato con respecto y dignidad.
- Obtener los servicios dentales que es elegible para recibir como un beneficio del Medi-Cal Dental Program por parte de un proveedor dental inscrito.
- Obtener citas dentro de un periodo razonable.
- Participar en charlas y decisiones sobre sus necesidades de cuidado dental, incluidas las opciones de tratamiento adecuadas o necesarias desde el punto de vista médico.



- Que se mantenga la confidencialidad de sus registros dentales. Esto significa que no compartiremos la información sobre su cuidado dental sin su permiso por escrito o a menos que la ley lo permita.
- Expresarnos sus inquietudes sobre Medi-Cal Dental o sobre los servicios dentales que recibió.
- Obtener información sobre Medi-Cal Dental, los servicios y proveedores dentales disponibles.
- Ver sus registros dentales.
- Solicitar un intérprete sin costo para usted.
- Usar los servicios de un intérprete que no es un familiar o un amigo.
- Presentar una queja, si no se satisfacen sus necesidades de idioma.

Sus responsabilidades son:

- Proporcionar a sus proveedores dentales y a Medi-Cal información correcta.
- Entender su(s) problema(s) dental(es) y participar en el desarrollo de los objetivos del tratamiento, tanto como sea posible, con su proveedor dental.
- Mostrar siempre su Tarjeta de identificación de beneficios cuando le presten servicios.
- Hacer preguntas acerca de todas las enfermedades dentales y asegurarse de que todas las explicaciones y las instrucciones le resulten claras.
- Programar y asistir a sus citas dentales. Debe informar a su proveedor dental con al menos 24 horas de anticipación si necesita cancelar una cita.
- Ayudar a Medi-Cal Dental a mantener registros médicos precisos y actuales al brindar información oportuna sobre cambios en su dirección, estado familiar y otra cobertura de cuidado de la salud.
- Notificar a Medi-Cal Dental lo antes posible si un proveedor dental le emite una factura incorrecta o si tiene una queja.
- Tratar a todo el personal y los consultorios dentales de Medi-Cal Dental con respeto y gentileza.

## Su privacidad es importante para nosotros

Esta sección describe cómo recibir información sobre el modo en que puede usarse y divulgarse la información médica. También describe cómo puede acceder a su información.

## Aviso sobre las prácticas de privacidad

El Departamento de Servicios del Cuidado de la Salud le envía por correo un Aviso sobre las prácticas de privacidad como parte de su paquete de bienvenida de Medi-Cal. También puede acceder a una copia en línea [aquí](#). Este aviso describe sus derechos de privacidad y opciones sobre su información de la salud.

## ¿Cómo puedo ver qué información de la salud protegida tiene el programa Medi-Cal Dental sobre mí?

Usted tiene derecho a solicitar ver su información de la salud protegida en los registros que conserva Medi-Cal Dental. También tiene derecho a solicitar copias de estos registros.

Es posible que le cobren el costo de copiar los registros y el porte de correo. Recibirá una respuesta dentro de los 30 días después de que recibamos su solicitud.

Deberá enviarnos una fotocopia de su licencia de conducir de California, una tarjeta de identificación (ID) del Departamento de Vehículos Motorizados, o cualquier otra identificación que pueda constatar su identidad. También deberá enviarnos documentación que verifique su dirección.

Puede descargar el formulario para solicitar información de la salud personal desde [aquí](#). También puede llamar al Centro de servicio telefónico para solicitar una copia.

Envíe por correo el formulario completo, junto con su identificación a:

Medi-Cal Dental Program  
Attn: HIPAA Privacy Contact  
P.O. Box 15539  
Sacramento, CA 95852-1539

**Aviso: cualquier intento de acceder falsamente a información de la salud protegida está sujeto a sanciones legales.**

El programa Medi-Cal Dental se compromete a proteger la información que nos proporcione. A fin de evitar el acceso o divulgación no autorizados, mantener la exactitud de los datos y garantizar el uso adecuado de la información, el programa Medi-Cal Dental ha implementado procedimientos físicos y administrativos adecuados para preservar la información que recopilamos.