

Boletín para miembros

ABRIL DE 2023
Volumen 6, número 4



EN ESTA EDICIÓN

- pág. 1 Encuesta de satisfacción con el servicio al cliente del miembro, 2023
- pág. 1 Visitar al dentista
- pág. 3 Programa de gestión de casos de Medi-Cal Dental
- pág. 4 ¿Qué ocurre si su tratamiento de Medi-Cal Dental se aprueba a través de una audiencia estatal?
- pág. 5 Finalización de la extensión de la audiencia estatal para miembros
- pág. 6 Asistencia en otros idiomas

Infórmese sobre los servicios dentales gratuitos o de bajo costo para ayudar a mantener la sonrisa de su familia saludable, en SonrieCalifornia.org.

ENCUENTRE UN DENTISTA

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

Encuesta de satisfacción con el servicio al cliente del miembro, 2023

Medi-Cal Dental pronto tendrá una nueva Encuesta de satisfacción con el servicio al cliente del miembro. La encuesta estará en línea el 3 de abril de 2023. Esta encuesta permitirá a nuestros miembros compartir sus opiniones acerca de nuestro centro de servicio telefónico. Un ganador afortunado podría ganar una tarjeta regalo de \$75!

La encuesta estará en línea en 19 idiomas en la [página de inicio de Sonríe, California](#) o en el [sitio web de Medi-Cal Dental](#). Algunos miembros también recibirán la encuesta por correo. La encuesta estará en línea hasta el 2 de junio de 2023.

Nota: Solo puede completar la encuesta una vez.

Valoramos sus ideas. Los resultados de esta encuesta nos ayudarán a ofrecerle un mejor servicio.

Visitar al dentista

Los controles dentales regulares ayudan a mantener sana su sonrisa. Con Medi-Cal, los adultos tienen cobertura para **una visita al año** y los niños tienen cobertura para **dos visitas al año**, y a veces más.

Prepárese para empezar

- **Encuentre un dentista:** puede buscar fácilmente un dentista de Medi-Cal en línea. Simplemente visite [la página Encuentre un dentista](#) de Sonríe, California.

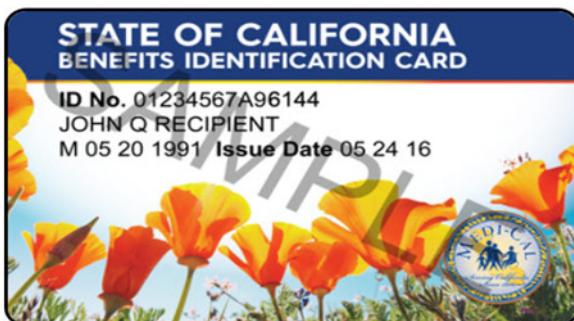
Continúa en la página 2



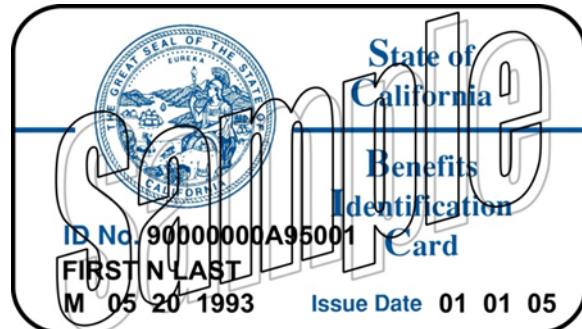


- **Confirme la cita:** los consultorios dentales agradecen cuando usted confirma su cita con ellos. Si necesita cancelarla, asegúrese de notificar al personal al menos 24 horas antes de la cita.
- **Traiga su tarjeta Medi Cal:** traiga su tarjeta Medi Cal/tarjeta de identificación de beneficios (BIC) a la cita. El personal del consultorio le pedirá ver la tarjeta para completar su información del paciente. A continuación, se muestran ejemplos de tarjetas válidas.

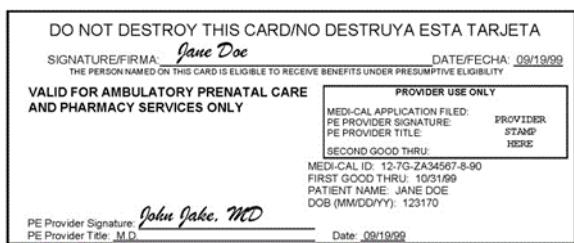
BIC con diseño de amapola:



BIC antes del diseño de amapola:



Tarjeta de identificación de Medi-Cal de presunta elegibilidad:



Tarjeta de necesidad inmediata:

```
*****
*                                     STATE OF CALIFORNIA
*                                     TEMPORARY BENEFITS IDENTIFICATION CARD
*
*                                     =====
*                                     FOR IDENTIFICATION PURPOSES ONLY
*                                     PROVIDER: PLEASE VERIFY ELIGIBILITY
*                                     =====
*
* ID NO. BICIDNUMBERXXX           ISSUE DATE: MM/DD/YYYY
* FIRSTNAME I LASTNAME APL        GOOD THRU : MM/DD/YYYY
* F   MM/DD/YYYY
*
* SIGNATURE
*
* TERMVTAMCICSTRANYYYYMMDDHHMMSSDDDOFRXXXXDISWRKR
*****
```

- **Haga preguntas:** lleve una lista de las preguntas que pueda tener para su dentista. No tema comunicar sus preocupaciones.

Qué esperar durante el examen

- **Primera visita del bebé:** una visita dental para su bebé es más rápida que un examen completo. Generalmente su bebé puede permanecer en su regazo todo el tiempo. El dentista puede revisar la boca de su bebé mirando el interior o frotando un dedo sobre las encías y los dientes. Esto no lastimará a su bebé de ninguna manera.

Continúa en la página 3



Durante la primera visita al dentista de su bebé, este se asegurará de que las encías y los dientes de su bebé estén en buen estado. Su dentista también hablará con usted sobre lo siguiente:

- * Cómo cuidar la boca de su bebé
 - * Caries causadas por el biberón
 - * Dentición e hitos del desarrollo
 - * Cómo los alimentos afectan la salud bucal
- **Examen de su hijo:** durante la visita de su hijo, es posible que el dentista desee tomar radiografías de los dientes de su hijo. Las radiografías se realizan al menos una vez al año para controlar el desarrollo. Las radiografías también ayudan a detectar problemas, como signos tempranos de caries.
- Luego, su dentista o un higienista limpiarán los dientes de su hijo. Terminará puliendo y usando hilo dental en los dientes de su hijo.
- Si su hijo ya tiene molares, el dentista observará si su hijo necesita selladores. Los selladores molares son recubrimientos aplicados en la parte superior de los dientes más posteriores de la boca. Protegen contra bacterias y caries perjudiciales.
- **Su examen:** si esta es su primera visita al odontólogo, es posible que se le realice un conjunto completo de radiografías de los dientes. También se le preguntará sobre sus antecedentes dentales. El dentista observará si hay problemas con las encías y los dientes. El dentista le recomendará servicios preventivos para proteger sus dientes de enfermedades o servicios de restauración para reparar cualquier daño en los dientes.

Para obtener más información sobre su beneficio dental, visite hoy [el sitio web de Sonríe, California.](#)

Programa de gestión de casos de Medi-Cal Dental

Medi-Cal Dental ofrece apoyo adicional a los miembros con ciertas necesidades. Estos servicios se proporcionan a través de un programa llamado Gestión de casos. La Gestión de casos es para miembros que tienen:

- Discapacidades mentales
- Discapacidades físicas

Continúa en la página 4



- Discapacidades conductuales
- Diagnósticos que hacen que el miembro no pueda coordinar un tratamiento complejo con uno o más proveedores

Debe ser derivado para recibir los servicios de Gestión de casos. Puede ser derivado por:

- ✓ Un proveedor dental de Medi-Cal
- ✓ Un proveedor médico
- ✓ Un gestor de casos
- ✓ Un trabajador de casos
- ✓ Otro profesional de la salud

Una vez que se haya aceptado su caso, el equipo de Gestión de casos de Medi-Cal lo ayudará a coordinar su atención. Hable con su proveedor dental o proveedor del cuidado de la salud si necesita los servicios de Gestión de casos.

¿Qué ocurre si su tratamiento de Medi-Cal se aprueba a través de una audiencia estatal?

Si recibe una carta rosa de aprobación previa del tratamiento dental después de solicitar una audiencia estatal, significa que se han aprobado algunos o todos los servicios solicitados. Tiene 180 días a partir de la fecha de la carta para completar su tratamiento. Si su carta rosa es para tratamiento de ortodoncia, debe entregar la carta al ortodoncista en un plazo de 180 días. Si está de acuerdo con el tratamiento aprobado, puede cancelar la audiencia llamando al Departamento de Servicios Sociales de California al 855-266-1157.

Puede llevar la carta rosa a un dentista de Medi-Cal de su elección. Puede elegir un dentista diferente al que envió su Solicitud de autorización de tratamiento (TAR, por sus siglas en inglés). Puede encontrar un dentista de Medi-Cal utilizando la [herramienta Encuentre un dentista](#) en el sitio web de Sonríe, California, o llamando al centro de servicio telefónico al 800-322-6384.

El dentista no tendrá que enviar una nueva TAR. Presentará un formulario de reclamación de Medi-Cal Dental junto con la carta rosa después de completar su tratamiento.

Sin embargo, el tratamiento de ortodoncia requiere tanto la carta rosa como la TAR antes de iniciar el tratamiento para vincular al proveedor tratante con el tratamiento.

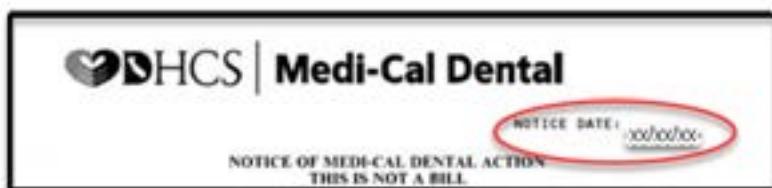
Continúa en la página 5



Extensión de la audiencia estatal para miembros

El DHCS recibió la aprobación federal Sección 1135 para extender temporalmente los 90 días hasta un máximo de 120 adicionales, para un total de hasta 210 días a partir de la fecha en el Aviso de acción (NOA, por sus siglas en inglés) para que los miembros de Medi-Cal soliciten audiencias estatales cuando se cambie o se deniegue un tratamiento. Esta extensión temporal entró en vigencia el 1 de marzo de 2020 y finalizará tras la rescisión de la emergencia de salud pública, el **11 de mayo de 2023**.

Puede encontrar la fecha del aviso en la parte superior de su NOA. Todos los demás procesos existentes de audiencia estatal permanecerán iguales.



¿Qué sucede si necesito ayuda con mi audiencia estatal?

Puede representarse a sí mismo en la audiencia estatal. También puede representarlo un amigo, un abogado o cualquier otra persona. Usted es responsable de hacer los arreglos necesarios si quiere que otra persona lo represente. Para pedir una audiencia estatal, puede:

- Llamar a la Unidad de Consulta Pública y Respuesta del CDSS al 1-800-952-5253. Esta unidad también puede ayudarlo con información general acerca del proceso de audiencia estatal.
- Envíe una solicitud a la dirección que figura en el reverso de la NOA.

Para obtener ayuda legal gratuita, puede:

- Llamar a la Sociedad de Asistencia Legal local de su condado al 1-888-804-3536.

Puede obtener más información leyendo la sección del [Manual para miembros Proceso de audiencia estatal](#). Si su dentista le informa que un tratamiento fue rechazado o modificado y usted no recibió una NOA, llame al centro de servicio telefónico al 1-800-322-6384 para obtener ayuda.

Continúa en la página 6



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)

ՈՒՆԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ ՈՒՆ Եքելի խոսում էք հայերեն, ապաձեզ անվագար կարող են տրամադրվել լեզվակալան աջակցությունը ան ծառայություններ : Զանազան աշխատանքներ 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 7



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 ਮੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। 1-800-322-6384 (TTY: 1-800-735-2922) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

ةَبْرَاعَلِيٌّ (Arabic)

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية متوفّرة لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-322-6384 (TTY: 1-800-735-2922) 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)

ເຮືອນ: ຄໍາຄຸນພູດກາງສາໄໝຄຸນສາມາດໃຊ້ບໍລິການຈ່າຍແລ້ວທາງກາງໄດ້ຝຣີ ໂທ 1-800-322-6384 (TTY: 1-800-735-2922).

ខ្មែរ (Cambodian)

ប្រយ័ត្ន: បារីសិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, បសរដែលយុទ្ធនកភាសា ខ្លាយមិនគិត្យ ក្នុងការប្រើប្រាស់ ចូល ក្នុងការ ក្នុងការ 1-800-322-6384 (TTY: 1-800-735-2922)⁹

ລາວ (Lao)

ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຈ່າຍແລ້ວທາງພາສາ, ໂດຍບໍ່ແຈ້ງຄ່າ, ແມ່ນມີຜ້ອມໃຫ້ ທ່ານ. ໂທ 1-800-322-6384 (TTY: 1-800-735-2922).