

# Boletín para miembros

OCTUBRE DE 2021  
Volumen 4, número 14



## EN ESTA EDICIÓN

Pág. 1 Octubre es el mes de la Higiene Dental y la Salud de la Ortodoncia

Pág. 2 Cómo obtener cuidado dental durante el COVID-19

Pág. 3 Lo que hay que saber:  
Tipos de quejas

Pág. 6 Citas perdidas

Pág. 7 Eche un vistazo al Manual para miembro 2021

Pág. 8 Asistencia con el idioma

Infórmese sobre los servicios dentales gratuitos o de bajo costo para ayudar a mantener su sonrisa saludable, y la de su familia, en [SonríeCalifornia.org](http://SonríeCalifornia.org).

## ENCUENTRE UN DENTISTA

Haga clic para obtener una lista completa de proveedores dentales de Medi-Cal en su área.

## Octubre es el Mes Nacional de la Higiene Dental y la Salud de la Ortodoncia

Mantener la boca limpia es una parte importante de su salud general. Debe cepillarse los dientes y usar hilo dental a diario y acudir al dentista una vez al año. Los niños deben ir dos veces al año. La American Dental Association (ADA, por sus siglas en inglés) le sugiere:

- Cepillarse los dientes dos veces al día con un cepillo de cerda suave que se adapte a la boca para que pueda llegar fácilmente a todas las zonas.
- Obtenga un cepillo de dientes nuevo cada tres o cuatro meses, o antes si es necesario.
- Use pasta dental con flúor aceptada por la ADA.

La higiene dental también es importante cuando se tienen correctores dentales. Cuando limpie los dientes, no olvide utilizar lo siguiente:

- Agua para enjuagarse la boca (después de cada comida, refrigerio o bebida ácida);
- Cepillo dental;
- Cepillo interdental (un pequeño cepillo dental que puede llegar hasta donde un cepillo normal no puede).
- Usar hilo dental

*Continúa en la página 2*





Consulte la Asociación Americana de Ortodoncistas [Seis imprescindibles para limpiar dientes con correctores dentales o alineadores cuando esté de viaje](#) para obtener más información. También puede preguntarle a su dentista de Medi-Cal cuál es la mejor manera de mantener limpia su boca y sus correctores dentales.

**¿Necesita encontrar un dentista?** Utilice nuestra [herramienta Encuentre un dentista](#) para encontrar el adecuado para usted.

Para conocer más maneras de mantener sana su sonrisa, visite el sitio web [de Sonríe, California.](#)

## Recibir atención dental durante el COVID-19

**Los dentistas de Medi-Cal están abiertos y listos para brindarle la atención dental que necesita.**

Para saber qué esperar cuando regrese al dentista, lea este [importante mensaje sobre el COVID-19](#) de Sonríe, California. También puede prepararse para su cita revisando la página [Visitas al dentista](#) de Sonríe, California.

Si dejó de ver a su dentista, necesita algún atención dental o tiene una emergencia dental, llame a su dentista para programar una consulta.

Si no puede ponerse en contacto con su dentista o este está cerrado, puede encontrar un dentista:

- » Utilizando la [herramienta de búsqueda Encuentre un dentista](#), o
- » Llamando al Centro de servicio telefónico (TSC por sus siglas en inglés) al número gratuito 1-800-322-6384 o al teléfono de texto (TTY) al 1-800-735-2922. El TSC está abierto entre las 8:00 a. m. y las 5:00 p. m, de lunes a viernes.

**Nos preocupamos por su seguridad.** Estas son algunas formas en las que su consultorio dental lo mantendrá a seguro:

- Se debe comprobar si hay signos de COVID-19 en todos los pacientes y el personal del consultorio dental antes de ir al consultorio dental. Los pacientes y el personal que puedan tener o tengan COVID-19 no deben acudir al consultorio dental.

*Continúa en la página 3*



- Dependiendo de los requisitos locales o estatales, es posible que se le pida que lleve puesta una mascarilla.
- Su dentista puede tener otros materiales para mantenerlo seguro durante su visita.
- Su dentista también debe limpiar todo el espacio de oficina, las habitaciones y el equipo después de cada paciente.
- Su consultorio dental puede tener carteles y pósteres sobre cómo toser de forma segura o cómo mantenerse a una distancia de seis pies.

**Tenga en cuenta lo siguiente:** Su dentista no puede hacerlo pagar una mascarilla o cualquier otro costo relacionado con el COVID-19, incluidos los gastos administrativos. Si se le pide que pague o ya ha pagado, llame al TSC para solicitar ayuda.

### **¿Qué sucede si necesito atención dental y tengo COVID-19 o tengo signos de COVID-19?**

Si tiene COVID-19 o signos de COVID-19 y su dentista no puede verlo hasta que esté bien, llame a la línea gratuita **Medi-Nurse disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana** al número 1-877-409-9052. Puede hablar con un enfermero sobre sus síntomas y encontrar ayuda en su zona.

La salud bucal es una parte importante de su salud general. ¡No espere a recibir la atención que necesita!

## **Lo que hay que saber: Tipos de quejas**

Medi-Cal Dental acepta muchos tipos de quejas. Algunas quejas se pueden resolver rápidamente hablando primero con su dentista sobre el problema. Si no desea hablar con su dentista, o si el dentista no resuelve su problema, podemos ayudarlo.

### » **Quejas por teléfono**

Para realizar una queja por teléfono, llame al Centro de servicio telefónico (TSC) al 1-800-322-6384. Para el teléfono de texto (TTY), llame al 1-800-735-2922.

### » **Quejas por correo electrónico o postal**

Para realizar una queja por escrito, descargue el [Formulario de quejas de Medi-Cal Dental](#) del sitio web de Sonríe, California. Rellene el formulario

*Continúa en la página 4*



por completo. A continuación, envíelo por correo electrónico a [MemberFormReturn@delta.org](mailto:MemberFormReturn@delta.org) o por correo postal a:

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

Las quejas se gestionan de forma diferente dependiendo del tipo. Comprender cómo Medi-Cal Dental resuelve diferentes tipos de quejas puede ayudarlo a lo largo del proceso. Medi-Cal Dental clasifica las quejas en dos tipos: Calidad de la atención y general.

## Quejas sobre la calidad de la atención

### Por teléfono

Si no está conforme con el tratamiento que recibió de un dentista de Medi-Cal, puede llamar al TSC. Durante la llamada haremos lo siguiente:

- 1.** Preguntaremos su nombre y el del dentista implicado
- 2.** Pediremos que describa su problema, incluidos los servicios implicados y cualquier acción o inacción.
- 3.** Verificaremos el tratamiento que le proporcionaron consultando sus antecedentes dentales.
- 4.** Haremos todo lo posible por resolver su queja por teléfono.
- 5.** Registraremos su queja.
- 6.** Enviaremos la queja para investigaciones adicionales

### Por escrito:

Si decide presentar una queja sobre la calidad de la atención por escrito, haremos lo siguiente:

- 1.** Enviaremos una carta de confirmación tres días hábiles después de que recibamos su queja por correo electrónico o correo postal.
- 2.** Investigaremos su problema

*Continúa en la página 5*



**3.** Dependiendo de su reclamación, podemos hacer lo siguiente:

- Remitir su queja a un asesor dental de Medi-Cal para decidir el siguiente curso de acción.
- Comunicarnos con usted o con el dentista implicado.
- Remitirlo a un examen clínico.
- Enviar una remisión al departamento adecuado.

**4.** Envíarle una carta en la que resumirá las conclusiones y los motivos de la decisión de Medi-Cal Dental en el plazo de los 30 días después de haber recibido la queja.

## Quejas generales

Estos tipos de quejas se tratan de forma diferente dependiendo del problema. Registramos, hacemos un seguimiento y ayudamos con todas las quejas, independientemente de cómo se reciban. A continuación se muestran ejemplos de quejas generales:

- **Tiene que esperar demasiado para obtener una cita.**
  - » Medi-Cal Dental hará lo siguiente:
    1. Registrará su queja.
    2. Lo ayudará a concertar una cita o a encontrar otro consultorio.
- **Visitó un consultorio dental sucio y/o fue tratado de forma poco profesional**
  - » Medi-Cal Dental hará lo siguiente:
    1. Registrará su queja.
    2. Lo referirá a la Junta Dental
- **Usted no puede recibir un servicio, tratamiento o medicamento que necesita.**
  - » Medi-Cal Dental hará lo siguiente:
    1. Registrará su queja.
    2. Enviará la queja a la unidad de Coordinación de Atención.
    3. La unidad de Coordinación de Atención lo llamará de inmediato y lo ayudará a resolver su problema en un plazo de 24 horas.

*Continúa en la página 6*



- **Le cobraron dinero en el consultorio dental por un servicio dental cubierto, o su consultorio dental sigue enviándole una factura que usted considera que no debería tener que pagar.**
  - » Medi-Cal Dental hará lo siguiente:
    1. Registrará su queja.
    2. Enviará la queja al Departamento de Correspondencia.
    3. El Departamento de Correspondencia acusará recibo de la queja de facturación inadecuada.
    4. Enviará una carta al proveedor para informarle sobre las prácticas de facturación inadecuadas y le enviará a usted una copia.
- **Le preocupa un posible fraude**
  - » Medi-Cal Dental hará lo siguiente:
    1. Registrará su queja.
    2. Le dirá que su preocupación se enviará para una revisión más exhaustiva, pero no le informará sobre las acciones de seguimiento.

Es posible que para resolver algunas quejas se deban seguir varios pasos. Debido a esto, podemos enviar su queja a otro departamento para que investigue más. Si esto sucede, recibirá una llamada de seguimiento o una carta con información adicional o actualizaciones relacionadas con su queja.

Medi-Cal Dental se toma las quejas de los miembros con seriedad. Para obtener más información sobre el proceso de reclamación, consulte el [Manual para miembro](#) o llame al TSC al 1-800-322-6384 o a TTY 1-800-735-2922.

## Citas perdidas

Los controles dentales regulares ayudan a mantener sana su sonrisa. Como miembro de Medi-Cal, usted es responsable de concertar y acudir a sus citas.

Si no puede ir, llame al consultorio dental al menos un día antes de su cita. Le ayudarán a

*Continúa en la página 7*



reprogramar. Si no acude a su cita, su dentista puede documentar y notificar su ausencia a Medi-Cal Dental. Si esto sucede, Medi-Cal Dental lo llamará y le ayudará a reprogramar su cita con el consultorio.

**Tenga en cuenta lo siguiente:** Su dentista no puede cobrarle por una cita perdida. Si obtiene una factura por una cita perdida, llame al Centro de servicio telefónico al 1-800-322-6384 para obtener ayuda.

## Consulte el Manual para miembro de 2021

¿Desea obtener más información sobre la cobertura dental de Medi-Cal? Como miembro de Medi-Cal, el Manual para miembro es su guía para comprender su beneficio dental.

Visite el sitio web de *Sonríe, California*, para ver el [Manual para el miembro](#) en 17 idiomas.

El Manual para el afiliado contiene información útil acerca de:

- Su beneficio dental Medi-Cal
- Uso de sus servicios dentales
- Cómo ponerse en contacto con nosotros y obtener ayuda en su idioma
- Asignación de un representante autorizado
- Servicios de transporte
- Cómo realizar una queja
- Sus derechos y responsabilidades

Para ver otros recursos y materiales útiles, visite el sitio web [de Sonríe, California](#).

*Continúa en la página 8*



# Asistencia con el idioma

## English

ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-322-6384 (TTY: 1-800-735-2922).

## Español (Spanish)

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-322-6384 (TTY: 1-800-735-2922).

## Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-800-322-6384 (TTY: 1-800-735-2922).

## Tagalog (Tagalog – Filipino)

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-322-6384 (TTY: 1-800-735-2922).

## 한국어 (Korean)

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다.

1-800-322-6384 (TTY: 1-800-735-2922). 번으로 전화해 주십시오.

## 繁體中文(Chinese)

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-322-6384 (TTY: 1-800-735-2922)。

## Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ Եք ի խոսում եք հայերեն, ապաձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցությունը ծառայությունները : Զանգ անելու համար կարող եք 1-800-322-6384 (TTY (հեռախոսի պահանջ)՝ 1-800-735-2922):

## Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-322-6384 (телефон: 1-800-735-2922).

## فارسی (Farsi)

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با 1-800-322-6384 (TTY: 1-800-735-2922) تماس بگیرید.

## 日本語 (Japanese)

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-800-322-6384 (TTY: 1-800-735-2922) まで、お電話にてご連絡ください。

Continúa en la página 9



## Hmoob (Hmong)

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau 1-800-322-6384 (TTY: 1-800-735-2922).

## ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। 1-800-322-6384 (TTY: 1-800-735-2922) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

## ةَيْبِرْعَلْ (Arabic)

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكرا اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية متوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-322-6384 (رقم هاتف الصم والبكم: 1-800-735-2922).

## हिन्दी (Hindi)

ध्यान दें: यदि आप हिन्दी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ़्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-800-322-6384 (TTY: 1-800-735-2922) पर कॉल करें।

## ภาษาไทย (Thai)

เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร 1-800-322-6384 (TTY: 1-800-735-2922).

## ខ្មែរ (Cambodian)

ប្រយ័ត្ន៖ បន្ទីសិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, បសវាចំនួយខ្លួនភាសា ខ្មែរមិនគិត្យលើអាជាហានសំរាប់បន្ទីអ្នក។ ចូរ ក្នុងសំពី 1-800-322-6384 (TTY: 1-800-735-2922)។

## ລາວ (Lao)

ໂບດឧប: ທ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການອ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ແສ້ງຄ່າ, ແມ່ນມີຜົນໃຫ້ ທ່ານ. ໂທ 1-800-322-6384 (TTY: 1-800-735-2922).