



EN ESTA EDICIÓN

- pág. 1 Eventos de Facebook Live de *Sonríe, California*
- pág. 2 Medi-Cal aumenta el límite de bienes
- pág. 2 Septiembre es el Mes del Envejecimiento Saludable
- pág. 3 Qué debe saber: Tipos de quejas
- pág. 7 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 SonrieCalifornia.org.

ENCUENTRE UN DENTISTA

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

Eventos de Facebook Live de *Sonríe, California*

¡Participe de los eventos de Facebook Live de este mes! Se realizará una presentación en inglés el **28 de septiembre** y una presentación en español el **30 de septiembre**.

Le contaremos todo acerca de su beneficio dental de Medi-Cal y responderemos sus preguntas sobre el Programa Medi-Cal Dental. ¡Quédese durante toda la presentación y podría ganar una tarjeta VISA de regalo de \$50!

Qué: Facebook Live de *Sonríe, California*:

¡Sonría, sus beneficios de Medi-Cal incluyen la atención dental!

Dónde:

- **INGLÉS:** <https://fb.me/e/1XVP0PINb>
- **ESPAÑOL:** <https://fb.me/e/1Yjj4taeZ>

Cuándo/Idioma:

- **INGLÉS:** miércoles 28 de septiembre de 2022 a la 1:00 p. m., hora estándar del Pacífico
- **ESPAÑOL:** viernes 30 de septiembre de 2022 a la 1:00 p. m., hora estándar del Pacífico

Mientras tanto, ¡nos encantaría conectarnos con usted en línea! Dé "Me gusta" a nuestra [página de Facebook](#) o síganos en [Instagram](#) para obtener actualizaciones sobre la campaña *Sonríe, California*. También puede visitar SmileCalifornia.org (en inglés) o SonrieCalifornia.org (en español) para obtener más información.

Continúa en la página 2



Medi-Cal aumenta el límite de bienes

El 1.º de julio de 2022, aumentó el límite de bienes de los programas Medi-Cal para personas de 65 años o más y personas con discapacidades. Estos cambios se aplican a las cosas que usted posee, que pueden tener en cuenta para la elegibilidad de Medi-Cal. Estas propiedades incluyen cuentas bancarias, efectivo, segundos vehículos y viviendas, y otros recursos financieros.

Los límites anteriores eran de \$2,000 para una persona y de \$3,000 para una pareja. Los nuevos límites son de \$130,000 para una persona y la cantidad de \$65,000 por cada familiar adicional.

Comuníquese con los Servicios para Miembros de Medi-Cal al (800) 541-5555 para obtener ayuda.

O visite la página web de [Asset Limit Changes FAQ](#) (Preguntas frecuentes sobre cambios en el límite de bienes) para obtener más información.

Septiembre es el Mes del Envejecimiento Saludable

¡Una sonrisa saludable nunca pasa de moda! Septiembre es un gran momento para pulir los buenos hábitos dentales y sus [servicios cubiertos](#). Mantenga la salud de los dientes y las encías con los siguientes consejos:

- ✓ Cepíllese los dientes dos veces al día y use hilo dental a diario.
- ✓ Si tiene dentadura postiza, lávela diariamente con limpiadores específicos para dentaduras postizas. Recuerde cepillarse las encías con un cepillo de dientes suave.
- ✓ Coma una dieta balanceada y saludable.
- ✓ Vaya al dentista para un control una vez al año.

Como miembro de Medi-Cal, puede reunir los requisitos para los siguientes servicios gratuitos o de bajo costo:

- Exámenes dentales (cada 12 meses)
- Limpieza dental (cada 12 meses)
- Topicación con flúor (cada 12 meses)
- Radiografías
- Limpieza profunda (limpieza de sarro y alisado radicular)

Continúa en la página 3



- Empastes
- Coronas
- Conductos radiculares
- Dentaduras postizas parciales y completas
- Recubrimientos de dentaduras postizas
- Extracción de dientes
- Servicios de emergencia
- Otros servicios dentales necesarios desde el punto de vista médico

Su seguridad es más importante que nunca. Siga las instrucciones de su dentista cuando visite el consultorio dental. Para saber qué esperar en su próxima consulta, lea [este mensaje importante sobre el COVID-19](#) de Sonríe, California.

¿Necesita encontrar un dentista? Utilice nuestra [herramienta Encuentre un dentista](#) para hallar uno que sea adecuado para usted.

Qué debe saber: Tipos de quejas

Medi-Cal Dental acepta muchos tipos de quejas. A veces, una conversación rápida con su dentista puede resolver el problema. Si no desea hablar con su dentista o si el dentista no resuelve su problema, podemos ayudarlo.

➤ Quejas por teléfono

Puede llamar al Centro de Servicio Telefónico (TSC) al 1-800-322-6384 para presentar una queja. Para Máquina de Escribir Teletex (TTY), llame al 1-800-735-2922.

➤ Quejas por correo electrónico o correo postal

Para presentar una queja, puede descargar el [Formulario de queja de Medi-Cal Dental](#) del sitio web de Sonríe, California. Debe completar todo el formulario. Puede enviarlo por correo electrónico a MemberFormReturn@delta.org o por correo postal a:

Continúa en la página 4



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

Las quejas se manejan de manera diferente según de qué tipo sean. Medi-Cal Dental divide las quejas en dos grupos: calidad de la atención y quejas generales.

- **Quejas sobre la calidad de la atención**

Por teléfono

Si no está satisfecho con el servicio dental que recibió de un dentista de Medi-Cal, puede llamar o escribir al TSC. Durante la llamada, haremos lo siguiente:

1. Le preguntaremos su nombre y el nombre de su dentista.
2. Le pediremos que nos informe acerca del problema que tuvo con el servicio que recibió.
3. Buscaremos sus antecedentes dentales para ver el tratamiento que recibió.
4. Haremos todo lo posible por resolver su queja por teléfono.
5. Registraremos su queja.
6. Derivaremos la queja para investigación adicional.

Por escrito

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

1. Le enviaremos una carta de confirmación tres días hábiles después de que recibamos su queja por correo electrónico o correo postal.
2. Investigaremos su problema.
3. Según la queja, podemos:
 - ✓ derivarlo a un asesor dental de Medi-Cal para decidir los próximos pasos
 - ✓ ponernos en contacto con usted o con el dentista involucrado
 - ✓ referirlo para un examen clínico
 - ✓ enviar un referido al departamento correspondiente

Continúa en la página 5



4. Le enviaremos una carta con los resultados y los motivos de la decisión de Medi-Cal Dental en un plazo de 30 días a partir de la recepción de su queja.

- **Quejas generales**

Medi-Cal Dental trata estos tipos de quejas de manera diferente según cuál sea el problema. Nosotros registramos, hacemos un seguimiento y ayudamos con todas las quejas, sin importar cómo las recibamos. A continuación, se presentan ejemplos de quejas generales:

- Debe esperar demasiado tiempo para conseguir una cita.
 - En Medi-Cal Dental, haremos lo siguiente:
 1. Registraremos su queja.
 2. Lo ayudaremos a programar su cita o a encontrar otro consultorio.
- Visitó un consultorio dental y este estaba sucio o lo trataron de una manera no profesional.
 - En Medi-Cal Dental, haremos lo siguiente:
 1. Registraremos su queja.
 2. Lo referiremos al Comité Dental.
- No puede recibir un servicio, tratamiento o medicamento que necesita.
 - En Medi-Cal Dental, haremos lo siguiente:
 1. Registraremos su queja.
 2. Enviaremos la queja a la unidad de Coordinación de la Atención.
 3. El personal de la unidad de Coordinación de Atención lo llamará de inmediato y lo ayudará a resolver su problema en un plazo de 24 horas.
- Le cobraron dinero en el consultorio dental por un servicio dental cubierto, o su consultorio dental sigue enviándole una factura que usted no cree que deba pagar.

Continúa en la pág. 6



➤ En Medi-Cal Dental, haremos lo siguiente:

1. Registraremos su queja.
2. Derivaremos la queja al Departamento de Correspondencia.
3. El personal del Departamento de Correspondencia confirmará la recepción de la queja sobre facturación inadecuada,
y
4. Le enviará una carta al proveedor para informarle acerca de las prácticas de facturación indebidas, y le enviará una copia a usted.

- Le preocupa un posible fraude.

➤ En Medi-Cal Dental, haremos lo siguiente:

1. Registraremos su queja.

Su inquietud se revisará en mayor profundidad con el departamento correspondiente. En el caso de algunas quejas, puede ser necesario que se tomen varios pasos para ser resueltas. Podemos enviar su queja a otro departamento para que realice más investigaciones. Si esto sucede, es posible que reciba una llamada o carta de seguimiento con más información acerca de su queja.

Consulte el [Manual para el miembro](#) para obtener más información sobre el proceso de quejas.

Continúa en la página 7



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)

ՈՒՇԱՄԻՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցություններ։ Ձանգահարեք 1-800-322-6384 (TTY (հեռատիպ)՝ 1-800-735-2922)։

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-322-6384 (телетайп: 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 8



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)

ਪਿਆਨ 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।

العربية (Arabic)

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

हिंदी (Hindi)

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त 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: បើសិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, បសវនករយើងនឹងជួយអ្នក ដោយមិនគិតថ្លៃ គឺអាចមានសំរាប់អ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 1-800-322-6384 (TTY: 1-800-735-2922)។

ພາ ສາ ລາ ອ (Lao)

ໂບດຊາບ: ຖ້າວ່າທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຍຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-800-322-6384 (TTY: 1-800-735-2922).