



Manual para miembros de ODS Community Dental

03/09/2022

You can get this document in other languages, large print, braille, or a format you prefer, free of charge.

ODS can also give resources in alternative formats to non OHP members, such as caregivers or family of members.

To get a different format for free, call ODS Community Dental at 800-342-0526 (TTY/TDD 711).

If you need an interpreter for an appointment, you can get one for free. Call your dentist's office to ask for an interpreter.

Spanish

Usted puede obtener este documento en diferentes idiomas, impreso en letra más grande, en formato electrónico o en audio. Para tener acceso a otro formato de manera gratuita, llame a ODS Community Dental al 800-342-0526 (TTY/TDD 711).

Si usted necesita un intérprete para su cita, se le proporcionará uno de manera gratuita. Llame a la clínica dental y solicite tener un intérprete.

Russian

Данный документ можно получить на другом языке, напечатанный крупным шрифтом, в электронной форме, в виде аудиозаписи или напечатанный шрифтом Брайля. Для бесплатного получения данного документа в другом формате свяжитесь с организацией «ОДС коммьюнити дентал» (ODS

Community Dental) по телефону 800-342-0526 (телетайп для лиц с нарушениями слуха/речи: 711). Если для визита к врачу вам необходим переводчик, такую услугу вы можете получить бесплатно. Обратитесь в офис своей стоматологической клиники, чтобы запросить услугу перевода.

Vietnamese

Bạn có thể nhận tài liệu này bằng một ngôn ngữ khác, bản in khổ lớn, bản điện tử hoặc âm thanh, hoặc chữ nổi. Để nhận tài liệu bằng một định dạng khác miễn phí, hãy gọi cho ODS Community Dental theo số 800-342-0526 (TTY/TDD 711). Nếu bạn cần một thông dịch viên cho cuộc hẹn, chúng tôi có thể cung cấp miễn phí. Hãy gọi cho văn phòng nha sĩ của bạn để yêu cầu thông dịch viên.

Bosnian/ Bosanski

Možete besplatno dobiti ovaj dokument na drugim jezicima, štampan velikim slovima, Brajevim pismom ili u formatu koji želite. Program/kontakt: ODS Community Dental Telefon: 800-342-0526 (TTY/TDD 711) Primamo sve specijalne telefonske pozive od ljudi sa problemima sa sluhom ili govorom ili možete birati 711.

Arabic

لإرباغة غلبا قبونكم وأ، ينوص وأ ينورتكلا قسنب وأ، ريبك طخب وأ، قفلنخم قة غلبا.
ققيثولا هذھ ىلع لوصحلا كنكمي

ن انسلأا تامدخ زكرمب لاصلنلا اى جري ODS Community Dental
يناجم فلنخم قسن ىلع لوصحلا تنك اذيا. (711 م كبل او مصلل يباتكلا تلااصلنلا،
زاهج/يصنلا فتاهلا) 0526-342-800 مقرلا ىلع نوعيروأب بنكمب لاصلنلا اى
جري. فبالاكن يالمحن ودهيلع لوصحلا كنكمي، كدعوم روضحل يروث
مجرنم ىللا قجاحب
يروث مجرتب قناعنسلاب لطل كب صاخلا ن انسلأا بيبط.

Traditional Chinese

您可獲取本文檔的不同語言版本、大字版、電子版或音訊版或盲文版。如需免費獲得其他格式的文檔，請致電 800-342-0526 (TTY/TDD 711) 聯繫 ODS Community Dental。如需口譯員協助預約事宜，我們可為您免費提供。請致電您的牙醫診所，以尋求口譯員協助。

Simplified Chinese

您可获取本文件的不同语言版本、大字版、电子版或音频版或盲文版。如需免费获

得其他格式的文件，请致电 800-342-0526 (TTY/TDD 711) 联系 ODS Community Dental。如需口译员协助预约事宜，我们可为您免费提供。请致电您的牙医诊所，以寻求口译员协助。

Somali

Waxaad dhokomentigan ku heli kartaa luqad kale, far waaweyn, qaab elektroonik ama maqal ah, ama braille (farta indhholaha). Si aad bilaash ahaan ugu hesho qaab kale, ka wac Caafimaadka Ilkaha Dadweynaha CDS 800-342-0526 (TTY/TDD 711). Haddii aad ballanka u baahan tahay turjumaan, waxaad bilaash u heli kartaa mid. Wac xafiiska dhakhtarkaaga ilkaha si ad u hesho turjumaan.

BURMESE / မြန်မာ

ဤစာကို အဆားဘာသာစကားမီး၊ ပုံစံလိပ်စာလုံးစီကီးမီး၊ မိကွမ်ဦးအတဖုကု ဘေရးလု သို့မ ဟုတု သငိုဇုဇုဇုဇုဇု။
ပုံစံတိုဖုဒု အခမဲ့ရရှိငွေသည့်။ အစီအစဉ်/အဆက္ကသဖုယု - ODS
Community Dental ဖုနုးနံပမ္ပတု - 800-342-0526 (TTY/TDD 711)
တဆငုဆက္ကဗယုညု ဖုနုးေခဆိုမဂုမီး အားလံးကို က၇ေပိ
လကံပမ္ပသည့်။ သို့မဟုတု 711 ကို သက္ကံငွေသည့်။

FRENCH / FRANÇAIS

Vous pouvez obtenir ce document, sans frais, en d'autres langues, en gros caractères, en braille ou dans un format de votre choix.

Programme/contact : ODS Community Dental Téléphone : 800-342-0526 (TTY/TDD 711) Nous acceptons tous les appels relais, ou bien vous pouvez composer le 711.

GERMAN / DEUTSCH

Sie können dieses Dokument kostenlos in verschiedenen Sprachen, extra großem Druck, Braille oder einem von Ihnen bevorzugten Format bekommen. Programm/Kontakt: ODS Community Dental Telefon: 800-342-0526 (TTY/TDD 711) Wir akzeptieren alle Relais-Anrufe oder Sie können 711 wählen.

POHNPEIAN / LOKAIA EN POHNPEI

Komwi kak alehda doaropwe wet ni lokaia tohrohr akan, ni nting laud, braille (preili: nting ohng me masukun), de ni ehu mwohmw tohrohr me komw kupwurki, ni soh pweipwei oh soh isipe.

Pwurokirahm/koandak: ODS Community Dental Nempehn Delepwohn: 800-342-0526 (TTY/TDD 711)

Se kin alehda koahl karos me lelohng recht de komw kak eker 711.

JAPANESE / 日本語

この資料は、他の言語に翻訳されたもの、大型活字、点字、その他ご希望の様式で、無料で入手可能です。プログラム / 連絡先 ODS Community Dental 電話番号: 800-342-0526 (TTY/TDD 711): 全ての電話リレーサービスを受け付けていますが、711にお電話いただいても結構です。

POHNPEIAN / LOKAIA EN POHNPEI

Komwi kak alehda doaropwe wet ni lokaia tohrohr akan, ni nting laud, braille (preili: nting ohng me masukun), de ni ehu mwohmw tohrohr me komw kupwurki, ni soh pweipwei oh soh isipe. Pwurokirahm/koandak: ODS Community Dental Nempehn Delepwohn: 800-342-0526 (TTY/TDD 711)

Se kin alehda koahl karos me lelohng reht de komw kak eker 711.

ROMANIAN / ROMÂNĂ

Puteți obține acest document în alte limbi, într-un font mărit, în limbajul Braille sau într-un alt format preferat, în mod gratuit. Program/contact: ODS Community Dental Telefon: 800-342-0526 (TTY/TDD 711) Acceptăm toate apelurile prin serviciu de releu sau puteți suna la 711.

KOREAN/한국어

본 문서는 다른 언어로도 제공되며, 큰 활자, 점자 등 귀하가 선호하시는 형식의 문서를 무료로 받아보실 수 있습니다.

프로그램/연락처: ODS Community Dental 전화번호: 800-342-0526 (TTY/TDD 711) 청각/언어 장애인을 위한 통신중계 서비스 (relay calls)를 지원하고 있습니다. 또는 711 번으로 전화 주시기 바랍니다

UKRAINIAN / УКРАЇНСЬКА

Ви можете отримати цей документ іншими мовами, великим шрифтом, шрифтом Брайля або в будь-якому форматі, якому ви надаєте перевагу. Програма/контактна особа: ODS Community Dental Телефон: 800-342-0526 (TTY/TDD 711) Ми приймаємо всі виклики через службу комутованих повідомлень або ви можете набрати 711.

LAO / ລາວ

ທ່ານ ສາມາດ ໄດ້ ຮັບ ເອກະ ສານນີ້ ເປັນ ພາສາ ອື່ນ, ຕົວໂຕຂະໜາດ ໃຫຍ່, ໜັງສື ໂພງສຳລັບ ຄົນ ຕາບອດ ຫຼື ໃນຮູບ ແບບທີ່ ທ່ານຕ້ອງການ ໄດ້ໂດຍບໍ່ເສັຍຄ່າ. ໂຄງການ/ຕິດຕໍ່: ODS Community Dental ໂທຣະສັບ: 800-342-0526 (TTY/TDD 711) ພວກ ເຮົາ ຍອມຮັບ ການ ໂທສຳລັບ ຄົນພິການ ຫຼື ທ່ານ ສາມາດ ໂທ ຫາ 711 ໄດ້.

MARSHALLESE / KAJIN MAJEL.

Kwomaroñ bō k peba in ilo kajin ko jet, jeje kō n leta ko rekil.ep, ilo braille ak ilo bar juon wāween em. m. anl.o. k ippam. ejjel.o. k wo.n̄ ā ā n. Kō jel.ā in program/kepaake: ODS Community Dental Telpon.: 800-342-0526 (TTY/TDD 711) Kō mij bō k aolep kal.l .o.k in relay ak kwomaroñ jiburi 711.

OROMO [CUSHITE] / AFAAN OROMOO

Galmees kana afaanoota biraatiin, barreefama qube gurguddaatiin, bireelii ykn barreefana warra qaroo dhabeeyyii ykn haala atii barbaadduun kanfaltii malee argachu ni dandeessa.

Sagantaa/kontoraata: ODS Community Dental Bilbila: 800-342-0526 (TTY/TDD 711) Waamicha bilbilaa hunda ni fudhanna ykn 711 irratti bilbilu ni dandeessa.

CHUUKESSE / CHUUKESSE

Ke tongeni omw kopwe angei noum kapin ei taropwe, ese kamo, non fosun fonuom, ika non “large print” (weiweita ika mak mei kan mese watte), ika non “braille” (faniten ekewe mei chun), ika ren pwan ekoch sakkun pisekin ika angangen awewe. Meeni pirokram/io kopwe poporaus ngeni: ODS Community Dental Fon: 800-342-0526 (TTY/TDD 711) Aipwe etiwa “relay calls”, ika ke tongeni pwisin kori 7-1-1.

THAI

คุณสามารถรับเอกสารนี้ในภาษาอื่น ๆ

การพิมพ์ขนาดใหญ่อักษรเบรลล์หรือรูปแบบที่คุณต้องการได้โดยไม่เสียค่า

ใช้จ่าย ODS ยังสามารถจัดหาทรัพยากรให้กับสมาชิกที่ไม่ใช่ OHP

เช่นผู้ดูแลหรือครอบครัวของสมาชิกในรูปแบบอื่น

หากต้องการรับรูปแบบอื่นฟรีโทร ODS Community Dental ที่ 800-342-

0526 (TTY / TDD 711)

หากคุณต้องการล่ามสำหรับการนัดหมายคุณสามารถขอรับได้ฟรี

โทรติดต่อสำนักงานทันตแพทย์ของคุณเพื่อขอล่าม

CAMBODIAN/KHMER

អ្នកអាចទទួលបានឯកសារនេះជាភាសាផ្សេងទៀតការបោះពុម្ពធំ

អក្សរប្រើលំហូររង់ចាំដែលអ្នកពេញចិត្តដោយឥតគិតថ្លៃ។

អ្នកស៊ីក៏អាចផ្តល់ធនធានដល់សមាជិកដែលមិនមែនជាសមាជិក

OHP

ដូចជាអ្នកមើលថែវិក្រុមគ្រួសារនៃសមាជិកក្នុងទម្រង់ជំនួស។

ដើម្បីទទួលបានរង់ចាំផ្សេងដោយឥតគិតថ្លៃសូមទូរស័ព្ទមកពេទ្យ

ធ្មេញសហគមន៍អ្នកស៊ីអេសតាមលេខ ៨០០-៣៤២-០២០២៦ (ជី។ ជី។

ជី។ ជី។ ស៊ី។ ៧១១)

ប្រសិនបើអ្នកត្រូវការអ្នកបកប្រែភាសាសម្រាប់ការណាត់ជួបអ្នក

អាចទទួលបានដោយឥតគិតថ្លៃ។

ទូរស័ព្ទទៅការិយាល័យពេទ្យធ្មេញរបស់អ្នកដើម្បីស្នើសុំអ្នកបកប្រែ

ភាសា

FARSI

این سند را می‌توانید به زبان‌های دیگر، چاپ بزرگ، بریل یا قالبی که ترجیح می‌دهید، در اختیار ODS دهید به صورت رایگان دریافت کنید. مانند مراقبان یا خانواده اعضای دیگر در قالب‌های جایگزین OHP اعضای غیر قرار دهد. برای دریافت قالب متفاوت به صورت رایگان، با شماره تلفن 800-342-تماس بگیرید. (ODS Community Dental) با 711 TDD / 0526 TTY) اگر برای قرار ملاقات به مترجم نیاز دارید می‌توانید یکی را به صورت رایگان تهیه کنید. برای درخواست مترجم با مطب دندانپزشک تماس بگیرید

Política de no discriminación

ODS Community Dental sigue las leyes federales de derechos civiles. No podemos tratar a las personas injustamente o negarles sus beneficios debido a su:

- Edad
- Raza
- Color
- Origen nacional
- Religión
- Sexo
- Orientación sexual
- Identidad u orientación de género
- Estado de veterano protegido
- Estado marital o familiar
- Información genética
- Discapacidad

Los miembros tienen el derecho de recibir información de manera que puedan entenderla.

Usted debe ser capaz de comprender los materiales escritos que se le proporcionan. Esto quiere decir obtener los materiales en letra grande, audio, Braille u otros formatos que se adapten a sus necesidades. Esto también incluye servicios gratuitos de interpretación para miembros con otro idioma de preferencia, esto también incluye servicios gratuitos de interpretación. También puede obtener información y materiales por escrito en el idioma que usted comprende.

Si cree que no le ofrecemos estos servicios, o se ha sentido discriminado, puede presentar una queja por escrito. Por favor envíe su queja por correo o fax a:

ODS Community Dental, Attn: Appeal Unit
601 SW Second Ave., Portland, OR 97204
Teléfono: 800-342-0526 (TDD/TTY: 711), Fax: 1-503-412-4003

Oregon Health Authority (OHA) Civil Rights
Web: www.oregon.gov/OHA/OEI | Email: OHA.PublicCivilRights@state.or.us
Phone: (844) 882-7889, 711 TTY
Mail: Office of Equity and Inclusion Division, 421 SW Oak St., Suite 750,
Portland, OR 97204

U.S. Department of Health and Human Services Office for Civil Rights
200 Independence Ave. SW, Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201
800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Correo electrónico: OCRComplaint@hhs.gov
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>
Formulario de quejas: hhs.gov/ocr/office/file/index.html.

Bureau of Labor and Industries (BOLI)
800 NE Oregon St., Suite 1045, Portland, OR 97232
971-673-0761
mailb@boli.state.or.us
Email: crdemail@boli.state.or.us

También puede presentar una queja usando el formulario localizado aquí:

[https://www.odsccommunitydental.com/-/media/ODSCommunityDental/PDFs/Member-resources/Formulario de quejas.pdf](https://www.odsccommunitydental.com/-/media/ODSCommunityDental/PDFs/Member-resources/Formulario_de_quejas.pdf)

Nick Gross coordina nuestro trabajo contra la discriminación:

Nick Gross,
Medicaid Compliance Officer
601 SW Second Ave.
Portland, OR 97204
503-952-5033
compliance@modahealth.com

Bienvenido a ODS Community Dental

Acerca de nosotros

ODS Community Dental (ODS) es su plan dental con el Plan de Salud de Oregon (OHP, por sus siglas en inglés).

Trabajamos con OHP para coordinar su atención dental. Como su plan dental, estamos aquí para asegurarnos de que entienda sus beneficios y obtenga la atención dental que necesita.

Llame a ODS Community Dental para:

- Obtener ayuda para encontrar a un dentista
- Conocer sus beneficios dentales
- Hacer preguntas sobre su plan dental

Llame al servicio de atención al cliente de OHP al 800-699-9075 (TTY 711) si:

- Cambia de dirección, correo electrónico, número de teléfono o nombre
- Si se embaraza o tiene un bebé

Llame al servicio de atención al cliente de OHP al 800-273-0557 (TTY 711) si:

- Necesita una nueva tarjeta de identificación de Oregon Health o un manual para miembros

Mi dentista de atención primaria es:

Nombre: _____

Teléfono: _____

Dirección: _____

Horas hábiles: _____

Notas: _____

ODS Community Dental Servicio al cliente

www.odscommunitydental.com

Portland: 503-243-2987

Línea gratuita: 800-342-0526

TTY/TDD: 711

Nuestras oficinas se encuentran en:

10505 SE^{17th} Ave.

Milwaukee, OR 97222

Nuestras oficinas
tienen acceso a silla de ruedas.

Abrimos de lunes a viernes
de 7:30 a.m. a 5:30 p.m.

Cerramos los siguientes días
festivos:

Año nuevo
Día de Martin Luther King Jr.
Memorial Day
Día de la independencia
Día del trabajo
El día previo a acción de gracias
Día de acción de gracias
Nochebuena
Navidad

Contenido

Política de no discriminación.....	11
Introducción	16
¿Qué es el Plan de Salud de Oregon?	16
Manual para miembros de ODS Community Dental	16
Manual para miembros de OHP	16
Su tarjeta de identificación de ODS Community Dental	16
Su tarjeta de identificación de Oregon Health	17
Carta de cobertura de OHP.....	17
ODS Community Dental - Cómo funciona su plan dental.....	17
Obteniendo servicios dentales.....	18
Paso 1: Encuentre un dentista de atención primaria (PDC)	18
Paso 2: Haga una cita.....	18
Paso 3: Reúna documentos importantes	19
Paso 4: Acuda a su citas	19
Cómo encontrar un dentista en nuestro sitio web:	19
Tome el control de su salud	20
Necesidades especiales de atención médica (SHCN).	20
Obtenga servicios de interpretación y ayuda en su idioma	21
Cambiando su dentista de atención primaria (PCD)	22
Proveedores nativos indígenas americanos/de Alaska.	22
Pida una segunda opinión	22
Normas de acceso a cuidados	23
Reciba atención en el lugar correcto.....	24
Atención fuera de horas hábiles.....	24
Atención dental de urgencia.....	24
Atención dental de emergencia	25
Atención dental de emergencia cuando se encuentra lejos de su hogar	25
Atención dental después de una emergencia	25
Remisiones para atención especializada	26
Autorizaciones previas.....	26
Telesalud.....	26
Beneficios dentales cubiertos	27

Otra información importante.....	29
Detección de riesgos de salud dental.....	29
Pagando por sus servicios dentales.....	29
Si cuenta con otro seguro:.....	30
Coordinación de la atención.....	31
Citas perdidas.....	31
Cambios en su dirección o número de teléfono.....	32
Cambios en su plan de atención dental (solicitud de cancelación de inscripción del miembro).....	32
Petición para cancelación de DCO.....	33
Pérdida de cobertura.....	33
Recibiendo atención como nuevo miembro.....	34
Recibiendo atención mientras cambia de plan.....	34
Cambios en el acceso a sus beneficios.....	34
Administración de casos dentales.....	34
Transportación médica no emergente.....	35
Si se embaraza.....	35
Ayuda para dejar el tabaco.....	36
Servicios de consejería y remisiones sin limitaciones.....	36
Directivas anticipadas.....	36
Privacidad y confidencialidad.....	37
Fraude, desperdicio y abuso.....	38
Obteniendo copias de sus expedientes dentales.....	39
Directrices de práctica clínica.....	39
Pago a proveedores (reembolsos).....	39
Derechos y responsabilidades como miembro.....	39
Quejas y apelaciones.....	43
Quejas.....	44
Apelaciones.....	44
Audiencias administrativas.....	46

Introducción

¿Qué es el Plan de Salud de Oregon?

El Plan de Salud de Oregon, u Oregon Health Plan (OHP), es el seguro de salud para las personas de bajo ingreso en Oregon. El plan lo paga el estado de Oregon y el programa de Medicaid de los Estados Unidos. OHP paga sus visitas al doctor, recetas médicas, hospitalizaciones y servicios de ayuda contra adicciones. También paga por los servicios de atención dental y salud mental. Si usted califica, OHP puede proporcionarle aparatos auditivos, equipo médico, servicios de salud a domicilio y servicios de transportación a sus citas.

OHP tiene distintos nombres en otros estados. Washington tiene un programa llamado Apple Health y California tiene uno llamado MediCal.

Manual para miembros de ODS Community Dental

Este manual contiene información importante. Le dice cómo obtener la atención que necesita con ODS. Por favor léalo y guárdelo en un lugar seguro.

Tanto usted como su proveedor de cuidados y/o alguna persona que le represente pueden obtener este manual en diferentes idiomas y formatos en un plazo de 5 días de forma gratuita. Llame a ODS al 800-342-0526 (TDD/TTY: 711) y recibirá uno en 5 días hábiles.

Si necesita otro manual impreso o electrónico, podemos mandarle uno sin costo. Llame a ODS al: 800-342-0526 (TDD/TTY: 711).

También puede obtener este manual en línea en: https://www.odscommunitydental.com/-/media/ODSCommunityDental/PDFs/Member-resources/ODSCD-Member-Handbook-2020_Spanish.pdf

También puede obtenerlo en la página web odscommunitydental.com y hacer clic en "Recursos" en la esquina superior derecha y hacer clic en la sección "Su manual del miembro".

Manual para miembros de OHP

Usted puede obtener un manual para miembros de OHP. El manual para miembros de OHP contiene información acerca de la cobertura médica, dental y de salud del comportamiento a través de OHP. Contiene información útil que este manual puede no contener.

Para obtener el manual para miembros de OHP, llame al servicio de atención al cliente de OHP al 800-273-0557 (TTY/TDD 711).

El manual para miembros de OHP también está disponible en línea en: oregon.gov/oha/HSD/OHP/Pages/Benefits.aspx

Su tarjeta de identificación de ODS Community Dental

Cuando se convierta en miembro de ODS, le enviaremos una tarjeta de identificación de ODS. Lleve esta tarjeta con usted cuando vaya al dentista. Si pierde su tarjeta de identificación o necesita una nueva, llámenos al: 800-342-0526 (TDD/TTY: 711).

Usted puede ir al dentista antes de recibir su tarjeta de identificación. ODS pagará de igual forma por sus servicios cubiertos. Llámenos para que le ayudemos a encontrar un dentista y reciba la atención que necesita.

Su tarjeta de identificación de Oregon Health

Usted también recibirá una tarjeta de identificación de OHP. Ésta es llamada la tarjeta de identificación de Oregon Health. Lleve esa tarjeta con usted cuando vaya al dentista. Si pierde su tarjeta de identificación de Oregon Health, o necesita una nueva, llame al servicio de atención al cliente de OHP al: 800-273-0557 (TTY/TDD 711).

Carta de cobertura de OHP

OHP enviará una carta de cobertura por cada uno de los miembros de su familia. Esta carta incluirá el:

- Nombre y número de teléfono de su trabajador/a social
- Paquete de beneficios
- Su plan asignado como lo es ODS

Esta carta es para su archivo personal. Debe mantenerla en un lugar seguro. No es necesario llevarla a sus citas.

Recibirá una carta de cobertura por los siguientes motivos:

- Cuando acaba de unirse a OHP
- Si hay cambios en sus beneficios de OHP
- Cuando tenga cambios en su nombre o en los miembros de su familia.

ODS Community Dental - Cómo funciona su plan dental

ODS Community Dental es una organización de cuidado dental también conocida como un plan dental de cuidado administrado. Los planes dentales de cuidado administrado funcionan para mejorar la calidad de la atención trabajando directamente con dentistas.

Los dentistas de ODS ofrecen todos los servicios pagados bajo su plan. Esto incluye servicios preventivos, de restauración, de alivio del dolor y de emergencias dentales. ODS Community Dental les paga a los proveedores de dos maneras, ya sea por el número de miembros que están dispuestos a atender o por la cantidad de servicios que proporcionan. Pagamos a los dentistas de diferentes maneras para mejorar la forma en que recibe atención y para alentar a los dentistas a centrarse en mejorar su salud en general. Los miembros tienen derecho a solicitar información sobre los arreglos de pago dental. Los pagos o incentivos del dentista no afectarán su acceso a los beneficios o la calidad de la atención. Para obtener más información, llame a ODS al 800-342-0526 (TDD/TTY:711).

Su dentista de ODS trabajará con usted para asegurarse de que reciba atención de calidad lo más cercana a usted y que cumpla con sus necesidades culturales y de lenguaje. Trabajamos con dentistas generales y especializados para satisfacer todas sus necesidades dentales. Su atención comienza con un dentista de atención primaria.

Obteniendo servicios dentales

Ir al dentista es muy importante para mantenerse saludable. La mayoría de las personas deben realizarse un examen de rutina y una limpieza dental una vez al año. Su dentista le indicará si necesita visitas más frecuentes.

Paso 1: Encuentre un dentista de atención primaria (PDC)

El primer paso para su cuidado dental es encontrar un dentista de atención primaria (PCD por sus siglas en inglés). Su PDC será el dentista al que visitará regularmente para cuidar de sus dientes y encías. Su dentista le ayudará con:

- Cuidados dentales primarios y de rutina
- Emergencias dentales
- Referencias para ser visto por un especialista si lo necesita
- Recetas dentales
 - Si su dentista le receta un medicamento, lleve su receta a la farmacia y muestre su tarjeta de identificación de OHP y de ODS. La farmacia le surtirá el medicamento que necesite.
- Mantener a día su expediente dental

Para encontrar un dentista de atención primaria:

- Llame a ODS al: 800-342-0526 (TTY/TDD: 711).
- Puede ser que ODS le haya asignado a un dentista (esta asignación puede ser cambiada posteriormente)
- Use nuestra herramienta “Búsqueda de Proveedores” ubicada en nuestro sitio web en: odscommunitydental.com
 - Vaya a la página 13 de este manual para conocer cómo puede usar esta herramienta.

La mayoría de las ocasiones usted deberá ser visto por un proveedor dental dentro de nuestra red de proveedores. Nuestra red de proveedores es un grupo de dentista y otros proveedores con los que trabajamos.

Usted puede elegir ser atendido por cualquier proveedor dentro de nuestra red. A esto se le conoce como libertad de elección. Si elige a un proveedor de salud que no está dentro de nuestra red puede ser que tenga que pagar por el servicio de su cita. Usted puede encontrar la lista de proveedores que se encuentran dentro de nuestra red en nuestro directorio de proveedores. La lista de proveedores le indicará si el proveedor está aceptando nuevos pacientes.

Si ya tiene un dentista, por favor llame a ODS. Usted puede pedir ser asignado a ese dentista si es que trabaja con ODS. También puede llamar a ODS para obtener una copia impresa de nuestro directorio de proveedores de forma gratuita.

Paso 2: Haga una cita

Una vez que sepa quién es su dentista, llámelo para hacer una cita. Dígale que usted es miembro de ODS y que le ha elegido como su dentista. No se espere a tener dolor para hacer una cita.

Cuando llame a la oficina de su dentista:

- Pregunte por sus horarios de atención
- Pregunte cuál es su política de citas perdidas
- Dígales si necesita un intérprete para su cita. Ellos le programarán uno de forma gratuita.

Si necesita ayuda para llegar a su cita, es posible que consiga transportación gratuita. Para encontrar su servicio de transportación local, visite

<https://www.oregon.gov/oha/HSD/OHP/Pages/NEMT.aspx>

Paso 3: Reúna documentos importantes

Vaya preparado a su cita dental. Recuerde llevar estas cosas con usted a su consulta:

- Su tarjeta de identificación de ODS Community Dental
- Su tarjeta de identificación de Oregon Health

Antes de su consulta, anote:

- Las preguntas que quiere hacerle a su dentista
- Los antecedentes de familiares con problemas de salud
- Los medicamentos que toma ya sean de receta o de venta libre incluyendo vitaminas o suplementos.

Paso 4: Acuda a su citas

- Acuda a sus citas dentales. Si no puede llegar a su cita, llame a su dentista en cuanto sepa que no podrá asistir a su cita. Ellos le ayudarán a programar una cita nueva.
- Conozca sus derechos. Como miembro de OHP y ODS Community Dental, usted tiene derechos y responsabilidades. Para conocer más, lea detenidamente este manual para miembros de ODS, así como el manual para miembros de OHP.

¿Necesita ver a un dentista cuanto antes?

Si es nuevo en ODS, usted puede acudir al dentista, aunque no haya recibido todavía su tarjeta de ODS. Llámenos al: 800-342-0526 (TDD/TTY: 711). Nosotros podemos ayudarle a encontrar a un dentista para que reciba la atención que necesita. También podemos ayudarle a obtener cualquier servicio o recurso que pudiese requerir.

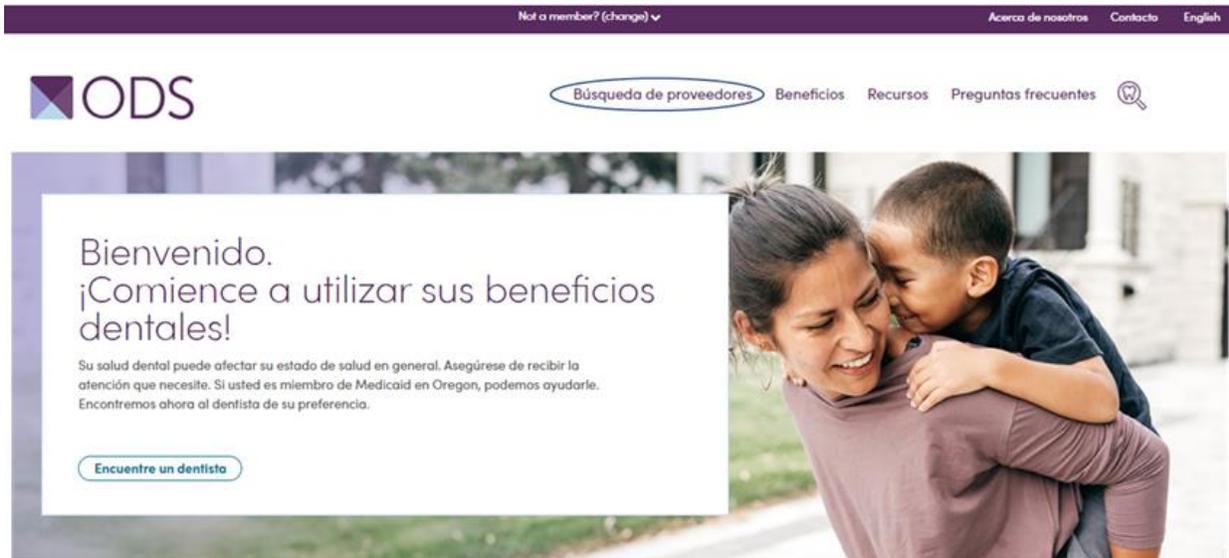
Cómo encontrar un dentista en nuestro sitio web:

- Visite odscommunitydental.com y haga clic en el texto "Búsqueda de proveedores" que está en la parte superior de la página de inicio.
- Desplácese hacia abajo y haga clic en el botón "Encuentre un dentista". Esto abrirá nuestra herramienta de búsqueda de proveedores para que encuentre a un dentista cerca de usted.
- En "Especialidad," seleccione "Práctica general."
- Digite su código postal y seleccione la distancia dentro de la cual quiere efectuar la búsqueda (por ejemplo, 10 millas).
- Marque la casilla "Aceptando nuevos pacientes" y después haga clic en "Buscar."

Esto arrojará una lista de dentistas cerca de su código postal. Para obtener más información acerca de cada dentista, haga clic en “Ver detalles” en la esquina inferior de la lista de cada dentista.

Cuando encuentre a un dentista, llame a su clínica para hacer una cita. Déjele saber que es miembro de ODS Community Dental y desea que sea su dentista de atención primaria.

Si necesita ver a un proveedor u obtener un servicio que no está incluido en nuestra red de proveedores, es posible que usted pueda ver a un proveedor fuera de nuestra red de proveedores para obtener la atención dental que necesita.



Tome el control de su salud

Necesidades especiales de atención médica (SHCN).

ODS Community Dental trabajará en obtener los servicios adicionales para la ayuda y atención de los miembros que así lo necesiten. Los miembros con necesidades especiales de atención médica pueden tener:

- Altas necesidades de atención médica
- Condiciones crónicas
- Enfermedad mental
- Trastornos por abuso de sustancias
- Discapacidad
- Necesidad de servicios y soporte a largo plazo (LTSS)
- Condiciones de salud o sociales que pueden causar discapacidad

Otras condiciones sociales pueden ser:

- Enfermedades crónicas graves
- Falta de vivienda
- Problemas familiares. Por ejemplo, los niños colocados en hogares de crianza

ODS trabaja en equipo para ayudar a planificar los servicios necesarios para miembros con necesidades especiales de atención médica. Este equipo está conformado por: el miembro de OHP, miembros de su familia, su proveedor de cuidados y el personal de ODS. Trabajamos en conjunto para proporcionar a nuestros miembros información acerca de programas, servicios, proveedores y otras herramientas. También trabajamos juntos para que consiga las citas que necesita.

Existen ciertas formas de saber si un miembro tiene necesidades especiales de atención médica. Analizamos la información contenida en el expediente del miembro o la que nos proporcione su familia, proveedor de salud o proveedor de cuidados. También analizamos los resultados de la “detección de riesgos para la salud dental” de nuestros miembros. Este análisis se le realiza todos los miembros de ODS una vez que se unen al plan, así como de forma anual.

Los coordinadores de OHP de ODS revisarán su información de miembro para asegurarse de que reciba la atención dental que necesita.

Si tiene necesidades especiales de atención médica y necesita ayuda para sus cuidados, llame al servicio al cliente de ODS al 800-342-0526 (TDD/TTY: 711).

Si usted es un miembro de Pago por Servicio, puede llamar al Equipo de Coordinación de Atención de KEPRO al (800) 562-4620 para cualquier Servicio de Coordinación de Cuidados Intensivos (ICCS). ICCS es un servicio de atención coordinada, para los miembros más necesitados y vulnerables. Esto incluye a los miembros que tienen necesidades especiales de atención médica, altas necesidades de atención médica o múltiples afecciones crónicas. Por ejemplo, puede beneficiarse de ICCS si tiene un embarazo de alto riesgo, VIH/SIDA, tuberculosis o si es veterano/a.

ICCS puede ayudar a los miembros de OHP que son adultos mayores o tienen necesidades especiales o discapacidades a:

- Comprender cómo funciona su plan de salud
- Encontrar a un proveedor que pueda ayudarlo con sus necesidades especiales de atención médica
- Obtener citas de forma oportuna con su PCP, especialista u otro proveedor de atención médica
- Obtener equipos, suministros o servicios necesarios
- Coordinar la atención entre sus médicos, otros proveedores, agencias de apoyo comunitario y organizaciones de servicios sociales.

Obtenga servicios de interpretación y ayuda en su idioma

Es su derecho el contar con los servicios de un intérprete para sus citas. Los servicios de interpretación son gratuitos para usted o para cualquier persona que lo acompañe a sus citas. También puede recibir la ayuda de un intérprete por vía telefónica para ayudarlo a programar sus citas.

Cuando llame a su oficina dental para programar una cita, dígales que desea tener a un intérprete en su cita. Dígales el idioma que necesita, o si requiere de un intérprete de lenguaje a señas.

Usted también tiene acceso a los siguientes servicios de interpretación y traducción:

- Lenguaje hablado
- Lenguaje a señas

- Traducción escrita
- Braille
- Letra grande
- Formato de audio
- Otros formatos que le funcionen a usted

Los miembros de ODS, sus proveedores de cuidados y sus representantes pueden acceder a servicios de apoyo gratuitos para miembros con pérdida auditiva o ceguera.

Si necesita alguno de estos servicios, llame al servicio de atención al cliente de ODS Community Dental al: 800-342-0526 (TDD/TTY: 711).

Cambiando su dentista de atención primaria (PCD)

Usted puede cambiar de dentista hasta dos veces por año. Si desea un nuevo dentista, nosotros podemos ayudarle a encontrarlo. También puede encontrar uno usando nuestra herramienta en línea “búsqueda de proveedores” ubicada en nuestro sitio web. Si desea una copia impresa de nuestro listado de proveedores, llámenos y le enviaremos una de forma gratuita. Nuestro equipo de servicio de atención al cliente puede ayudarle a cambiar de PCD. Llame al 800-342-0526.

Cada miembro de su familia que cuente con ODS Community Dental puede elegir a su propio dentista. Toda su familia puede acudir al mismo dentista o cada uno puede tener uno diferente. Es su decisión.

Si necesita un proveedor o servicio que no está incluido dentro de nuestra red, usted podría ver a un proveedor fuera de nuestra red para obtener la atención dental que necesita sin ningún costo.

Proveedores nativos indígenas americanos/de Alaska.

¿Es usted indígena americano o nativo de Alaska? Tenemos proveedores indígenas de atención médica (IHCP por sus siglas en inglés). Si desea tener a un IHCP como su dentista de atención primaria, puede llamar al servicio de atención al cliente de ODS al 800-342-0526 (TDD/TTY: 711). Para convertirse en un paciente de un proveedor de atención médica indígena, éste debe aceptar nuevos pacientes con OHP. Ellos deberán de ser capaces de proporcionarle la atención dental que necesita. Los miembros pueden ver a proveedores IHCP fuera de la red de proveedores de ODS.

Pida una segunda opinión

Si desea tener una segunda opinión sobre su cuidado dental, usted puede ver a otro dentista de forma gratuita. Esta segunda opinión deberá ser de un proveedor dentro de la red de ODS. Si no hay disponible un proveedor dentro de la red, usted puede ver a uno fuera de la red. Esto no tiene ningún costo para los miembros de OHP.

Para solicitar una segunda opinión, llame al servicio de atención al cliente al: 800-342-0526 (TDD/TTY: 711).

Normas de acceso a cuidados

OHP cuenta con normas de acceso a cuidados para asegurar que sus miembros obtengan la atención que necesitan. ODS debe asegurarse de que los servicios dentales ofrecidos se encuentren dentro de 30 millas o 30 minutos del domicilio de los miembros que viven en áreas conurbadas (en la ciudad) y dentro de 60 millas o 60 minutos del domicilio de miembros que viven en áreas rurales. No importa dónde viva, usted deberá tener acceso a la atención dentro de estas normas de tiempo y distancia.

Usted puede acceder servicios de atención dental las 24 horas del día, los 7 días de la semana de ser necesario. Los miembros del OHP deben recibir acceso a los servicios de manera oportuna con base en la urgencia de su necesidad de atención. Los miembros de OHP deben ser vistos, tratados o referidos dentro de los plazos que se enumeran a continuación para los servicios atención dental:

- Servicios emergencia para cualquier individuo/población: Provistos en 24 horas
- Servicios de urgencia: Provistos dentro de 2 semanas o 14 días o como lo indique su evaluación inicial
- Servicios de rutina: Provistos dentro de 8 semanas o 56 días
- Servicios de rutina para personas embarazadas: Provistos dentro de 4 semanas o 28 días, a menos de que exista alguna razón clínica documentada que indique que es apropiado recibir servicios en un plazo mayor a 4 semanas
- Servicios de urgencia para personas embarazadas: Provistos dentro de una semana o 7 días

También puede tener acceso directo a un especialista dental. Llame al servicio de atención al cliente al 800-342-0526 (TDD/TTY: 711) para que le conectemos con uno. También puede consultar nuestra lista de proveedores aquí:

<https://www.odscommunitydental.com/dohpprovidersearch/results>

ODS trabaja para asegurarse de contar con acceso apropiado y adaptaciones razonables para los miembros con discapacidades físicas y mentales. El SAO también debe priorizar y asegurar el acceso oportuno y atención para las poblaciones de mayor riesgo enlistadas a continuación:

- Personas embarazadas.
- Miembros con necesidades especiales de atención médica tales como:
 - Adultos mayores
 - Miembros con ceguera
 - Miembros con sordera
 - Miembros con dificultades auditivas
 - Miembros con otras discapacidades
- Miembros con necesidades complejas de salud dental
- Miembros con altas necesidades de atención médica
- Miembros con múltiples enfermedades crónicas
- Miembros con problemas de salud conductual, tales como:
 - Trastornos por abuso de sustancias
- Miembros con necesidad de servicios y apoyos a largo plazo financiados por Medicaid

ODS ayuda a los miembros con necesidades especiales de atención médica o a los que necesitan de servicios de soporte a largo plazo para que obtengan la atención que necesitan. Nos

comunicaremos con ellos para asegurarnos de que se le haya tomado en cuenta en cuanto a sus decisiones de cuidados de salud. Usaremos la información obtenida en la “detección de riesgos de salud dental” que se nos haya proporcionado por usted y sus familiares o representantes, así como sus registros médicos para poder conectarle con los proveedores adecuados a sus necesidades.

Los estándares de cuidado se encuentran en la Norma Administrativa de Oregon 410-141-3515 y en la Norma Administrativa de Oregon 410-123-1510. Puede consultar en línea dichas Normas Administrativas en sos.oregon.gov

Reciba atención en el lugar correcto

Atención fuera de horas hábiles

Su dentista puede ayudarle a recibir atención dental urgente y de emergencia, incluso cuando su consultorio se encuentre cerrado. Llame a su dentista si tiene una urgencia o emergencia dental. Las clínicas dentales que atienden a pacientes de OHP cuentan con un sistema de llamadas fuera de horas de oficina la cual le indicará a donde dirigirse en caso de tener una emergencia o urgencia dental.

Si le contesta una grabadora, deje un mensaje con los detalles de su problema. Su clínica dental le devolverá la llamada. También puede ser que reciba instrucciones sobre cómo contactar a un dentista en caso de una emergencia.

Si necesita atención urgente o de emergencia, recibirá asesoramiento, una referencia o tratamiento inmediato en su oficina dental. Las clínicas devolverán las en función de la urgencia de la llamada, pero en ningún caso en más de 30 minutos de que la llamada sea recibida. Si no existe suficiente información para determinar si la llamada es urgente, la clínica devolverá la llamada dentro de 60 minutos para comprender a detalle el motivo de la llamada. Para preguntas de rutina o para hacer una cita, llame a su dentista cuando su oficina esté abierta.

Si tiene una emergencia que pondría su vida en peligro llame al 911 o vaya al hospital más cercano.

Atención dental de urgencia

Una urgencia dental es algo que necesita ser atendido pronto sin llegar a ser una emergencia. Ejemplos de afecciones dentales urgentes son:

- Dolor de muelas
- Encías inflamadas
- Pérdida de un empaste o relleno

No se requiere de aprobación para que usted pueda recibir servicios dentales de urgencia. Su proveedor escuchará que es lo que está pasando y se asegurará de que reciba atención de forma oportuna basada en la urgencia de sus necesidades dentales. Usted debe ser atendido en el lapso de una semana para los servicios de urgencias. Cuando llame o visite a su dentista, le dirán qué tan pronto deben verlo. Ellos le ayudarán a hacer una cita. Si necesita ser visto de forma urgente llame primero a su oficina dental. Si se encuentra fuera de su domicilio, consulte nuestra lista de proveedores en <https://www.odscommunitydental.com/dohpprovidersearch/> para encontrar a un dentista que esté cerca de usted. Si se encuentra fuera del estado, llame al servicio de atención al

cliente al 800-342-0526 para que le ayuden a encontrar una localidad con cobertura.

Atención dental de emergencia

Si tiene una emergencia dental, puede llamar a su dentista en cualquier momento. No necesita autorización de ODS para tener una visita de emergencia. Usted puede ir a cualquier hospital o establecimiento de cuidado de emergencias en los Estados Unidos para recibir servicios dentales de emergencia. Si tiene una emergencia que pondría su vida en peligro llame al 911 o vaya al hospital más cercano.

Una emergencia dental requiere de tratamiento inmediato. Ejemplos de emergencias dentales pueden ser:

- Perder un diente a consecuencia de un golpe
- Hinchazón o infección grave en la boca
- Dolor de dientes intenso (dolor que le impide dormir, o que no se detiene después de tomar medicamentos de venta libre como aspirina o TYLENOL®)

Atención dental de emergencia cuando se encuentra lejos de su hogar

Si tiene una emergencia dental y se encuentra lejos de su hogar, intente llamar a ODS antes de recibir atención.

Los pasos para seguir en caso de tener una emergencia dental fuera del estado son:

- 1) Si viaja fuera de Oregon, asegúrese de llevar consigo su tarjeta de identificación de OHP.
- 2) Muestre su tarjeta de identificación lo antes posible y pida que le facturen a Medicaid.
- 3) Contacte a OHP, dígalos cuál es su situación y pregúnteles que le aconsejan hacer.
- 4) No firme ningún documento hasta que usted sepa que el proveedor puede mandarle a Medicaid la factura por sus servicios.
- 5) Si es posible, pídale a OHP que se comunique al consultorio donde le están atendiendo mientras usted se encuentra ahí.
- 6) Pida al dentista que lo atendió que mande ODS Community Dental la factura a detalle de los servicios que le dieron y las notas de su expediente. Estos documentos muestran que usted tuvo una emergencia dental. Estos documentos nos indicarán que no había un dentista de ODS disponible para atenderle. Es posible que podamos pagar por sus servicios de emergencia si se trata de un servicio pagado por OHP.

En casos de emergencia es posible no poder seguir los pasos anteriores. Sin embargo, estar preparado, sabiendo los pasos a tomar durante una emergencia dental mientras usted todavía se encuentra en el consultorio del proveedor, puede evitarle problemas de facturación. Tomar estas medidas puede evitarle el estrés de recibir una factura a pagar por servicios cubiertos por OHP, incluso cuando el proveedor no le facturará a OHP.

Si necesita atención después de su emergencia, llame a su dentista de atención primaria. ODS NO pagará por atención de seguimiento si la obtiene fuera del área. Para recibir ayuda con facturaciones llame al servicio de atención al cliente de ODS.

Atención dental después de una emergencia

OHP cubrirá por los servicios que le ayudarán a recuperarse después de una emergencia dental. Es posible que OHP cubra los servicios que necesita incluso cuando estos sean provistos por un

proveedor fuera de la red de ODS. No necesita de aprobación previa para recibir estos servicios de atención.

Remisiones para atención especializada

Si cree que debe ver a un proveedor dental que no sea su dentista de atención primaria, platíquelo primero con su dentista. Él o ella le dirá si necesita ver a alguien más (como puede ser un especialista). Su dentista le puede dar una remisión o referencia.

Autorizaciones previas

Una autorización previa es un documento que comunica que ODS pagará por un servicio. ODS no requiere de autorizaciones previas para ningún servicio dental. Para algunos servicios de especialidad como puede ser una cirugía oral o extracción de muelas del juicio, podría necesitar ser visto por un dentista para que le de una autorización previa a recibir el servicio.

Telesalud

Si no desea ir al consultorio para su visita dental, ODS pagará por las visitas con su proveedor por vía telefónica o video. A esto se le llama una visita de telesalud. Para hablar con su proveedor desde su hogar, usted puede usar su teléfono celular personal u otros aparatos electrónicos. Puede usar este servicio gratuito desde cualquier lugar que tenga conexión telefónica o Internet.

Los servicios de telesalud le permiten visitar a su proveedor utilizando:

- Teléfono (audio).
- Teléfono inteligente (audio/video).
- Tableta (audio/video).
- Computadora (audio/video).

Estas visitas son gratuitas. Si no tiene acceso a Internet o video, pregunte a su PCD qué opciones hay para usted. No todos los proveedores ofrecen opciones de telesalud. Cuando llame para hacer una cita con su proveedor debe preguntarle cuáles de las opciones de telesalud con las que cuenta.

Consulte nuestra lista de proveedores para saber cuáles ofrecen servicios de telesalud. Si no tiene acceso a aparatos electrónicos, llame al servicio de atención al cliente de ODS al 800-342-0526. Podemos ayudarle a encontrar lugares en su comunidad con el equipo necesario.

Servicios de telesalud cubiertos.

Usted tiene derecho a recibir los beneficios dentales que cumplan con sus necesidades.

Estos son algunos ejemplos en donde puede usar los servicios de telesalud:

- Para dar seguimiento a una visita dental en persona.
- Cuando tiene preguntas sobre dolor dental o salud oral.
- Si se encuentra confinado en casa o alejado de otros debido a COVID-19.
- Cuando no está seguro si debe o no acudir al consultorio dental.

Esta no es toda la lista de servicios de telesalud disponibles. Cada proveedor cuenta con servicios distintos. Llame a su proveedor para obtener más información sobre los servicios con los que cuenta. Algunos proveedores pueden disponer del equipo técnico necesario para su uso en una

visita de telesalud. Los servicios de telesalud ofrecidos por su proveedor son seguros. Esto significa que su información se mantendrá privada.

Telesalud y visitas presenciales.

Usted puede tener visitas de telesalud y en persona. Antes de su visita de telesalud, la clínica examinará su información para asegurarse de que puede acceder a estos servicios. Nuestro equipo de ODS y nuestros proveedores trabajarán para asegurarse de que tenga acceso a las opciones de telesalud. Los proveedores deben asegurarse de cumplir con sus necesidades culturales durante sus visitas de telesalud. Si necesita un intérprete u otro tipo de ayuda para tener una visita de telesalud, llame al servicio de atención al cliente de ODS al 800-342-0526. Si desea ver a su dentista en lugar de tener una de telesalud, su dentista no puede obligarle a tener una visita de telesalud. Ellos le atenderán en persona si su oficina está abierta.

Beneficios dentales cubiertos

Los beneficios dentales de OHP están cubiertos de acuerdo la Lista Priorizada de Servicios de Salud de la Autoridad de Salud de Oregon incluida en su paquete de beneficios. Los beneficios en la siguiente tabla están disponibles sin costo alguno para la mayoría de los miembros. Para que paguemos por un servicio, es necesario que usted sea atendido por un proveedor de ODS. Si sus beneficios cambian, ODS hará su mayor esfuerzo para enviar un aviso por escrito sobre los proveedores que ya no están dentro de la red 30 días antes del cambio o dentro de los 15 días posteriores a la notificación del proveedor. Se enviarán cartas a los miembros que tenían al proveedor como su PDC o que fueron vistos por el proveedor de manera regular.

Algunos de los servicios que obtenga a través de OHP requieren de autorización previa o una referencia de un dentista general o de su clínica asignada. Para saber si puede obtener un beneficio en particular, llame al servicio de atención al cliente de ODS al 800-342-0526 (TDD/TTY: 711).

Beneficios dentales cubiertos sin costo	Cantidad, duración y gama de beneficios
Revisiones/examinaciones	Para todos los miembros No requiere de autorización previa o referencia
Limpiezas dentales	Para todos los miembros No requiere de autorización previa o referencia
Fluoruro	Para todos los miembros No requiere de autorización previa o referencia
Radiografías	Para todos los miembros No requiere de autorización previa o referencia
Sellantes dentales	Para niños (con 15 años o menos) Pre-autorización requerida
Servicios de endodoncia	Cubiertos para el primer molar para miembros menores a 21 años o personas embarazadas Pre-autorización requerida

Revestimiento de dentaduras ajustes y reparaciones	Revestimiento de dentaduras postizas superiores completas o parciales una vez cada 3 años para miembros menores a 21 años Revestimiento de dentaduras postizas completas o parciales una vez cada 5 años para miembros menores a 21 años Pre-autorización requerida
Dentaduras postizas completas y parciales	Dentaduras postizas completas o inmediatas una vez cada diez (10) años y solo si son dentalmente apropiadas para miembros mayores de 16 años. Dentaduras parciales de resina una vez cada cinco (5) años para miembros mayores de 21 años. Solo cubierto si faltan uno o más dientes frontales o seis (6) o más dientes posteriores por arco. Pre-autorización requerida
Cirugía Oral	Para todos los miembros No requiere de autorización previa. El especialista podría necesitar la referencia de su dentista general o consultorio.
Servicios de periodoncia	Para todos los miembros No requiere de autorización previa Podría requerir de referencia
Servicios de emergencia o urgencia	Para todos los miembros No requiere de autorización previa o referencia
Ayuda para dejar el tabaco	Para todos los miembros No requiere de autorización previa o referencia
Cuidados de un especialista	Para todos los miembros No requiere de autorización previa Podría requerir de referencia
Empastes dentales	Para todos los miembros No requiere de autorización previa o referencia
Coronas dentales	Las coronas de acero inoxidable están cubiertas una vez cada 5 años para dientes primarios frontales y dientes posteriores Pre-autorización requerida
Endodoncia	Cubierta para primer molar en miembros menores a 21 años o personas embarazadas Pre-autorización requerida
Coordinación de atención	Para todos los miembros No requiere de autorización previa o referencia

Otra información importante

Detección de riesgos de salud dental

ODS se pondrá en contacto con usted por correo o por teléfono para completar una evaluación para la detección de riesgos de salud dental y se utilizará para determinar si necesita atención dental especial o inmediata. En su evaluación le haremos preguntas sobre su salud dental, costumbres, condiciones de vida, antecedentes familiares. También preguntaremos si tiene dolor presente. ODS Community Dental utilizará esta información para ponerle en contacto con un dentista y brindarle así la atención y el apoyo que necesita. ODS también usará su información para hacerle un plan de cuidados personalizado. Háganos saber si sus condiciones de salud cambian, llamando al servicio de atención al cliente de ODS. Usted tendrá que completar una nueva evaluación para la detección de riesgos de salud dental.

Pagando por sus servicios dentales

Cuando le llame a su dentista para hacer una cita, dígame que usted es miembro de ODS Community Dental.

ODS no cobra copagos por sus visitas dentales. Un copago es una cantidad de dinero que los miembros de un plan de salud tienen que pagar de su bolsillo para recibir servicios de salud. Los miembros del Plan de Salud de Oregon (OHP) no tienen que hacer copagos. En ocasiones las compañías de seguros privados y Medicare requieren copagos.

Si su dentista le pide hacer un copago por su visita o servicio, no lo pague. Dígame a su dentista que se comunique con el servicio de atención al cliente de ODS al 800-342-0526.

Los proveedores NO tienen autorización de mandarle cuentas de facturación por servicios de OHP a menos de que usted haya firmado un formulario llamado "Acuerdo del cliente para el pago de servicios de salud de OHP". Este formulario es un documento en donde usted acepta pagar por los servicios no cubiertos por OHP, OHA o por las Organizaciones de Salud Coordinada contratadas por OHA. Si completa un formulario de "Acuerdo del cliente de OHP para pagar los servicios de salud", debe obtener el (los) servicio (s) que firmó dentro de los 30 días a partir de la fecha de su firma en el formulario. Además, el formulario solo es válido si las tarifas estimadas de los servicios que recibe no cambian desde el momento en que firma el formulario hasta que recibe el servicio.

ODS pagará por todos los servicios cubiertos. A los miembros no se les puede facturar por:

- Citas perdidas
- Servicios o tratamientos que fueron denegados porque el proveedor no siguió los procesos

Si su dentista le manda una factura a pagar, no la pague. Usted deberá:

- 1) Llamar de inmediato al servicio de atención al cliente de ODS al 800-342-0526 (TDD/TTY:711). Nosotros nos haremos cargo de esa cuenta de facturación. No ignore la factura recibida ni espere a recibir otra. Algunos proveedores mandan las facturas no pagadas a las agencias de colección. Si eso sucede será más difícil arreglar el problema.
- 2) Usted podría apelar o estar en desacuerdo con esa cuenta de facturación. Usted puede hacer esto mandándonos una carta en donde exprese que está en desacuerdo con la cuenta de

facturación ya que usted era miembro de OHP al momento de recibir el servicio. Conserve una copia de esa carta para su archivo personal.

- 3) Darle seguimiento para asegurarse de que pagamos la cuenta de facturación.
- 4) Si recibe papeles de la corte, llame de inmediato al servicio de atención al cliente de ODS. Si desea obtener ayuda legal, puede llamar a un abogado o a la "línea de ayuda de beneficios públicos" al 800-342-0526 (TDD/TTY:711). Existen leyes que pueden ayudarle en los casos en donde se le facture injustamente al tiempo en que usted continuaba siendo miembro de OHP.

Si recibe atención de un proveedor fuera de la red, es posible que no paguemos todo el costo del servicio provisto fuera de la red. Si el proveedor fuera de la red intenta facturarle cualquier costo adicional que ODS no pagó, esto se denomina "facturación de saldo" o "factura sorpresa". Esto no está permitido, no lo pague.

Excepciones

La mayoría de las veces usted no tendrá que pagar por sus servicios dentales. Sin embargo, si tendrá que pagar en los siguientes casos:

- Si recibe atención dental fuera de nuestra área de cobertura y no se trata de una emergencia.
- Si elige recibir un servicio dental que su dentista y ODS le dijeron que no pagarán. Si decide recibir un servicio que su dentista y ODS le mencionaron no pagarán, su dentista:
 - Debe decirle cuál es el costo de cada servicio y cuanto es lo que usted deberá de pagar
 - Debe pedirle que firme el formulario de OHA llamado "Acuerdo del cliente para el pago de servicios de salud de OHP". el cual indica que se le comunicó esta información.
 - Debe de mencionarle que el formulario también dice que usted acepta pagar por los servicios que nosotros no pagamos.
 - Debe darle esta información en su idioma de preferencia.

Miembros con Medicaid y otros seguros

Si cuenta tanto con Medicaid como con Medicare usted es un miembro con doble elegibilidad. Los miembros con doble elegibilidad están inscritos en OHP y podrían tener también otros planes de seguro a través de su trabajo, su plan de jubilación y/o planes individuales. No todos los miembros con doble elegibilidad tienen otros planes de cobertura. Para los miembros con múltiples planes, OHP pagará por los servicios después de que otros seguros hayan pagado su parte. En ocasiones OHP cubrirá beneficios que no están cubiertos por otros seguros, pero esto dependerá del plan. Proporcionar toda la información de sus planes de cobertura a los proveedores dentales que visita para recibir servicios es su responsabilidad. Si no lo hace, puede ser que sus reclamos por servicios no sean pagados a tiempo en lo absoluto. Si tiene cualquier pregunta o si quiere informarnos que cuenta con otro seguro, llame al servicio de atención al cliente de ODS.

Si cuenta con otro seguro:

Algunas personas cuentan con más de un seguro. Usted puede contar con un seguro privado y con el de OHP. Un seguro privado es el tipo de seguro que usted compra por su cuenta o que obtiene a través de su trabajo. Como miembro de ODS debe informarnos tanto a nosotros como a sus proveedores dentales de que cuenta con otro seguro. Esta información es necesaria en caso de que un tercero (alguien que no es usted o OHP) de forma legal deba pagar por una porción o por costo total por de su atención dental. Usaremos esta información para asegurarnos de que se le facture

al seguro correcto. Como miembro de ODS debe compartir con ODS y con sus proveedores dentales la información a continuación:

- El nombre del otro pagador responsable o titular de la póliza distinto a OHP
- Su relación con el pagador de terceros o el titular de la póliza
- El número de seguro social del pagador a terceros o de la compañía de seguros
- El número de póliza de la compañía de seguros
- El nombre y la dirección de cualquier tercero que sea responsable de pagar por sus servicios

Coordinación de la atención

La coordinación de la atención es cuando su atención es coordinada con otros proveedores y clínicas para asegurarse de que los cuidados que recibe son los adecuados para usted y obtenga así resultados de salud favorables. Como miembro de ODS, usted tiene acceso a servicios gratuitos de coordinación de la atención.

Coordinamos su atención desde un enfoque de trabajo en equipo donde contará con un aliado para ayudarlo y el cual será su coordinador de atención. Su coordinador de atención:

- Se ocupará en conocer su:
 - Historia
 - Fortalezas
 - Necesidades y sistema de soporte
- Trabaja con el sistema de atención médica
- Le ayudará a encontrar servicios de atención primaria y atención especializada
- Le ayudará a acceder a servicios comunitarios y sociales
- Le ayudará a obtener servicios
- Organizará su atención entre distintos proveedores si usted tiene:
 - una discapacidad
 - varias enfermedades crónicas
 - necesidades especiales de atención médica
 - y más

La coordinación de la atención le apoya con su salud en general. Esto significa tanto su salud dental como su salud física y mental. Crearemos un plan de atención basado en sus necesidades, para que pueda alcanzar sus metas de salud. Si tiene Medicaid y Medicare o recibe atención a través de otro CCO u otra entidad coordinadora de atención, podemos ayudar a coordinar su atención entre ellos. Queremos asegurarnos de que reciba la atención y los servicios que necesita. No se necesita ninguna referencia para recibir los servicios de coordinación de la atención. Llame al número de teléfono al equipo de gerencia de casos al: 1-800-342-0526 (TDD/TTY: 711). Le pondremos en contacto con un miembro del personal que está capacitado en la coordinación de la atención médica y que puede ayudarlo a obtener la atención que necesita. Una vez que solicite los servicios de coordinación de la atención, le dejaremos saber cómo comunicarse con su coordinador de atención y le daremos su número telefónico.

Citas perdidas

Si no puede ir a su cita, llame a su dentista tan pronto como le sea posible. Ellos le ayudarán a programar una cita nueva. Si usted falta a demasiadas citas, su dentista puede negarle la atención

en su clínica. Esto significa que tendrá que encontrar a un nuevo dentista. Pregúntele a su dentista cuál es su política de citas perdidas.

Cambios en su dirección o número de teléfono

Si cambia de domicilio o de número telefónico, comuníquese de inmediato tanto a su proveedor dental como al servicio de atención al cliente de OHP. Esto es para asegurarnos de que siga recibiendo información importante de OHP y ODS.

Cambios en su plan de atención dental (solicitud de cancelación de inscripción del miembro)

Los miembros del Plan de Salud de Oregon (OHP) pueden solicitar su cambio de plan de salud. Los cambios solo pueden ser realizados en ciertos momentos. Si existe otra organización de cuidados dentales en su área que esté aceptando miembros nuevos, usted podrá cambiarse:

- Si es nuevo en el Plan de Salud de Oregon, durante los primeros 90 días después de inscribirse, o durante los 90 días posteriores a la fecha en que OHA envía al miembro el aviso de esa inscripción, lo que ocurra después.
- Al menos una vez cada 12 meses después de sus primeros 90 días.
- Si hubo un error en su inscripción manual, ha estado en OHP antes, durante los primeros 30 días después de inscribirse en un DCO.
- Si ha estado inscrito durante 6 meses en su DCO, puede solicitar un cambio en DCO.
- Si se muda a un lugar al que su DCO no cuenta con servicio. Puede cambiar DCO tan pronto como le comunique de su cambio de dirección al servicio de atención al cliente de OHP. Llame al 1-800-699-9075 para obtener ayuda.
- Si usted es un indígena americano o nativo de Alaska, un miembro FBDE o si cuenta con Medicare puede pedir cambiar o dejar su DCO en cualquier momento y cambiar al plan de “tarifa por servicio” de CCO.
- Durante el periodo de renovación de elegibilidad de OHP lo cual sucede una vez al año.
- Si cambia a “tarifa por servicio” con OHP. Puede elegir tener “tarifa por servicio” con OHP si tiene una razón médica importante aprobada por OHP.
 - Póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de ODS para saber si califica para una “razón médica” aprobada por OHP. Llame al 800-342-0526 (TDD/TTY: 711).
 - Si no podemos ayudarlo, póngase en contacto con los servicios al cliente de OHP. Llame al 1-800-273-0557.

Los miembros pueden solicitar darse de baja en cualquier momento si ocurre alguna de las siguientes situaciones:

- Debido a objeciones morales o religiosas, el DCO no cubre el servicio que desea
- Los servicios que necesita no están disponibles dentro de la red de proveedores
- Experimenta una mala calidad de atención
- Falta de acceso a servicios cubiertos y proveedores participantes que puedan ayudarlo con sus necesidades específicas de atención médica, tales como:
- Encontrar servicios prestados en su idioma preferido
 - Encontrar servicios que sean culturalmente apropiados

- Es perjudicial para su salud estar inscrito en ODS
- No tiene continuidad de atención
- Necesita que los servicios relacionados ocurran al mismo tiempo, pero no todos los servicios están disponibles en la red de proveedores del DCO, y su PCD u otro proveedor dice que obtener los servicios por separado crearía un riesgo innecesario para su salud.

Si su cambio es aprobado, éste tomará efecto el primer día del mes siguiente a la aprobación por OHA. Para cambiar de plan, llame al servicio de atención al cliente de OHP al 800-699-9075.

Petición para cancelación de DCO

ODS puede pedir que sea removido del plan si usted:

- Ya no es elegible de contar con OHP
- Comete actos ilegales
 - Comete fraude
 - Le permite a alguien más utilizar su plan de salud
- Ha cometido un acto de violencia física dirigida a un proveedor, al personal del proveedor, a otros pacientes o al personal del DCO, o ha hecho una amenaza creíble de violencia física, de modo que afecte seriamente la capacidad del DCO para brindarle servicios a usted u otros miembros.
- No coopera o muestra un comportamiento perturbador, a menos que el comportamiento sea el resultado de una necesidad especial de atención médica o discapacidad

OHA debe revisar y aprobar cualquier solicitud de cancelación de inscripción de DCO antes de que un DCO pueda cancelar la inscripción de un miembro por cualquiera de los comportamientos enumerados anteriormente.

Si tiene preguntas llame al servicio de atención al cliente de OHP al 1-800-273-0557 or 800-699-9075.

Pérdida de cobertura

Usted puede perder su cobertura con ODS Community Dental por varias razones incluyendo:

- Pérdida de elegibilidad del Plan de Salud de Oregon (OHP)
- Cambio de domicilio fuera del área de servicio cubierto por ODS Community Dental
 - Si se muda fuera del área de servicio de ODS, comuníquese al Centro de Elegibilidad Virtual de OHP al 800-699-9075 o a la unidad de servicio de atención al cliente al 800-273-0557
- Cometer fraude o actos ilegales
- Incurrir abuso en contra del personal o propiedades

ODS no puede dar de baja a los miembros por razones tales como:

- Cambios en el estado de salud
- Uso de los servicios de salud
- Comportamiento perturbador o abusivo causado por síntomas de un trastorno mental o de abuso de sustancias o cualquier discapacidad
- Necesidad de servicios dentales futuros sustanciales
- Discapacidad física, intelectual, del desarrollo o mental

Los miembros recibirán un aviso por escrito de los derechos de cancelación de la inscripción al menos 60 días antes del inicio de cada período de inscripción.

Recibiendo atención como nuevo miembro

Como nuevo miembro de ODS, usted puede visitar a un dentista incluso antes de obtener su tarjeta de identificación. Queremos asegurarnos de que reciba todos los servicios y suministros que necesita. Durante los primeros 30 días trabajaremos para que su cambio a nuestros servicios se dé sin problemas. Una vez que contacte a su dentista de atención primaria comenzará a recibir sus servicios y el tratamiento que necesita. Si necesita ayuda para obtener servicios, medicamentos con receta o atención, puede llamar al servicio de atención al cliente de ODS al número es 800-342-0526.

Recibiendo atención mientras cambia de plan

Mientras se está cambiando su plan con OHP, es posible que ODS le permita recibir mismos servicios y ver a los mismos proveedores. Así mismo algunos de los miembros que se cambian de “tarifa por servicio de OHP” a DCO pueden continuar viendo a sus proveedores. Si no puede continuar viendo a su proveedor, estamos aquí para ayudarle a encontrar uno nuevo. Si su proveedor actual no está dentro de la red de proveedores de ODS, usted puede continuar recibiendo sus servicios por un periodo de tiempo. Su plan nuevo y el anterior, deben trabajar en conjunto para asegurarse de que reciba la atención adecuada y referirle al proveedor dentro de la red que pueda satisfacer sus necesidades. Si cambia de proveedor, usted continuará recibiendo el mismo nivel de atención y servicios que tenía con su plan anterior. Si tiene serios problemas de salud dental, estamos aquí para ayudarle con su transición. Para obtener ayuda llame al servicio de atención al cliente de ODS al 800-342-0526. Si desea más información, puede solicitar una copia de nuestra política de transición de la atención.

Puede encontrar una copia en línea de esta política en: <https://www.odscommunitydental.com/-/media/ODSCommunityDental/PDFs/Provider-resources/ODS-Transition-of-Care.pdf>

¿Cómo obtener los mismos cuidados de atención durante el cambio de planes?

Si necesita ayuda, llame al servicio de atención al cliente de ODS. Podemos ayudarlo a recibir atención si tiene problemas de salud dental o necesidades especiales de atención médica. Llame al 800-342-0526.

Cambios en el acceso a sus beneficios

Cualquier cambio en nuestros proveedores, programas o sitios de servicio que le afecte de manera directa, le será notificado en un aviso por escrito. Enviaremos el aviso 30 días antes de que el cambio tome efecto. Si el proveedor no le informa a ODS de algún cambio con 30 días de anticipación entonces le notificaremos a nuestros miembros ese cambio lo más pronto posible. Usted puede obtener estos avisos traducidos en otro idioma si así lo requiere.

Administración de casos dentales

El equipo de administración de casos dentales de ODS ayuda a los miembros a obtener la atención que necesitan.

Trabajamos con nuestros dentistas, socios de salud física y del comportamiento para:

- Coordinar los servicios de atención especializada para miembros con necesidades especiales
- Ayudar a los miembros a recibir atención oportuna si:
 - Son adultos mayores y/o tienen: dificultad para escuchar, sordera, ceguera u otra discapacidad.
 - Tienen: necesidades dentales complejas, altas necesidades de salud, múltiples condiciones crónicas o problemas de salud conductual.
 - Están recibiendo “servicios salud y de soporte a largo plazo (LTSS por sus siglas en inglés) provistos por Medicaid.
- Compartir información con nuestros miembros acerca de la salud dental
- Ayudar a nuestros miembros a entender y usar sus beneficios dentales
- Informar a nuestros miembros sobre los recursos disponibles en la comunidad
- Ayudar a nuestros miembros en el manejo de su salud bucal

El servicio de atención al cliente de ODS puede ayudarle a planear sus cuidados. Puede llamarles para ponerse en contacto con nuestro equipo de coordinación de casos. Llame al 800-342-0526 para obtener ayuda.

Transportación médica no emergente

Los servicios de transportación médica no emergente (NEMT por sus siglas en inglés) le pueden proporcionar transportación gratuita para sus citas dentales. Si desea encontrar un transporte cerca de usted, llame a la línea sin costo de NEMT al 1-877-875-4657.

También puede visitar: oregon.gov/oha/HSD/OHP/Pages/NEMT.aspx

Si se traslada en propio vehículo, puede ser que se le reembolsen los gastos efectuados para ir y regresar de su cita. Este pago necesita de una autorización previa. Puede llamar a la línea gratuita de NEMT para saber si le pueden hacer un reembolso. Debe comunicarse a la línea gratuita antes de su cita para saber si podrá recibir un reembolso.

Consulte el mapa con las Organizaciones Coordinadas de Salud que cuentan con servicios de transportación. Contáctelos directamente en:

<https://www.odscommunitydental.com/-/media/ODSCommunityDental/PDFs/Member-resources/Transportation-help.pdf>

Si se embaraza

Si se embaraza, contacte de inmediato al servicio de atención al cliente de OHP. Llame al: 800-699-9075. Ellos se asegurarán de que no pierda su cobertura.

Si está embarazada o piensa que puede estarlo, es importante que vea de inmediato a su proveedor de salud. Las revisiones regulares son importantes para su salud y la de su bebé.

En cuanto nazca su bebé, comuníquese con el servicio de atención al cliente de OHP o con su trabajador social de DHS. Ellos le ayudarán a inscribir a su bebé con OHP.

Ayuda para dejar el tabaco

Usar tabaco puede ocasionar enfermedades y discapacidad. El tabaco daña a casi todos los órganos de nuestro cuerpo. Fumar causa cáncer, enfermedad del corazón, derrame cerebral, enfermedad de los pulmones, diabetes y otras enfermedades. El fumar también incrementa el riesgo de padecer tuberculosis, ciertas enfermedades en los ojos y problemas en el sistema inmune. Si está embarazada o amamantando, el tabaco puede causar riesgos de salud y dañar a su bebé en desarrollo.

El uso de tabaco también puede afectar su salud oral. Los cigarrillos, cigarros electrónicos y otras formas de tabaco pueden causar problemas de salud dental como el cáncer y la enfermedad de las encías.

Usted puede obtener ayuda gratuita para dejar el tabaco. Todos los miembros del Plan de Salud de Oregon (OHP) pueden obtener ayuda a través de su plan médico con OHP. ODS Community Dental puede darle servicios de consultoría gratuitos para dejar el tabaco y referirlo a su plan médico de OHP y/o a la línea de ayuda para dejar el tabaco. También puede llamar directamente a la línea de ayuda para dejar de fumar, usted no necesita de una referencia.

La línea para dejar el tabaco de Oregon (The Oregon Quit Line) también está disponible para ayudarle.

Llame al: 1-855-DEJELO-YA (1-855-335356-92)

TTY: 1-877-777-6534

o visite: QuitNow.net/Oregon

Servicios de consejería y remisiones sin limitaciones

ODS no tiene ninguna autoridad moral o religiosa que limite los servicios de consejería o remisión de sus miembros.

Directivas anticipadas

Usted tiene el derecho de tomar las decisiones sobre el manejo de su salud. Esto quiere decir que es su derecho aceptar o rechazar tratamientos médicos o quirúrgicos. ODS no tiene ninguna limitación para las directivas anticipadas. Escucharemos lo que está escrito en sus instrucciones anticipadas y nos aseguraremos de que sus proveedores también lo hagan.

Si lo desea, tiene derecho a obtener información por escrito sobre las políticas de directivas anticipadas que incluyen sus derechos y limitaciones.

Si usted está despierto y puede hablar, sus proveedores siempre escucharán sus deseos. Sin embargo, si se enferma o se lesiona, es posible que no pueda decirle a su médico y a sus familiares cual es la atención que desea recibir. La ley de Oregon le permite establecer sus deseos, antes de que este tipo de situaciones sucedan. A este documento se le denomina directiva anticipada. También se le conoce como testamento vital. Usted tiene el derecho de llenar una directiva anticipada si lo desea.

Llenar una directiva anticipada es su elección. Puede elegir llenar el formulario y firmarlo o no hacerlo. Su cobertura y acceso a servicios de atención seguirán siendo los mismos lo haga o no. Usted puede obtener una directiva anticipada en la mayoría de los hospitales y a través de muchos

proveedores. También puede encontrar una en línea en:

<https://www.oregon.gov/oha/PH/ABOUT/Documents/Advance-Directive-SP.pdf>

Si no cuenta con una directiva anticipada, sus proveedores podrían preguntarle a su familia qué deben hacer. Si su familia no puede decidir qué hacer, sus proveedores tomarán los pasos habituales para el tratamiento de sus afecciones.

Si llena una directiva anticipada, asegúrese de hablar con sus proveedores y su familia al respecto y de entregarles copias. Solo podrán seguir sus deseos si los conocen. Si cambia de opinión, puede cancelar su directiva anticipada en cualquier momento. Para cancelar su directiva anticipada, pida las copias que entregó y rómpalas o escriba "cancelado" en letras grandes, fírmela y póngale la fecha. Si cree que no se han seguido las instrucciones de su directiva anticipada, puede presentar una queja ante la agencia citada a continuación:

Oregon Public Health Division

Health Care Regulation and Quality Improvement

P.O. Box 14450 Portland, OR 97293

Teléfono: 971-673-0540; (TTY 971-673-0372); Fax: 971-673-0556

Correo electrónico: mailbox.hclc@state.or.us

La información del proceso de quejas, así como el formulario de reclamaciones está disponible en este sitio web: <https://www.oregon.gov/oha/HSD/OHP/Pages/Complaints-Appeals.aspx>

La organización sin fines de lucro llamada Oregon Health Decisions (Decisiones de Salud de Oregon) puede darle más información sobre las directivas anticipadas. Ellos pueden ayudarle a obtener una copia impresa de la directiva anticipada. Están abiertos de lunes a jueves de 9 a.m. a 3 p.m. Puede llamarles al 503-692-0894 o 800-422-4805. También puede visitar su sitio web en oregonhealthdecisions.org.

Privacidad y confidencialidad

En ODS, trabajamos para mantener la privacidad de su información de forma responsable.

La ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (HIPAA, por sus siglas en inglés) se encarga de proteger sus expedientes médicos y de mantenerlos privados. HIPAA le llama "información protegida" a cualquier información que indique los servicios que ha usado o los cuidados que ha recibido. Un documento llamado Aviso de Prácticas de Privacidad explica su derecho a mantener la privacidad de su información personal. También detalla cómo es que su información personal puede ser utilizada. Para obtener una copia, llame al servicio de atención al cliente de ODS al: 800-342-0526.

Mantenemos toda su información privada. Esto incluye:

- La información en poder de ODS
- Lo que está escrito en su expediente dental
- Cualquier cosa que platique con su dentista, el personal de su dentista, y ODS

Fraude, desperdicio y abuso

En ODS, estamos comprometidos a prevenir el fraude, el desperdicio y el abuso. Esto implica seguir todas las leyes relacionadas incluyendo las leyes estatales y federales de reclamaciones falsas. El fraude, el desperdicio y el abuso afectan a todos y aumentan los costos de los servicios de salud.

- **Fraude** es cuando alguien sabe que está haciendo algo deshonesto para ganar más dinero. Un ejemplo de fraude podría ser un doctor cobrándole a alguien por un servicio que no recibió. También podría ser alguien utilizando una tarjeta de identificación que no le pertenece para recibir los beneficios de OHP.
- **Desperdicio** es cuando alguien gasta dinero o recursos sin pensarlo y de manera inconsciente. Esto puede incluir la compra de suministros médicos o equipo no necesarios.
- **Abuso** es algo que resulta en un costo innecesario. Esto puede incluir cobrar por servicios que no son necesarios.

Informe a ODS Community Dental si ha visto o sabe de alguien que ha cometido fraude, desperdicio o abuso. La ley protege a las personas que denuncian fraude, desperdicio o abuso. Usted no puede perder su trabajo o cobertura por reportarlo. Tampoco puede ser tratado injustamente.

Para reportar un fraude, desperdicio o abuso:

Llame a la línea directa de fraude al 855-801-2991. No necesitará decirnos su nombre.

Reporte fraudes efectuados por proveedores a:

1) Medicaid Fraud Control Unit (MFCU)

Oregon Department of Justice
100 SW Market Street
Portland, OR 97201
Teléfono: 971-673-1880
Fax: 971-673-1890

2) OHA Office of Program Integrity (OPI) 3406 Cherry Ave. NE

Salem, OR 97303-4924
Fax: 503-378-2577
Línea gratuita: 1-888-FRAUD01 (888-372-8301)
<https://www.oregon.gov/oha/FOD/PIAU/Pages/Report-Fraud.aspx>

Reporte fraudes cometidos por miembros a:

DHS/OHA Investigations Unit

P.O. Box 14150
Salem, OR 97309
Teléfono: 888-372-8301
Fax: 503-373-1525
Línea gratuita: 1-888-FRAUD01 (888-372-8301)
Fax: 503-373-1525 Attn: Hotline
<https://www.oregon.gov/oha/FOD/PIAU/Pages/Report-Fraud.aspx>

Los miembros tienen derecho a reportar fraude, desperdicio y abuso de manera anónima y de ser protegidos bajo las leyes de denuncias aplicables.

Obteniendo copias de sus expedientes dentales

Su proveedor conservará una copia de su expediente dental. Este expediente contiene información sobre:

- Sus condiciones de salud dental
- Servicios recibidos
- Referencias

Usted tiene el derecho de pedir copias de sus expedientes dentales. También tiene derecho de pedir que sus expedientes sean corregidos si hay algo incorrecto. Llame a su proveedor dental para solicitar copias de sus expedientes o si necesita que tengan una corrección. Puede ser que su proveedor le haga un pequeño cargo por entregarle copias impresas de sus expedientes. Si necesita ayuda, llame al servicio de atención al cliente de ODS al 800-3542-0526.

Directrices de práctica clínica

En ODS, queremos que reciba servicios dentales efectivos. Nuestros proveedores han acordado seguir los mismos estándares dentales. A estos estándares se les denominan directrices de práctica clínica y se encargan de asegurar de que la atención que reciba sea efectiva y suficiente. Un equipo de empleados de ODS revisa estos estándares y les realiza cambios cuando se requiere.

Para consultar nuestras directrices de práctica clínica, visite:

<https://www.odscommunitydental.com/-/media/ODSCommunityDental/PDFs/Provider-resources/ODS-Community-Dental-Clinical-Guidelines.pdf> o comuníquese con el servicio de atención al cliente al 800-342-0526.

Pago a proveedores (reembolsos)

ODS Community Dental paga a sus proveedores de dos maneras, ya sea por el número de miembros que están dispuestos a ver o por la cantidad de servicios que brindan. Su acceso a atención de salud bucal de calidad no se verá afectado por la forma en que pagamos a nuestros proveedores. Puede llamar al servicio al cliente de ODS para obtener más información sobre cómo remuneramos a nuestros dentistas. Queremos asegurarnos de que esté recibiendo la mejor atención por las razones correctas.

Derechos y responsabilidades como miembro

Como miembro de ODS Community Dental, usted tiene derecho a:

- Ser tratado con dignidad y respeto, y con consideración a su privacidad;
- Contar con proveedores que lo traten de la misma manera que tratarían a otras personas que buscan beneficios de atención médica;
- Elegir o cambiar de dentista;
- Referirse directamente a los servicios de salud mental, dependencia química o planificación familiar sin una referencia de un proveedor;
- Tener un amigo, familiar o defensor con usted durante sus citas u otros momentos necesarios dentro de las pautas clínicas;
- Participar activamente en la elaboración de su plan de tratamiento;

- Recibir información sobre su condición y servicios cubiertos y no cubiertos en el idioma y formato que usted entienda. Esto es para que pueda tomar una decisión informada sobre los tratamientos propuestos.
- Dar su consentimiento para el tratamiento o rechazar servicios y de ser informado de lo que sucederá debido a esa decisión, a excepción de los servicios ordenados por el tribunal;
- Obtener documentos escritos sobre sus derechos, beneficios, acceso a los servicios y pasos a seguir en caso de una emergencia;
- Contar con materiales escritos explicados de forma que usted entienda. Esto incluye educación sobre cómo funciona la atención coordinada y los servicios en el sistema coordinado de atención médica;
- Contar con ayuda para obtener la atención cultural y lingüística que necesite en lugares lo más cercanos posible a donde vive o en donde requiera servicios; y elegir proveedores dentro de la red que accesibles para entornos no tradicionales, para familias, comunidades diversas y poblaciones desatendidas;
- Obtener de ODS servicios de supervisión, coordinación de la atención, transición y gestión de planificación, de forma lingüísticamente apropiada y respetando su comunidad y cultura con el fin de que reciba atención de la mejor manera.
- Obtener los servicios necesarios para diagnosticar sus afecciones;
- Obtener atención y servicios integrados y centrados en la persona, que le brinden opciones, independencia y dignidad; y cumplan con los estándares de práctica generalmente aceptados y médicamente apropiados.
- Tener una relación consistente y estable con un equipo que administre su atención;
- Obtener ayuda para navegar por el sistema de prestación de servicios de atención médica y acceder a servicios de apoyo comunitario y social, así como recursos estatales. Esto incluye, entre otros, el uso de intérpretes de atención médica certificados o calificados, trabajadores de atención médica tradicionales certificados, incluyendo trabajadores de salud comunitarios, colegas especialistas en soporte, colegas especialistas en bienestar, asistentes para el parto y navegadores de salud personales que formen parte de su equipo de atención le proporcionen la ayuda cultural y lingüística que necesita para acceder a los servicios apropiados y participar en los procesos que afectan su atención y servicios.
- Obtener servicios preventivos cubiertos;
- Acceder a servicios urgentes y de emergencia las 24 horas del día, los siete días de la semana sin autorización previa;
- Obtener una referencia a proveedores especializados para servicios cubiertos apropiados;
- Tener un registro clínico que enumere las condiciones, los servicios recibidos y las referencias realizadas;
- Tener acceso a su propio registro clínico, a menos que esté restringido por ley;
- Enviar una copia de su expediente clínico a otro proveedor;
- Hacer que su registro clínico sea corregido o cambiado para ser más preciso;
- Escribir una declaración de deseos de tratamiento. Esto incluye el derecho a aceptar o rechazar tratamientos médicos, quirúrgicos, dentales o de salud conductual, y el derecho a ejecutar directivas y poderes notariales para la atención médica establecidos en ORS 127;
- Recibir avisos por escrito antes de que se realice una denegación o cambio en un beneficio o nivel de servicio, a menos que las regulaciones federales o estatales no exijan un aviso;
- Ser capaz de presentar una queja o apelación con ODS y recibir una respuesta;
- Solicitar una audiencia administrativa;

- Obtener servicios gratuitos de un intérprete de atención médica calificado o certificado, incluyendo la interpretación de lenguaje a señas;
- Ser informado de manera oportuna si su cita será cancelada;
- Estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión utilizada como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia, como se especifica en otras regulaciones federales sobre el uso de restricciones y reclusión.
- Ser tratado de manera justa y presentar una queja de discriminación si siente que ha sido tratado injustamente debido a su edad, color, discapacidad, identidad de género, estado civil, raza, religión, sexo u orientación sexual.
- Compartir información con ODS por vía electrónica si lo desea.

Como miembro de ODS Community Dental, es su responsabilidad:

- Ayudar con la elección de su dentista si es necesario;
- Tratar con respeto a todo el personal de ODS Community Dental, proveedores y personal de las clínicas;
- Llegar a tiempo a sus citas;
- Notificar con anticipación si va a cancelar una cita;
- Notificar con anticipación si espera llegar tarde a su cita;
- Buscar recibir exámenes de salud y servicios preventivos de forma periódica con su dentista de atención primaria;
- Agendar sus servicios de diagnóstico y otros servicios a través de su dentista o clínica de atención primaria;
- Obtener remisiones con proveedores especializados a través de su dentista de atención primaria, a menos de que la auto remisión sea permitida;
- Usar apropiadamente los servicios urgencia y de emergencia y notificárselo a ODS dentro de las 72 horas posteriores a la emergencia;
- Proporcionar información precisa sobre su historial clínico;
- Ayudar a su proveedor a obtener sus expedientes clínicos en poder de otros proveedores, lo cual puede incluir el firmar una autorización para la divulgación de su información;
- Hacer preguntas sobre cosas que no entienda relacionadas con sus afecciones, tratamientos y otros temas relacionados con su salud;
- Usar la información provista por ODS y sus equipos de cuidado para poder tomar decisiones informadas sobre algún tratamiento antes de que este se le proporcione;
- Ayudar a elaborar un plan de tratamiento junto con su proveedor;
- Seguir los planes de tratamiento prescritos y acordados;
- Previo a recibir los servicios de sus proveedores, comunicarles que sus servicios de salud están cubiertos por el Plan de Salud de Oregon (OHP); y si lo solicitan mostrar su tarjeta de identificación de Oregon Health;
- Llamar al servicio de atención al cliente de OHP para informarles si:
 - Cambia de dirección o número de teléfono
 - Se embaraza o si tiene un recién nacido
 - Algún miembro de su familia se muda dentro o fuera de su hogar
 - Cuenta con cualquier otro tipo de seguro
- Pagar por servicios no cubiertos
- Pague cualquier prima mensual de OHP a tiempo si es necesario
- Ayudar a ODS a obtener los recursos disponibles por parte de terceros y reembolsar a ODS la

cantidad de los beneficios que hayan sido pagados por ellos como resultado de una lesión o por la recuperación de la lesión;

- Notificar a ODS Community Dental si tiene problemas, quejas o apelaciones.

Puede utilizar sus derechos en cualquier momento. El hacer uso de sus derechos como miembro no cambiará la forma en la que recibe atención por parte de ODS, el personal, sus proveedores y otros. No lo discriminaremos (no lo trataremos de manera diferente) cuando utilice sus derechos. Todos estamos aquí para ayudarle a obtener la mejor atención dental. Nuestro equipo conoce las políticas de inscripción, desafiliación, fraude, desperdicio y abuso, quejas y apelaciones, directivas anticipadas y servicios de intérpretes de atención médica certificados o calificados. Podemos decirle qué proveedores tienen personal bilingüe. Comuníquese con nosotros si tiene alguna pregunta sobre estas políticas. Nuestro número de servicio de atención al cliente de ODS es el 800-342-0526.

Quejas y apelaciones

En ODS Community Dental, queremos asegurarnos de que reciba la mejor atención. Si no está contento con cualquier aspecto de su cuidado dental, usted puede presentar una queja. También puede presentar una queja si no se encuentra satisfecho con el servicio que le brinda ODS.

Si envía una queja a ODS, espere recibir un aviso de recibo por escrito dentro de los 5 días hábiles posteriores a que nuestra oficina reciba su queja. Consulte la página siguiente para ver este proceso a detalle.

Si ha solicitado un servicio y se le ha denegado, usted puede apelar esa decisión. Si revisamos su apelación y seguimos sin estar de acuerdo en pagar por su servicio, usted puede solicitar una audiencia administrativa.

ODS no intentará cambiar su deseo de presentar una queja, una apelación o de solicitar una audiencia administrativa. Sus beneficios no se verán afectados por ninguna queja que usted haga.

¿Necesita ayuda?

ODS puede ayudarle a llenar formularios y a saber que debe hacer después. Nosotros podemos ayudarle a someter una queja, apelación o audiencia administrativa.

También puede obtener la ayuda del servicio de atención al cliente de OHP al: 800-273-0557 (TTY 711).

Para más información sobre reclamos quejas y apelaciones visite nuestro sitio web en:

<https://www.odscommunitydental.com/providers/claims>

Para obtener más ayuda, puede llamar a la línea directa de beneficios públicos (Public Benefits Hotline). Ellos le darán asesoría y pueden representarle.

Public Benefits Hotline: 800-520-5292

Este es un programa de los Servicios de Asesoría Legal de Oregon y del Centro Legal de Oregon.

También puede encontrar información sobre asesoría legal en oregonlawhelp.org.

Definiciones

Una **audiencia administrativa** es cuando usted le pide a la Autoridad de Salud de Oregon (OHA) que revise una decisión que se tomó sobre el pago de un servicio de salud. Las audiencias son realizadas por un juez de derecho administrativo que no forma parte de ODS Community Dental ni del Plan de Salud de Oregon.

Una **denegación** es la decisión de no pagar por un servicio.

Una **apelación** es cuando usted nos pide que cambiemos nuestra decisión referente a un servicio que su dentista ordenó y con la cual usted no está de acuerdo. Usted puede escribir una carta o llenar un formulario explicando el por qué debemos de cambiar nuestra decisión; a esto se le llama presentar una apelación.

Quejas

1. Usted puede presentar una queja ya sea llamándonos o escribiéndonos a:

ODS Community Dental
Attn: Appeal Unit
601 SW Second Ave.
Portland, OR 97204

Teléfono: 800-342-0526
(TDD/TTY: 711)
Fax: 1-503-412-4003

También puede presentar una queja directamente ante el estado de Oregon:

Oregon Health Authority
Ombudsperson
500 NE Summer St. NE, E17
Salem, OR 97310-1097

Teléfono: 503-947-2346
o 877-642-0450 (TTY: 711)

También puede utilizar este formulario en línea para completar su queja en:

https://www.odscommunitydental.com/-/media/ODSCommunityDental/PDFs/Member-resources/Formulario_de_quejas.pdf

Si necesita este formulario en otros idiomas o en un formato diferente, puede ponerse en contacto con nosotros. Llame al servicio de atención al cliente de ODS al 800-342-0526.

2. Le informaremos por escrito que recibimos su queja dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles y le haremos saber:
 - a. Si hemos tomado una decisión
 - b. O le dejaremos saber por qué nos tomará más tiempo el responder. Solo le pediremos más tiempo si es lo mejor para usted. Todas las cartas se escribirán en su idioma preferido.
3. Responderemos a su queja dentro de los siguientes 30 días calendario de haberla recibido.

Si no está satisfecho con la respuesta que le dimos a su queja, puede presentar una queja por escrito ante el estado de Oregon en:

Oregon Health Authority
Ombudsperson
500 NE Summer St. NE, E17
Salem, OR 97310-1097

Teléfono: 503-947-2346
o 877-642-0450 (TTY:
711)

Otra persona puede presentar la queja por usted. Por favor, díganos por escrito el nombre de la persona que hablará por usted. Esta persona puede ser su proveedor de salud si cuenta con un acuerdo por escrito.

Apelaciones

1. Si denegamos, detenemos o reducimos un servicio dental que su proveedor ha ordenado, le enviaremos por correo una carta titulada "Aviso de determinación adversa de beneficios" (NOABD), dentro de los 30 días o tan pronto como sea posible antes de que ocurra el cambio. Esta carta le dirá por qué tomamos esa decisión. Usted puede apelar esa denegación. Debe llamar al servicio de atención al cliente de ODS dentro de los 60 días siguientes a la fecha en que la denegación fue escrita. La carta de denegación debe incluir el "Formulario de apelación

de Medicaid". Puede enviarnos por correo postal su "Formulario de apelación de Medicaid" u otra documentación por escrito a:

ODS Community Dental
Attn: Appeal Unit
601 SW Second Ave.
Portland, OR 97204

Teléfono: 800-342-0526
(TDD/TTY: 711)
Fax: 1-503-412-4003

Encuentre el formulario en español para la apelación de denegación de servicios médicos y la solicitud de audiencia en: <https://www.odscommunitydental.com/-/media/ODSCommunityDental/PDFs/Member-resources/Member-appeal-form-in-Spanish.pdf>

Este formulario también está disponible en otros idiomas en nuestro sitio web. Lo puede encontrar en "apelaciones y quejas" en: <https://www.odscommunitydental.com/members/resources>

Si necesita ayuda para obtener este formulario en otros idiomas u otros formatos, contacte al servicio de atención al cliente de ODS Community Dental. Llame al 800-342-0526.

2. Terminaremos la revisión y responderemos a su apelación en un plazo de 16 días calendario con una carta llamada "Aviso de Resolución de Apelación" (NOAR). Si no podemos resolver su apelación en ese tiempo, le enviaremos otra carta diciendo el por qué nos está tomando más tiempo. Resolveremos su apelación dentro de 14 días más.

Si tomamos una extensión de 14 días, puede solicitar una audiencia si no recibió la resolución de la apelación dentro de los 30 días.

Si cree que su problema es una emergencia y no puede esperar la revisión de una apelación, llame o escribanos a ODS y pida una apelación expedita o "acelerada". Si acordamos que su apelación es una emergencia, responderemos su solicitud en un plazo de 72 horas. Podemos extender la apelación urgente hasta por 14 días si lo solicita o si ODS muestra a la OHA que se necesita más información y que el retraso en la apelación urgente es lo mejor para el miembro.

Puede ser que deba comunicarle a ODS Community Dental que necesita que revisemos su apelación y sus expedientes dentales. Toda la información acerca de su apelación se mantendrá privada.

También puede solicitar una audiencia urgente llamando al servicio de atención al cliente de OHP al 800-273-0557 (TTY 711), y el Estado de Oregon decidirá si pueden tener una audiencia rápida dos días hábiles después de recibir su solicitud.

Si estaba recibiendo servicios bajo ODS y dejamos de proporcionar esos servicios mientras revisamos su apelación, entonces puede solicitar seguir recibiendo el servicio mientras se examina la apelación. Tendrá 10 días a partir de la fecha de la carta NOABD o NOAR para solicitar que sus beneficios continúen. Sin embargo, usted tendrá que pagar por esos servicios si la denegación se mantiene.

Si lo desea alguien puede presentar la apelación y hablar en su nombre. Infórmenos por escrito el nombre de la persona que lo representará. Esta persona podría ser su proveedor si usted le da su consentimiento por escrito.

Denegación verbal o ausencia de denegación por escrito

Puede solicitar que se le envíe una carta de denegación que muestre que su plan no paga determinado servicio si es que todavía no ha recibido una. Usted debe solicitar la carta de denegación si su proveedor de atención dental le dice que usted tendrá que pagar por un servicio que no es pagado por su plan. Puede ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de ODS para solicitar un aviso de denegación. Una vez que tenga esa denegación, puede comenzar el proceso de apelación con ODS. Otra persona puede presentar una apelación por usted. Esto incluye a su proveedor. Por favor, informe a ODS Community Dental si alguien más lo representará.

Audiencias administrativas

Si no está satisfecho con la decisión original de su apelación, puede solicitar una audiencia administrativa con la Autoridad de Salud de Oregon (OHA). Su proveedor también puede solicitar una audiencia para usted.

Para solicitar una audiencia administrativa, llene el formulario de audiencia que recibió junto con su carta de apelación. Si no lo tiene, puede llamar al servicio de atención al cliente de OHP, o a su trabajador/a social de DHS para solicitar uno. Léalo por completo. Este formulario explica el proceso de audiencia y el cómo solicitar una audiencia más pronto. Asegúrese de solicitar una audiencia dentro de los siguientes 120 días de la fecha de la denegación.

Usted puede seguir obteniendo servicios mientras su audiencia está caminando. Después de su audiencia administrativa, OHA podría cambiar la decisión de la apelación o sostenerla. Puede ser que usted tenga que pagar por los servicios que se le brindaron durante su proceso de audiencia si OHA decide no cambiar su decisión de apelación.

ODS Community Dental
800-342-0526 (TDD/TTY: 711)
De lunes a viernes de
7:30 a.m. a 5:30 p.m.

Tel: 800-342-0526 (TDD/TTY: 711)
Fax: 1-503-412-4003
De lunes a viernes de
8 a.m. a 5 p.m.

Usted tiene derecho a tener un abogado o representante en su audiencia. También tiene derecho a acceder a ayuda legal gratuita a través de los Servicios de Asistencia Legal y el Centro de Leyes de Oregon. Para obtener estos servicios llame a la línea gratuita de beneficios públicos al 1-800-520-5292 (TTY 711).

