



Texas



# UnitedHealthcare Servicios Dentales de Medicaid de Texas

Guía para Miembros

Servicio al Cliente: **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1** para personas con problemas de audición

United  
Healthcare®  
Dental

 Children's Medicaid



TEXAS  
Health and Human  
Services

Esta página se dejó en blanco intencionalmente.

# UnitedHealthcare Dental

## Información importante

Si tiene una emergencia dental, llame al consultorio de su dentista de cabecera.

En caso de una emergencia médica, marque el **9-1-1** o vaya a la sala de emergencias más cercana.

### **Servicio al Cliente de UnitedHealthcare Dental, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., hora del Centro, de lunes a viernes**

Hay servicios de interpretación disponibles para todas las llamadas de Servicio al Cliente. Si llama después del horario de atención normal o durante un fin de semana, accederá a un servicio de contestador automático o una grabación con el horario de atención y qué hacer en caso de una emergencia. Si no tiene una emergencia, llame a su dentista de cabecera durante el horario de atención habitual.

**1-877-901-7321,**  
TDD/TTY: **7-1-1**

Puede acceder a la información en el sitio web de UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

[uhc.com/DentalTX](http://uhc.com/DentalTX)

Equipo del Ombudsman para el Cuidado Administrado:

**1-866-566-8989**

Usted puede pedir que este y cualquiera de los materiales impresos que le envíemos se traduzcan a otro idioma o se envíen en un formato diferente, como audio, letra grande o braille.

Para solicitar esta guía en un formato o idioma diferente, llame a UnitedHealthcare al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**. Se lo enviaremos sin cargo en un plazo de 5 días hábiles posteriores a su solicitud.

Si hay cambios significativos, UnitedHealthcare Dental le enviará una carta en la que se le informará al respecto al menos 30 días antes del cambio.

© 2025 United Healthcare Services, Inc. Todos los derechos reservados.

¿Tiene preguntas? Visite [uhc.com/DentalTX](http://uhc.com/DentalTX)  
o llame a Servicio al Cliente al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**.

---

# Índice

Le damos la bienvenida a UnitedHealthcare Dental .....	<a href="#">4</a>
Llamada de bienvenida .....	<a href="#">4</a>
Servicio al Cliente .....	<a href="#">5</a>
La tarjeta de identificación de su hijo.....	<a href="#">6</a>
Cuidado dental regular .....	<a href="#">7</a>
Proveedores dentales .....	<a href="#">7</a>
Cómo tomamos las decisiones .....	<a href="#">9</a>
Emergencias y cuidado de urgencia.....	<a href="#">10</a>
Cómo cambiar el plan dental .....	<a href="#">11</a>
Beneficios dentales de Texas Children's Medicaid.....	<a href="#">12</a>
Beneficios adicionales (servicios de valor agregado).....	<a href="#">13</a>
Cuidado dental y otros servicios .....	<a href="#">15</a>
¿Qué es el cuidado dental de rutina? .....	<a href="#">15</a>
Cómo programar citas.....	<a href="#">15</a>
¿Qué servicios dentales cubre el plan médico de Medicaid?.....	<a href="#">15</a>
¿Cómo obtengo cuidado dental de emergencia para mi hijo y a quién debo llamar? .....	<a href="#">16</a>
¿Qué significa "médicamente necesario"? .....	<a href="#">16</a>
¿Qué es Texas Health Steps (TH Steps)?.....	<a href="#">16</a>
¿El dentista de mi hijo tiene que formar parte de la red de UnitedHealthcare Dental Medicaid?.....	<a href="#">17</a>
Si su dentista abandona la red .....	<a href="#">18</a>
Especialista dental .....	<a href="#">18</a>
¿Qué pasa si necesito cancelar la visita dental de mi hijo?.....	<a href="#">18</a>

---

Proveedores fuera de la red .....	<a href="#">19</a>
¿Qué sucede si soy un trabajador agrícola migrante?.....	<a href="#">19</a>
Servicios de Transporte Médico para Casos que no Sean de Emergencia (NEMT).....	<a href="#">19</a>
¿Qué sucede si mi hijo necesita cuidado dental de rutina o servicios dentales de emergencia cuando está fuera de la ciudad o de Texas? .....	<a href="#">21</a>
¿Qué sucede si mi hijo necesita ver a un dentista especializado (especialista)?.....	<a href="#">21</a>
¿Qué servicios dentales no necesitan una referencia?.....	<a href="#">22</a>
Servicios de interpretación.....	<a href="#">22</a>
¿Qué sucede si recibo una factura del dentista de mi hijo? .....	<a href="#">23</a>
¿Qué debo hacer si me mudo?.....	<a href="#">23</a>
¿Cuáles son los derechos y las responsabilidades de mi hijo? .....	<a href="#">24</a>
Quejas, quejas formales y apelaciones.....	<a href="#">26</a>
Quejas .....	<a href="#">26</a>
Apelaciones .....	<a href="#">29</a>
Audiencia estatal imparcial.....	<a href="#">33</a>
Información sobre la revisión médica externa .....	<a href="#">34</a>
Fraude, malgasto y abuso .....	<a href="#">36</a>
Preguntas frecuentes .....	<a href="#">37</a>
Consejos para una buena salud dental.....	<a href="#">40</a>
Lista de verificación de boca saludable .....	<a href="#">41</a>
Avisos de Prácticas de Privacidad del Plan Dental .....	<a href="#">43</a>

# Le damos la bienvenida a UnitedHealthcare Dental

---

Nos complace que su hijo sea miembro de este plan y asumimos el compromiso de ofrecerle un cuidado dental de calidad.

**Esta guía contiene información importante sobre el programa UnitedHealthcare Dental Texas Medicaid para niños. Guarde esta guía para cuando necesite información sobre el plan.**



## Requisitos de participación

El programa UnitedHealthcare Dental Texas Medicaid para niños proporciona servicios dentales a niños que cumplen los requisitos para Texas Medicaid.

El Centro de Salud y Servicios Humanos de Texas (Health and Human Services Center, HHSC) determina los requisitos de participación para todos los programas de Medicaid.



## Cobertura

El programa UnitedHealthcare Dental Texas Medicaid para niños tiene contrato con proveedores y clínicas dentales para que su hijo pueda recibir los servicios dentales que necesita. Cubrimos cuidado preventivo, exámenes y servicios de tratamiento dental para niños de 0 a 20 años que cumplen los requisitos para Medicaid.



## Llamada de bienvenida

Los nuevos miembros del programa UnitedHealthcare Dental Texas Medicaid para niños recibirán una “llamada de bienvenida”. En ella le informaremos sobre los beneficios del programa y cómo obtener servicios dentales. También verificaremos que haya recibido las tarjetas de identificación para todos los menores de su familia que cumplan los requisitos. Si no está en casa cuando llamamos, volveremos a intentarlo o dejaremos un mensaje para que nos devuelva la llamada.

# Servicio al Cliente

Si tiene preguntas sobre Texas Children's Medicaid, siempre puede llamar a Servicio al Cliente al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**. Nuestro personal atiende de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. También hay servicios de interpretación disponibles para llamadas a Servicio al Cliente.

Podemos ayudarle con lo siguiente:

- Preguntas sobre beneficios dentales o Texas Children's Medicaid
- Preguntas sobre una factura de servicios dentales
- Buscar un proveedor dental
- Gestionar que un intérprete asista a una cita con usted
- Denunciar fraude y abuso
- Beneficios fuera de la red
- Presentar una queja, queja formal o apelación
- Solicitar la Guía para Miembros en audio, letra grande, braille, otro idioma, etc.

También puede acceder a nuestro sitio web seguro las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en [uhc.com/DentalTX](http://uhc.com/DentalTX). Puede buscar información sobre los beneficios y encontrar un proveedor.

Siempre protegemos la información privada de su hijo. Consulte la página 43 para ver el Aviso de Privacidad de UnitedHealthcare o comunique con Servicio al Cliente al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1** si tiene preguntas.

### Servicio al Cliente

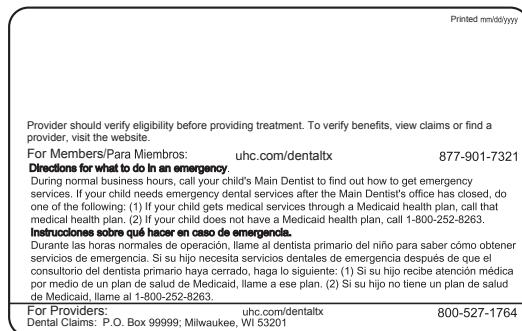
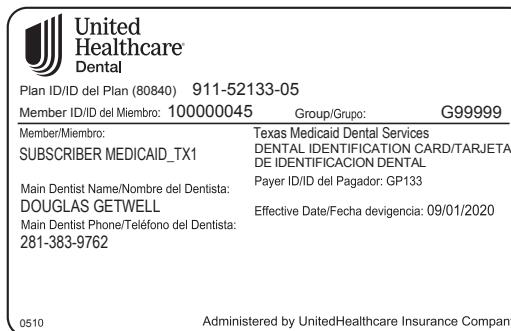
**1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**

Nuestra oficina está cerrada en estos feriados importantes:

- Día de Año Nuevo
- Día de Martin Luther King Jr.
- Día de los Caídos
- Día de la Independencia
- Día del Trabajo
- Día de Acción de Gracias
- Día después de Acción de Gracias
- Navidad

# La tarjeta de identificación de su hijo

Debe haber recibido una tarjeta de identificación para cada uno de sus hijos que están cubiertos por Texas Children's Medicaid. Deberá mostrar esta tarjeta cada vez que su hijo visite a un proveedor dental.



## Cómo leer su tarjeta de identificación

- Nombre del miembro: de quién es la tarjeta
- Número de identificación de Medicaid del miembro: el número de identificación de los servicios dentales de Texas Medicaid del miembro
- Fecha de entrada en vigencia: la fecha de inicio de la cobertura de servicios dentales de Texas Medicaid del miembro
- Fecha de nacimiento: la fecha de nacimiento del miembro
- Nombre del plan: indica que usted se ha inscrito en los servicios dentales de Texas Medicaid
- Dentista de cabecera: el dentista al que está asignado el miembro
- Teléfono del consultorio dental: el número de teléfono del dentista

## Cómo usar su tarjeta de identificación

- Lleve su tarjeta de identificación con usted al dentista. El dentista necesitará la información que figura en la tarjeta.
- En la tarjeta de identificación encontrará el número de Servicio al Cliente al que puede llamar para obtener asistencia. El número se encuentra en la parte de atrás de su tarjeta. Tenga la tarjeta a mano cuando llame.

## Cómo reemplazar su tarjeta de identificación si se pierde

Si pierde su tarjeta de identificación de UnitedHealthcare Dental, llame de inmediato a Servicio al Cliente al **1-877-901-7321** y le enviaremos una nueva. Llame al TDD/TTY: **7-1-1** si tiene problemas de audición.

- 6    **¿Tiene preguntas?** Visite [uhc.com/DentalTX](http://uhc.com/DentalTX)  
o llame a Servicio al Cliente al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**.

### ¿A quién llamar en una emergencia?

Durante el horario de atención regular, llame al dentista de cabecera de su hijo para averiguar cómo obtener servicios de emergencia. Si su hijo necesita servicios dentales de emergencia después de que el consultorio del dentista de cabecera haya cerrado, haga lo siguiente:

- Si su hijo recibe servicios médicos a través de un plan de salud de Medicaid, llame a ese plan médico
- Si su hijo no tiene un plan de salud de Medicaid, llame al 1-800-252-8263 o al **9-1-1**

## Cuidado dental regular

El cuidado dental regular es tan importante como el cuidado médico. Debe llevar a su hijo al dentista para que le hagan exámenes de forma regular.

Su hijo debe comenzar a visitar al dentista apenas le salga el primer diente y, a más tardar, cuando cumpla un año. El dentista o higienista dental examinará la boca de su hijo. El examen incluirá los dientes, las encías, la lengua, los labios y el paladar. Según la edad del niño, la cantidad de dientes presentes y la capacidad de cooperar, el dentista puede indicar algunas radiografías para ver si hay caries. Las radiografías también permiten determinar si los dientes permanentes se están desarrollando con normalidad. Además, es posible que el dentista le haga una limpieza dental a su hijo.

## Proveedores dentales

### ¿Qué debo llevar cuando mi hijo vaya al dentista?

Asegúrese de tener a mano la tarjeta de UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid de su hijo. El consultorio dental necesitará la información que figura en la tarjeta para programar la cita. Asegúrese de anotar la fecha y la hora de la cita. Informe al consultorio si necesitará que un intérprete se reúna con usted allí.

### ¿Qué es un dentista de cabecera?

Un dentista de cabecera puede ser un dentista general o un dentista que solo atiende a niños. Le brinda a su hijo servicios que previenen problemas dentales. Además, puede solucionar la mayoría de los problemas dentales. El dentista de cabecera de su hijo también puede referirle a un especialista por problemas dentales que son más difíciles de solucionar, si se necesita ese tipo de tratamiento.

## Guía de UnitedHealthcare Dental Medicaid

---

### **¿Puede una clínica ser el dentista de cabecera de mi hijo? (Clínica de Salud Rural/Centro de Salud con Certificación Federal)**

Sí, un Centro de Salud con Certificación Federal (Federally Qualified Health Center, FQHC) o una Clínica de Salud Rural (Rural Health Clinic, RHC) pueden ser el dentista de cabecera, si usted así lo desea. Si necesita obtener ayuda para buscar un dentista de cabecera o cambiar el que ya tiene, llame a Servicio al Cliente al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**.

### **¿Cuántas veces puedo cambiar el dentista de cabecera de mi hijo?**

Puede cambiar el dentista de cabecera de su hijo las veces que desee.

### **¿Cómo puedo cambiar el dentista de cabecera de mi hijo?**

Para cambiar de dentista de cabecera, puede llamarnos al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1** (número gratuito). También puede escribir a la siguiente dirección:

UnitedHealthcare Dental – Texas  
P.O. Box 740224  
Atlanta, GA 30374-0224

También puede iniciar sesión en nuestro sitio web en [uhc.com/DentalTX](http://uhc.com/DentalTX) para elegir un nuevo dentista de cabecera. Es necesario registrarse una única vez. Luego podrá iniciar sesión y cambiar de dentista de cabecera cuando lo necesite. ¡Es fácil!

### **Si cambio el dentista de cabecera de mi hijo, ¿cuándo podemos comenzar a recibir servicios del nuevo proveedor?**

El cambio de dentista de cabecera entrará en vigencia el día después de que usted haga el cambio.

### **¿Hay algún motivo por el cual podrían decirme que no puedo cambiar el dentista de cabecera de mi hijo?**

Podríamos rechazar su solicitud por alguno de los motivos que se indican a continuación:

- El dentista de cabecera al que desea cambiarse no acepta pacientes nuevos
- El dentista de cabecera al que desea cambiarse no ofrece los tipos de servicios dentales que su hijo necesita

### **¿Puede un dentista de cabecera solicitar que asignen a mi hijo a otro dentista de cabecera?**

Se puede asignar a su hijo a otro dentista de cabecera por alguno de los motivos que se indican a continuación:

- Usted o su hijo no siguen el consejo del dentista
- Usted o su hijo hacen demasiado ruido o se comportan de manera inadecuada repetidamente mientras están en la sala de espera o en el área de tratamiento del dentista

- La relación con el dentista de cabecera de su hijo no le resulta satisfactoria a usted o al dentista

### **¿Qué sucede si decido llevar a mi hijo a otro dentista que no sea el dentista de cabecera?**

El dentista de cabecera le brindará atención preventiva y le referirá a especialistas según sea necesario. Necesitará una referencia del dentista de cabecera para ver a otro dentista.

### **¿Qué sucede si decido llevar a mi hijo a un dentista fuera de la red?**

Tendrá que pagar todos los servicios fuera de la red que no estén autorizados por UnitedHealthcare Dental, salvo el cuidado de emergencia.

### **¿Qué sucede si decido llevar a mi hijo a un dentista que no acepta Medicaid?**

Tendrá que pagar todos los servicios dentales que reciba de los dentistas que no aceptan Medicaid.

### **¿Cómo obtengo cuidado dental para mi hijo fuera del horario de atención del consultorio del dentista de cabecera?**

Si su hijo necesita cuidado dental fuera del horario de atención del consultorio y no es una emergencia, puede llamar al consultorio del dentista de cabecera y dejar un mensaje en el servicio de contestador. El personal del consultorio le devolverá la llamada cuando esté abierto.

Si su hijo necesita procedimientos dentales de emergencia fuera del horario de atención del consultorio, haga lo siguiente:

- Si su hijo recibe servicios médicos a través de un plan médico de Medicaid, llame a ese plan
- Si su hijo no tiene un plan médico de Medicaid, llame al 1-800-252-8263 o al **9-1-1**

## **Cómo tomamos las decisiones**

UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid utiliza un proceso llamado "revisión de la utilización" el cual nos permite garantizar que cada niño reciba el tratamiento adecuado. Queremos asegurarnos de que los niños no reciban servicios o procedimientos que no necesiten, por ejemplo, demasiadas radiografías. También queremos asegurarnos de que los niños reciban los servicios que necesitan, como limpiezas y selladores. UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid tiene "pautas clínicas" para todos los proveedores dentales. Estas "pautas" describen el modo en que la mayoría de los proveedores dentales deben proporcionar tratamiento a los pacientes de Texas Children's Medicaid.

UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid cuenta con un equipo de profesionales dentales que revisan ciertos tipos de tratamientos para asegurarse de que cumplan con

## Guía de UnitedHealthcare Dental Medicaid

---

nuestras pautas clínicas. El equipo incluye al director de Gestión de la Utilización, dentistas generales y ortodoncistas.

Solo los dentistas con licencia pueden tomar la decisión de denegar un tratamiento o servicio. Todas las denegaciones de tratamientos o servicios deben estar respaldadas por las pautas clínicas de UnitedHealthcare. Puede obtener una copia de estas pautas en nuestro sitio web o llamando a Servicio al Cliente.

El personal de UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid no recibe ninguna recompensa por decir "no" al cuidado necesario. Usted tiene derecho a apelar cualquier denegación de un tratamiento o servicio dental. El proceso para solicitar una apelación de una decisión se explica en la página 29.

## Emergencias y cuidado de urgencia

### Emergencias

Una emergencia es una enfermedad o lesión que pone en riesgo la vida. Requiere atención inmediata. Debe llamar al **9-1-1** o ir a la sala de emergencias más cercana. También debe llamar al proveedor de cuidado primario (PCP) de su hijo. Si su hijo tiene una emergencia dental, usted debe llamar al dentista de inmediato. No es necesaria una preautorización para emergencias. Le dirán lo que debe hacer. También puede llamar a Servicio al Cliente de UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes. Pueden ayudarle a buscar un proveedor dental si lo necesita.

**Si la lesión que tiene su hijo pone en riesgo su vida, usted debe llamar al 9-1-1 o llevarlo a la sala de emergencias de inmediato.**

### Cuidado de urgencia

El cuidado de urgencia es el que recibe su hijo cuando tiene un problema dental que no pone en riesgo la vida. Un ejemplo puede ser algún dolor o una infección. Debe llamar al dentista de su hijo, quien podrá decirle qué debe hacer. El dentista de su hijo está obligado a atender todos los problemas dentales de cuidado de urgencia en un plazo de 48 horas.

## Cómo cambiar el plan dental

### ¿Qué sucede si deseo cambiar el plan dental de mi hijo?

#### ¿Con quién debo comunicarme?

Puede cambiar el plan dental de su hijo si llama al número de teléfono gratuito del Agente de Inscripción de Medicaid: 1-800-964-2777. Es una llamada gratuita.

#### ¿Cuántas veces puedo cambiar el plan dental de mi hijo?

No hay límite para la cantidad de veces que puede cambiar el plan dental de su hijo, pero no puede hacerlo más de una vez al mes.

#### Si cambio el plan dental de mi hijo, ¿cuándo podremos comenzar a usar el nuevo plan dental?

Si llama para cambiar el plan dental el día 15 del mes o antes, el cambio entrará en vigencia el primer día del mes siguiente. Si llama después del día 15 del mes, el cambio tendrá vigencia a partir del primer día del segundo mes siguiente. Por ejemplo:

- Si llama el 15 de abril o antes, su cambio entrará en vigencia el 1 de mayo
- Si llama después del 15 de abril, su cambio entrará en vigencia el 1 de junio

#### ¿Puede UnitedHealthcare Dental Texas Medicaid pedir que se retire a mi hijo del plan dental?

Un plan dental puede pedir que se retire a un niño del plan por los siguientes motivos:

- El niño o su cuidador hacen un uso indebido de la tarjeta de membresía del niño o se la prestan a otra persona,
- El niño o su cuidador adoptan conductas molestas o descontroladas, o no cooperan en el consultorio del dentista, o
- El niño o su cuidador se niegan a respetar las reglas y restricciones del plan dental.

# Beneficios dentales de Texas Children's Medicaid

---

El plan UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid cubre una gran variedad de tratamientos y servicios dentales. Estos servicios incluyen cuidado preventivo y de diagnóstico médica mente necesario, y tratamiento para enfermedades dentales y de las encías. Algunos servicios dentales pueden requerir "preautorización" o aprobación antes de que su hijo pueda recibir el servicio.

## ¿Qué beneficios dentales le ofrece Medicaid a mi hijo?

Los beneficios dentales de Medicaid para su hijo incluyen los siguientes servicios:

- Examen, limpieza, tratamiento con fluoruro cada seis (6) meses
- Radiografías cada seis (6) meses
- Empastes, extracciones, coronas, tratamientos de conducto y otros tratamientos médica mente necesarios

### ¿Cómo obtengo estos servicios para mi hijo?

Programe una cita para un examen con el dentista de cabecera de su hijo. Este le brindará dichos servicios y determinará si se precisan servicios adicionales.

### ¿Qué servicios no están cubiertos?

- Procedimientos estéticos (por ejemplo, blanqueamiento dental)
- Procedimientos considerados experimentales o en investigación
- Servicios que no se consideren médica mente necesarios
- Servicios que podrían estar cubiertos por otro seguro o plan de salud

### ¿Cómo obtengo los medicamentos (con receta médica) que el dentista le ha indicado a mi hijo?

Lleve la receta médica y la tarjeta de identificación del plan médico de Medicaid a la farmacia que prefiera cercana al lugar donde vive.

**¿A quién debo llamar si tengo problemas para obtener los medicamentos (con receta médica) que le indicó el dentista a mi hijo?**

Llame al plan de salud de Medicaid o a Servicio al Cliente de UnitedHealthcare Dental al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**.

## Beneficios adicionales (servicios de valor agregado)

**¿Qué otros beneficios ofrece el plan UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid?**

Su hijo puede ganar una recompensa si tiene buenos hábitos dentales. Algunas de las recompensas que ofrece UnitedHealthcare Dental Medicaid son las siguientes:

### **Kit dental de Firstgrin: Regístrate en el Portal para Miembros**

**¿Quién cumple los requisitos?**

Miembros nuevos y actuales de 8 a 19 años que se registren en el Portal para Miembros. Límite de un kit dental de por vida.

**¿Qué incluye?**

Un cepillo de dientes para niños y más para ayudar a que las pequeñas sonrisas se mantengan saludables.

**¿Cómo lo puedo conseguir?**

Simplemente inscríbase en el Portal para Miembros. ¡Eso es todo! Nos ocuparemos del resto y le enviaremos su kit; no necesita hacer nada más.

### **Cepillo de dientes eléctrico: Regístrate en el Portal para Miembros**

**¿Quién cumple los requisitos?**

Miembros nuevos y actuales de 8 a 19 años que se registren en el Portal para Miembros. Límite de un cepillo de dientes eléctrico por miembro de por vida.

**¿Qué incluye?**

Un cupón para un cepillo de dientes eléctrico que ayude a mantener las sonrisas brillantes y saludables

**¿Cómo lo puedo conseguir?**

Simplemente inscríbase en el Portal para Miembros. Una vez que se registre, le enviaremos su cupón; no necesita hacer nada más.

### **Tarjeta de regalo de Walmart de \$25: Programa de Administración de Casos Dentales**

#### **¿Quién cumple los requisitos?**

Los miembros nuevos de hasta 19 años pueden cumplir los requisitos. Límite de una tarjeta de regalo de por vida.

#### **¿Qué debo hacer?**

Simplemente complete una evaluación de riesgos. Esto nos ayuda a comprender las necesidades únicas de su hijo. Si su hijo califica, nos comunicaremos con usted. Los miembros deben aceptar inscribirse en nuestro programa de administración de casos dentro de los 120 días posteriores a la inscripción en UHC Texas Dental.

### **Tarjeta de regalo de \$10 de Walmart: Programa de Sellado (primeras muelas)**

#### **¿Quién cumple los requisitos?**

Miembros de 9 años o menos. Los miembros que reciban tratamiento de sellado en las cuatro primeras muelas recibirán una tarjeta de regalo. Límite de una tarjeta de regalo de por vida.

#### **¿Qué debo hacer?**

Simplemente, programe una cita con su dentista de cabecera. Sellar estos dientes tan pronto como salgan puede mantenerlos sin caries. Le enviaremos su tarjeta de regalo por correo postal. No hay que llenar ningún formulario.

### **Tarjeta de regalo de Walmart de \$10: Programa de Sellado (segundas muelas)**

#### **¿Quién cumple los requisitos?**

Miembros de 14 años o menos. Los miembros que reciban tratamiento de sellado en las cuatro segundas muelas recibirán una tarjeta de regalo. Límite de una tarjeta de regalo de por vida.

#### **¿Qué debo hacer?**

Simplemente, programe una cita con su dentista de cabecera. Sellar estos dientes tan pronto como salgan puede mantenerlos sin caries. Le enviaremos su tarjeta de regalo por correo postal. No hay que llenar ningún formulario.

Los miembros que cumplan las condiciones del 1 de septiembre de 2025 al 31 de agosto de 2026 cumplirán los requisitos para recibir sus beneficios adicionales.

## Cuidado dental y otros servicios

### ¿Qué es el cuidado dental de rutina?

Los servicios dentales de rutina incluyen lo siguiente:

- Visitas de diagnóstico y preventivas (limpiezas, fluoruro cada seis [6] meses)
- Servicios terapéuticos como empastes, coronas, tratamientos de conducto o extracciones

### Cómo programar citas

Cuando llame al consultorio de su dentista de cabecera para programar una cita, debe indicar el motivo de la cita. Por ejemplo: "Mi hijo necesita que le hagan una limpieza de dientes", o "Mi hijo tiene dolor de muelas". El consultorio le pedirá su nombre, dirección, número de teléfono y seguro.

### ¿Cuándo puedo esperar que atiendan a mi hijo?

A continuación, se indican los plazos para programar citas para el miembro:

- Tres (3) semanas para los servicios de rutina
- Veinticuatro (24) horas para los servicios de emergencia

Si tiene problemas para programar una cita, llame a Servicio al Cliente y pida ayuda.

### ¿Qué servicios dentales cubre el plan médico de Medicaid?

El plan médico de Medicaid cubre servicios dentales de emergencia en un hospital o centro quirúrgico ambulatorio, incluido el pago de los siguientes:

- Tratamiento de la mandíbula dislocada
- Tratamiento de daños traumáticos de los dientes y las estructuras de apoyo
- Extracción de quistes
- Tratamiento de abscesos bucales de origen dental o de encías

El plan médico de Medicaid cubre servicios hospitalarios, médicos y servicios médicos relacionados con las afecciones mencionadas anteriormente. Esto incluye los servicios que el médico proporciona y otros servicios que su hijo pueda necesitar, como anestesia u otros medicamentos. El plan médico de Medicaid también paga el costo del tratamiento y de los dispositivos para anomalías craneofaciales. Si su hijo no tiene un plan médico de Medicaid, el HHSC pagará estos servicios. UnitedHealthcare Dental ofrece todos los demás servicios dentales. Llame a UnitedHealthcare Dental para obtener más información sobre los servicios dentales que ofrecemos.

### ¿Cómo obtengo cuidado dental de emergencia para mi hijo y a quién debo llamar?

Llame al dentista de cabecera de su hijo para averiguar cómo puede obtener servicios dentales de emergencia. Si el consultorio está cerrado, haga lo siguiente:

- Si su hijo recibe servicios médicos a través de un plan médico de Medicaid, llame a ese plan
- Si su hijo no tiene un plan médico de Medicaid, llame al 1-800-252-8263 o al **9-1-1**

### ¿Cuándo puedo esperar que atiendan a mi hijo?

Su hijo debe recibir servicios dentales de emergencia a más tardar 24 horas después de la llamada.

### ¿Qué significa “médicamente necesario”?

Es el criterio para decidir si Medicaid cubrirá un servicio dental para su hijo. En el caso de los servicios o productos dentales provistos, la clave consiste en determinar si un dentista prudente proporcionaría el servicio o producto a un paciente para diagnosticar, prevenir o tratar el dolor, la infección, la enfermedad, la disfunción o la desfiguración dental de acuerdo con los procedimientos generalmente aceptados de la comunidad de dentistas profesionales.

### ¿Qué es Texas Health Steps (TH Steps)?

El beneficio del programa de Medicaid para niños y adolescentes de 0 a 20 años se conoce como programa “Texas Health Steps” (TH Steps). TH Steps ofrece una variedad completa de servicios de prevención, diagnóstico y tratamiento para niños que participan en programas de Medicaid, incluidos los servicios dentales Texas Children’s Medicaid. El programa TH Steps está diseñado para garantizar que los niños accedan a cuidado y exámenes tempranos, para así prevenir, diagnosticar y tratar problemas de salud lo antes posible.

### ¿Qué servicios ofrece Texas Health Steps?

El programa Texas Health Steps hace un seguimiento de los servicios dentales que recibe su hijo para que pueda mantenerse saludable. Le recordaremos cuándo su hijo debe hacerse un examen dental. Según TH Steps, el cuidado dental que se considera médicalemente necesario para su hijo está cubierto incluso cuando la frecuencia es mayor que la recomendada. Por ejemplo, si un proveedor calificado, como un dentista, determina que un niño tiene un riesgo moderado o alto de caries por usar biberón, este podría recibir exámenes dentales y tratamientos preventivos más de dos veces al año, según lo recomendado por la American Academy of Pediatric Dentistry.

Además del dentista, su médico (como el pediatra de su hijo) también puede ayudar a detectar problemas dentales y referir a los niños a un dentista para que les hagan un examen completo y los tratamientos necesarios.

### **¿Cómo y cuándo debe hacerse mi hijo los exámenes dentales de Texas Health Steps?**

Las pautas clínicas de Medicaid recomiendan que los niños tengan una visita dental cuando les salga el primer diente o antes de cumplir un año.

Su hijo debe hacerse un examen cada seis meses. Usted recibirá una llamada y una tarjeta postal para recordarle que programe la visita para el examen.

### **¿El dentista de mi hijo tiene que formar parte de la red de UnitedHealthcare Dental Medicaid?**

Sí. Usted debe elegir un dentista de cabecera que participe en la red de UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid. En el Directorio de Proveedores Dentales de Texas Medicaid figuran todos los dentistas de la red. Antes de recibir cuidado, verifique que el dentista figure en el directorio; para ello, llame a Servicio al Cliente o consulte el directorio en línea en [uhc.com/DentalTX](http://uhc.com/DentalTX).

#### **El Directorio de Proveedores incluye información como:**

- Nombre, dirección y número de teléfono del proveedor
- Idiomas disponibles
- Disponibilidad de acceso al consultorio para personas discapacitadas
- Si ya no acepta pacientes nuevos

#### **Estos son algunos proveedores dentales que su hijo puede consultar:**

- **Dentista de cabecera**
- **Primer hogar dental**
- **Dentista general:** puede tratar a niños y adultos
- **Dentistas pediátricos:** tratan a niños de hasta 18 años de edad
- **Ortodoncistas:** prestan servicios de ortodoncia para enderezar los dientes de los niños
- **Endodoncistas:** se especializan en salvar dientes, hacen tratamientos de conducto
- **Periodoncistas:** tratan la enfermedad de las encías
- **Cirujanos bucales:** realizan cirugía dental, incluidas las extracciones difíciles
- **Higienistas dentales:** limpian los dientes y ofrecen información sobre la salud bucal
- **Asistentes dentales:** ayudan al proveedor dental durante el tratamiento

### Si su dentista abandona la red

A veces, los dentistas abandonan nuestra red porque se mudan o se jubilan. Si su proveedor dental abandona la red, le enviaremos una carta 30 días antes para informarle. En caso de que el proveedor abandone la red con poca anticipación, le enviaremos una carta en un plazo de 15 días calendario para informárselo. Servicio al Cliente puede ayudarle a encontrar un nuevo dentista.

A veces, UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid le permitirá recibir cuidado de un proveedor dental que haya abandonado la red. Esto se conoce como continuidad del cuidado.

### Especialista dental

A veces, el dentista de cabecera de su hijo le pedirá que lo lleve a un especialista dental. El dentista de cabecera le informará qué tipo de especialista desea que su hijo visite. Puede recomendarle a alguien o puede elegir uno usted. Verifique que quien trate a su hijo forme parte de la red de UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid. Servicio al Cliente puede ayudarle a encontrar un especialista.

### ¿Qué pasa si necesito cancelar la visita dental de mi hijo?

#### Cómo cancelar citas

Sabemos que, a veces, es posible que deba cancelar una cita para su hijo. Asegúrese de llamar al consultorio lo antes posible si necesita cancelar. Debe avisar al consultorio al menos con 24 a 48 horas de antelación. De esa manera, se puede programar la visita de otra persona que necesite cuidado dental en ese momento. Si falta a demasiadas citas y no llama al consultorio para cancelarlas, es posible que no le den otra cita.

**Recuerde lo siguiente:** Si cancela una cita y también había programado servicios de transporte o interpretación, también debe cancelar estos servicios.

## Proveedores fuera de la red

El tratamiento que reciba su hijo de un proveedor que no forme parte de la red de UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid no estará cubierto, a menos que el proveedor reciba aprobación antes de tratar a su hijo. Los proveedores dentales que no formen parte de la red deberán solicitar una preautorización antes de tratar a su hijo. Deberán comunicarse con UnitedHealthcare Dental y decírnos por qué su hijo necesita recibir tratamiento de un proveedor fuera de la red.

### ¿Qué sucede si estoy fuera de la ciudad y mi hijo debe hacerse un examen dental de Texas Health Steps?

Si su hijo está fuera de la ciudad, se cubrirá un control dental si lo realiza cualquier proveedor de la red de UnitedHealthcare Dental Children's Medicaid. Llame a Servicio al Cliente o visite nuestro sitio web si necesita ayuda para buscar un proveedor de la red.

## ¿Qué sucede si soy un trabajador agrícola migrante?

Informe al dentista de cabecera y el personal del consultorio trabajará con usted para programar el examen de su hijo antes de que abandone el área. Llame a Servicio al Cliente de UnitedHealthcare Dental al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1** si necesita ayuda para programar una cita para su hijo. Un defensor de los miembros estará disponible para ayudarle.

## Servicios de Transporte Médico para Casos que no Sean de Emergencia (NEMT)

### ¿Qué son los servicios de transporte médico para casos que no sean de emergencia (NEMT)?

Los servicios de transporte médico para casos que no sean de emergencia (nonemergency medical transportation, NEMT) proporcionan transporte a citas de cuidado dental que no sean de emergencia para miembros que no tienen otras opciones de transporte. Esto incluye viajes al médico, dentista, hospital, farmacia y otros lugares donde recibe servicios de Medicaid.

# Guía de UnitedHealthcare Dental Medicaid

---

## ¿Qué incluyen los servicios de transporte médico para casos que no sean de emergencia?

- Pases o boletos para transporte, como transporte público dentro de ciudades o estados, o entre ciudades y estados, incluidos los trenes o autobuses
- Servicios de transporte aéreo comercial
- Servicios de transporte de respuesta a la demanda, es decir, transporte de acera a acera en autobuses, camionetas o sedanes privados, incluidos vehículos con accesibilidad para sillas de ruedas, si es necesario
- Reembolso de millas para un participante de transporte individual (individual transportation participant, ITP) por un recorrido a un servicio de cuidado de la salud cubierto. El participante de transporte individual (ITP) puede ser usted, una parte responsable, un familiar, un amigo o un vecino
- Si tiene 20 años o menos, es posible que pueda recibir fondos correspondientes al costo de las comidas relacionadas con un traslado de larga distancia para obtener servicios de cuidado de la salud. La tarifa diaria para comidas es de \$25 por día, por persona
- Si tiene 20 años o menos, es posible que pueda recibir fondos correspondientes al costo del alojamiento relacionado con un traslado de larga distancia para obtener servicios de cuidado de la salud. Los servicios de alojamiento se limitan a una estadía nocturna y no incluyen ningún servicio utilizado durante su estadía, como llamadas telefónicas, servicio de habitaciones o servicio de lavandería
- Si usted tiene 20 años o menos, es posible que pueda recibir fondos antes de un viaje para pagar los servicios de transporte médico para casos que no sean de emergencia autorizados
- Si necesita que un asistente viaje con usted a la cita con el dentista, los servicios de transporte médico para casos que no sean de emergencia cubrirán los costos de transporte de su asistente

Los niños menores de 14 años deben viajar acompañados por su padre, madre, tutor u otro adulto autorizado. Los niños de 15 a 17 años deben viajar acompañados por su padre, madre, tutor u otro adulto autorizado, o tener un consentimiento registrado de su padre, madre, tutor u otro adulto autorizado para viajar solos.

## ¿Cómo puedo obtener transporte?

Su Organización de Cuidado Administrado (Managed Care Organization, MCO) le dirá cómo solicitar servicios de transporte médico para casos que no sean de emergencia para ir a su cita con el dentista. Debe solicitar los servicios de transporte médico para casos que no sean de emergencia lo antes posible y al menos 48 horas antes del día en que lo necesite. En ciertas circunstancias, puede solicitar el servicio de transporte médico para casos que no sean de emergencia con menos de 48 horas de anticipación. Esto incluye transporte desde el hospital después de ser dado de alta; transporte a la farmacia para pasar a buscar

medicamentos o suministros médicos aprobados; y transporte por afecciones urgentes. Una afección urgente es una afección médica que no es una emergencia, pero que es lo suficientemente grave o dolorosa como para requerir tratamiento dentro de las 24 horas.

Debe notificar a su Organización de Cuidado Administrado (MCO) antes de la hora del traslado aprobado y programado si la cita con el dentista se cancela.

## ¿Qué sucede si mi hijo necesita cuidado dental de rutina o servicios dentales de emergencia cuando está fuera de la ciudad o de Texas?

Si su hijo necesita cuidado dental de rutina mientras está de viaje, llámenos al número gratuito **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1** y le ayudaremos a encontrar un dentista.

Si su hijo necesita servicios dentales de emergencia mientras está de viaje, vaya a un hospital cercano y luego llame al plan médico de Medicaid. Si su hijo no tiene un plan médico de Medicaid, llame al 1-800-252-8263 o al **9-1-1**.

### ¿Qué sucede si mi hijo necesita servicios dentales cuando está fuera del país?

Los servicios dentales prestados fuera del país no están cubiertos por Medicaid.

## ¿Qué sucede si mi hijo necesita ver a un dentista especializado (especialista)?

El dentista de cabecera de su hijo le dará una referencia para que pueda ir a un especialista.

### ¿Cuándo puedo esperar que un especialista atienda a mi hijo?

- Si el especialista va a brindar cuidado de urgencia, su hijo será atendido a más tardar 24 horas después del momento en que usted pida la referencia a su dentista de cabecera
- Si el especialista va a brindar servicios de terapia o su hijo necesita ver al especialista para obtener un diagnóstico, su hijo será atendido a más tardar 14 días después del momento en que usted pida la referencia
- Si el especialista va a brindar servicios para prevenir problemas dentales, su hijo será atendido a más tardar 30 días después del momento en que usted pida la referencia

# ¿Qué servicios dentales no necesitan una referencia?

Los servicios prestados por el dentista de cabecera de su hijo no necesitan una referencia. El dentista de cabecera referirá a su hijo a un especialista si existe una necesidad médica.

## Servicios de interpretación

Si su lengua materna no es el inglés, puede solicitar un intérprete cuando llame a Servicio al Cliente. Algunos de los representantes de Servicio al Cliente hablan otros idiomas además de inglés. También tenemos un contrato con Certified Languages para atender en otros idiomas. El representante de Servicio al Cliente puede gestionar que haya un intérprete del otro lado de la línea para ayudarle con la llamada. Las personas con problemas de audición pueden llamar al TDD/TTY: **7-1-1**.

Muchos de los proveedores dentales de nuestra red también hablan otros idiomas. En el directorio de proveedores y en nuestro sitio web podrá encontrar información sobre los idiomas que habla un proveedor dental. En el Directorio de Proveedores de Texas Children's Medicaid se enumeran todos los dentistas participantes de la red; está disponible en [uhc.com/DentalTX](http://uhc.com/DentalTX). Comuníquese con Servicio al Cliente de Texas Children's Medicaid o visite el sitio web para obtener la lista más actualizada de dentistas o si necesita ayuda para buscar un proveedor que hable su idioma.

También podemos gestionar que un intérprete vaya con usted a la cita con el dentista. Debe llamar a Servicio al Cliente al menos 72 horas antes de la cita programada para solicitar un intérprete. Haremos las gestiones necesarias para que un intérprete que hable su idioma se reúna con usted en el consultorio del dentista. Si necesita un intérprete de lengua de señas, debe informarnos al menos 2 semanas antes de la cita. Si la fecha u hora de la cita cambia, deberá avisarnos. También podemos informar al intérprete.

### ¿Puede alguien brindarme servicios de interpretación cuando hablo con el dentista de mi hijo?

Sí. Usted tiene acceso a un intérprete cuando llama a Servicio al Cliente. Algunos de los representantes de Servicio al Cliente hablan otros idiomas además de inglés. También tenemos un contrato con Certified Languages para atender en otros idiomas. El representante de Servicio al Cliente puede gestionar que haya un intérprete del otro lado de la línea para ayudarle con la llamada. Las personas con problemas de audición pueden llamar al TDD/TTY: **7-1-1**.

### ¿Con quién me comunico para solicitar un intérprete?

Llame a Servicio al Cliente. Un representante de Servicio al Cliente puede gestionar que haya un intérprete del otro lado de la línea para ayudarle con la llamada. Las personas con problemas de audición pueden llamar al TDD/TTY: **7-1-1**.

### ¿Con cuánta antelación debo llamar?

Debe llamar a Servicio al Cliente al menos 72 horas antes de la cita programada para solicitar un intérprete. Haremos las gestiones necesarias para que un intérprete que hable su idioma se reúna con usted en el consultorio del dentista. Si necesita un intérprete de lengua de señas, debe informarnos al menos 2 semanas antes de la cita.

### ¿Cómo puedo conseguir que un intérprete preste sus servicios de manera presencial en el consultorio del dentista?

También podemos gestionar que un intérprete vaya con usted a la cita con el dentista. Debe llamar a Servicio al Cliente al menos 72 horas antes de la cita programada para solicitar un intérprete. Haremos las gestiones necesarias para que un intérprete que hable su idioma se reúna con usted en el consultorio del dentista. Si necesita un intérprete de lengua de señas, debe informarnos al menos 2 semanas antes de la cita. Si la fecha u hora de la cita cambia, deberá avisarnos. También podemos informar al intérprete.

## ¿Qué sucede si recibo una factura del dentista de mi hijo?

Pregúntele al dentista de su hijo por qué le envió la factura a usted. El dentista de su hijo no puede facturarle los servicios cubiertos y aprobados por Medicaid.

### ¿Con quién debo comunicarme?

Llame a Servicio al Cliente de UnitedHealthcare Dental al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**.

### ¿Qué información necesitarán?

Tenga a mano la tarjeta de identificación de miembro de su hijo y una copia de la factura. Deberá informar a Servicio al Cliente quién le envió la factura, la fecha del servicio, la cantidad y la dirección y el número de teléfono del proveedor.

## ¿Qué debo hacer si me mudo?

Es muy importante que mantenga actualizada toda su información. Apenas tenga su nueva dirección, informe a la oficina local de beneficios del Centro de Salud y Servicios Humanos y a Servicio al Cliente de UnitedHealthcare Dental al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**.

Antes de recibir servicios de Medicaid en su nueva área, debe llamar a UnitedHealthcare Dental, a menos que necesite servicios de emergencia. Continuará recibiendo cuidado a través de UnitedHealthcare Dental hasta que el Centro de Salud y Servicios Humanos cambie su dirección.

# ¿Cuáles son los derechos y las responsabilidades de mi hijo?

## Derechos y responsabilidades del miembro

### Derechos del miembro

1. Tiene derecho a obtener información precisa y fácil de comprender para ayudarle a tomar decisiones adecuadas relacionadas con usted o los dentistas y otros proveedores de su hijo.
2. Tiene derecho a saber cómo se les paga a los dentistas de su hijo. Tiene derecho a saber qué incluyen dichos pagos y cómo funcionan.
3. Tiene derecho a saber cómo UnitedHealthcare Dental decide si un servicio está cubierto o es médicaamente necesario. Tiene derecho a saber acerca de las personas de la oficina de UnitedHealthcare Dental que deciden sobre estos aspectos.
4. Tiene derecho a conocer los nombres de los dentistas y otros proveedores inscritos en UnitedHealthcare Dental y sus direcciones.
5. Tiene derecho a elegir entre una lista de dentistas que sea lo suficientemente amplia como para que su hijo pueda recibir el tipo de cuidado adecuado cuando lo necesite.
6. Tiene derecho a participar en todas las elecciones sobre el cuidado dental de su hijo.
7. Tiene derecho a hablar por su hijo en todas las elecciones de tratamiento.
8. Tiene derecho a obtener una segunda opinión de otro dentista inscrito en UnitedHealthcare Dental sobre el tipo de tratamiento que necesita su hijo.
9. Tiene derecho a recibir un trato justo por parte de los dentistas y demás proveedores de UnitedHealthcare Dental.
10. Tiene derecho a hablar con los dentistas y demás proveedores de su hijo en privado, y a que se mantenga la privacidad de los registros dentales de su hijo. Tiene derecho a ver los registros dentales de su hijo, hacer copias y pedir que se hagan cambios en ellos.
11. Tiene derecho a saber que los dentistas, hospitales y otras personas que atienden a su hijo pueden informarle sobre el estado de salud, el cuidado médico y el tratamiento de su hijo. El plan de salud dental de su hijo no puede impedir que le brinden esta información a usted, aun si el cuidado o el tratamiento no es un servicio cubierto.

12. Tiene derecho a saber que no es responsable de pagar los servicios cubiertos que recibe su hijo. Los dentistas, hospitales y otras personas no pueden exigirle que pague ninguna otra cantidad por los servicios cubiertos.
13. Tiene derecho a que no le aíslen ni le impongan restricciones como castigo o para facilitarle las cosas a su proveedor.

### Responsabilidades del miembro

Tanto a usted como a UnitedHealthcare Dental les interesa ver que la salud dental de su hijo mejore. Usted puede ayudar al asumir las siguientes responsabilidades.

1. Usted y su hijo deben tratar de adoptar hábitos saludables, como animar a su hijo a hacer ejercicio, a no fumar y a mantener una dieta saludable.
2. Debe participar en las decisiones del dentista sobre los tratamientos de su hijo.
3. Debe trabajar junto a los dentistas y demás proveedores de UnitedHealthcare Dental para elegir los tratamientos para su hijo con los cuales todos hayan estado de acuerdo.
4. Si no está de acuerdo con UnitedHealthcare Dental, primero debe intentar resolver el desacuerdo mediante el proceso de quejas de UnitedHealthcare Dental.
5. Debe informarse sobre lo que cubre y lo que no cubre UnitedHealthcare Dental. Debe leer la Guía para Miembros para entender cómo funcionan las reglas.
6. Si programa una cita para su hijo, debe tratar de llegar al consultorio del dentista a tiempo. Si no puede acudir a la cita, asegúrese de llamar para cancelarla.
7. Debe informar cualquier uso indebido por parte de proveedores dentales y de cuidado de la salud, otros miembros, UnitedHealthcare Dental u otros planes dentales o médicos.

### Responsabilidades adicionales de los miembros cuando usen los servicios de transporte médico para casos que no sean de emergencia

1. Al solicitar servicios de transporte médico para casos que no sean de emergencia, debe indicar la información que solicite la persona que organice o verifique su transporte.
2. Debe seguir todas las reglas y normas que se apliquen a sus servicios de transporte médico para casos que no sean de emergencia.
3. Debe devolver los fondos adelantados que no utilice. Debe facilitar pruebas de que asistió a la cita con el dentista para poder recibir fondos anticipados en el futuro.
4. No debe abusar ni acosar de manera verbal, sexual o física a nadie mientras solicite o reciba los servicios de transporte médico para casos que no sean de emergencia.
5. No debe perder los boletos o fichas de autobús, y debe devolver cualquier boleto o ficha de autobús que no utilice. Debe usar los boletos o fichas de autobús solo para ir a su cita con el dentista.

## Guía de UnitedHealthcare Dental Medicaid

---

6. Solo debe usar los servicios de transporte médico para casos que no sean de emergencia para desplazarse hacia y desde las citas con el dentista.
7. Si ha coordinado un servicio de transporte médico para casos que no sean de emergencia, pero debido a cualquier circunstancia ya no necesita el servicio, debe comunicarse con la persona que le ayudó a coordinar el transporte lo antes posible.

Si cree que ha recibido un trato injusto o que le han discriminado, llame a la línea gratuita del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (U.S. Department of Health and Human Services, HHS) al 1-800-368-1019. También puede ver información relacionada con la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos en [www.hhs.gov/ocr](http://www.hhs.gov/ocr).

## Quejas, quejas formales y apelaciones

Queremos que esté satisfecho con el cuidado y los servicios que recibe. Si no está satisfecho, queremos saberlo para poder resolver el problema.

### Quejas

Tiene derecho a presentar una queja en cualquier momento. Llame a Servicio al Cliente y responderemos sus preguntas o inquietudes sobre beneficios, servicios, acceso a citas, facturas incorrectas que recibió u otros problemas. Si es posible, resolveremos su problema en el momento de la llamada. Si no es posible, le pediremos más información y nos comunicaremos con usted en un plazo de 30 días calendario posteriores a la presentación de la queja. Podemos pedirle más información en cualquier momento.

También puede presentar la queja por escrito. Puede ayudarle un representante autorizado, alguien que usted elija por escrito. Su representante autorizado puede ser un amigo, vecino, familiar, proveedor o abogado.

### Proceso de quejas

Si tiene una queja, llámenos al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1** (número gratuito). Un defensor de Servicio al Cliente de UnitedHealthcare Dental podrá ayudarle a presentar una queja. La mayoría de las veces, podemos ayudarle de inmediato o, como máximo, en unos días.

Si todavía tiene una queja después de haber pasado por el proceso de quejas de UnitedHealthcare Dental, puede llamar a la Comisión de Salud y Servicios Humanos (HHSC) de Texas al número gratuito 1-866-566-8989. Si desea presentar la queja por escrito, envíela a la siguiente dirección:

Texas Health and Human Services Commission  
Ombudsman Managed Care Assistance Team  
P.O. Box 13247  
Austin, Texas 78711-3247

También puede presentar la queja en [hhs.texas.gov/managed-care-help](http://hhs.texas.gov/managed-care-help).

### ¿Con quién debo comunicarme?

Si tiene una queja, llámenos al número gratuito **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1** para contarnos su problema.

### Envíe las quejas por escrito a:

UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid  
Appeals/Complaints Department  
P.O. Box 1427  
Milwaukee, WI 53201

### ¿Puede el personal de UnitedHealthcare Dental ayudarme a presentar una queja?

Un defensor de Servicio al Cliente de UnitedHealthcare Dental puede ayudarle a presentar una queja. Simplemente llame al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**.

### ¿Qué debo hacer para presentar una queja y cuánto dura el proceso?

Llámenos al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1** (número gratuito) para contarnos su problema. Un defensor de Servicio al Cliente de UnitedHealthcare Dental puede ayudarle a presentar una queja. También puede escribirnos a la siguiente dirección. La mayoría de las veces, podemos ayudarle de inmediato o, como máximo, en unos días.

### Envíe las quejas por escrito a:

UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid  
Appeals/Complaints Department  
P.O. Box 1427  
Milwaukee, WI 53201

Le enviaremos una carta de acuse de recibo en menos de 5 días hábiles después de recibir su queja. En la carta también le diremos qué puede hacer si aún tiene inquietudes.

Analizaremos su caso y le enviaremos una carta con nuestra decisión en un plazo de 30 días a partir de la fecha de la queja.

## Guía de UnitedHealthcare Dental Medicaid

---

### **Si no me gusta lo que sucede con mi queja, ¿a quién más puedo llamar?**

Si todavía tiene una queja después de haber pasado por el proceso de quejas de UnitedHealthcare Dental, puede llamar a la Comisión de Salud y Servicios Humanos (HHSC) de Texas al número gratuito 1-866-566-8989.

### **¿Cómo puedo presentar una queja ante la Comisión de Salud y Servicios Humanos después de haber pasado por el proceso de quejas de UnitedHealthcare Dental?**

Llame a la Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas (HHSC) al 1-866-566-8989 (número gratuito). Si desea presentar la queja por escrito, envíela a la siguiente dirección:

Texas Health and Human Services Commission  
Ombudsman Managed Care Assistance Team  
P.O. Box 13247  
Austin, Texas 78711-3247

## **Línea de ayuda de escalación del MDCP/DBMD**

### **¿Qué es la línea de ayuda de escalación del MDCP/DBMD?**

La línea de ayuda de escalación del Programa para Niños Médicamente Dependientes (Medically Dependent Children Program, MDCP)/Programa para Personas Sordociegas con Discapacidades Múltiples (Deaf-Blind with Multiple Disabilities, DBMD) brinda asistencia a las personas con Medicaid que obtienen beneficios a través de estos programas.

La línea de ayuda de escalación puede ayudar a resolver problemas relacionados con el programa de cuidado administrado de STAR Kids. La ayuda puede incluir responder preguntas sobre audiencias estatales imparciales y la continuación de los servicios durante el proceso de apelación.

### **Como miembro, ¿cuándo debo llamar a la línea de ayuda de escalación?**

Llame cuando haya intentado obtener ayuda, pero no haya podido obtener la ayuda que necesita. Si no sabe con quién comunicarse, puede llamar al **844-999-9543** y ellos trabajarán para ponerle en contacto con las personas adecuadas.

### **¿La línea de ayuda de escalación es lo mismo que la Oficina del Ombudsman del Departamento de Salud y Servicios Humanos?**

No. La línea de ayuda de escalación del Programa para Niños Médicamente Dependientes/Programa para Personas Sordociegas con Discapacidades Múltiples es parte del programa de Medicaid. El Ombudsman ofrece una revisión independiente de las inquietudes. Para comunicarse con él, llame al 866-566-8989 o visite el sitio web [hhs.texas.gov/managed-care-help](http://hhs.texas.gov/managed-care-help). La línea de ayuda de escalación del Programa para

Niños Médicamente Dependientes/Programa para Personas Sordociegas con Discapacidades Múltiples está dedicada a las personas y familias que reciben beneficios de estos programas.

### ¿Quién puede llamar a la línea de ayuda?

Usted, sus representantes autorizados o su representante legal.

### ¿Pueden llamar los miembros en cualquier momento?

La línea de ayuda de escalación está disponible de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Después de este horario, deje un mensaje y un miembro de nuestro personal de guardia capacitado le devolverá la llamada.

## Apelaciones

Una apelación es una solicitud para cambiar una decisión tomada por UnitedHealthcare Dental en cuanto a servicios que usted o su proveedor consideran que usted tiene derecho a recibir. Usted, o un representante autorizado, puede presentar una apelación por escrito, en persona o llamando a Servicio al Cliente de UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid. Las solicitudes para revisar servicios que fueron denegados por UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid deben presentarse **en un plazo de 60 días calendario** posteriores a la decisión de UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid de denegar un servicio o suministro. Revisaremos el cuidado o los servicios que se denegaron o la decisión de cobertura que se tomó.

### Envíe las apelaciones por escrito a:

UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid  
Attn: Grievance and Appeals Unit  
P.O. Box 1427  
Milwaukee, WI 53201

### Tiene derecho a lo siguiente:

- Solicitar y obtener copias de todos los documentos relacionados con la apelación. Puede agregar información sobre la apelación al expediente por escrito o en persona.
- Continuar recibiendo servicios cubiertos por Medicaid mientras su apelación se encuentra en revisión. Para que estos servicios cubiertos por Medicaid continúen, debe llamar o informar a UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid **en un plazo de los 10 días hábiles** después de haber sido notificado. Si la apelación se rechaza, usted podría ser responsable del costo de cualquier beneficio continuado que haya recibido. Si se aprueba la apelación y usted no pidió que los servicios continuaran mientras la apelación estaba pendiente, UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid autorizará o prestará los servicios en un plazo de 72 horas.

# Guía de UnitedHealthcare Dental Medicaid

---

El personal calificado de UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid decide sobre las apelaciones que no están relacionadas con problemas médicos. Los profesionales de cuidado médico calificados deciden sobre las apelaciones relacionadas con problemas médicos. Tomaremos una decisión justa sobre la apelación en un plazo de 30 días calendario después de haberla recibido.

## ¿Puede otra persona presentar una apelación en mi nombre?

Sí. Su médico, otro proveedor o cualquier persona que usted elija puede presentar una apelación.

## Proceso de apelaciones

### ¿Qué puedo hacer si UnitedHealthcare Dental rechaza o limita un servicio para mi hijo que el dentista ha solicitado?

Si no está de acuerdo con la denegación de UnitedHealthcare Dental, tiene derecho a apelar. Puede pedirle a UnitedHealthcare Dental que le ayude a presentar una apelación. También puede elegir un proveedor, un familiar, un amigo o un abogado para que apele en su nombre. Para ello, la persona que elija debe tener su aprobación por escrito.

### ¿Cómo sabré si le deniegan los servicios a mi hijo?

Recibirá por correo una notificación de denegación de los servicios solicitados para su hijo. Puede llamar a Servicio al Cliente al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1** para conocer el estado de una solicitud de servicios para su hijo o puede ver el estado en [uhc.com/DentalTX](http://uhc.com/DentalTX). Su dentista también puede informarle sobre la denegación.

### ¿Cuáles son los plazos para el proceso de apelaciones?

Debe solicitar la apelación en un plazo de 60 días desde la fecha en que reciba la carta de denegación. Si desea que UnitedHealthcare Dental examine su caso, puede pedirlo por escrito o por teléfono. Si usted o la persona que elija para apelar en su nombre llama a Servicio al Cliente para presentar una apelación, Servicio al Cliente redactará la apelación y se la enviará para que la firme. Usted o la persona que elija para apelar en su nombre debe firmar la apelación y enviárnosla, a menos que haya solicitado una apelación rápida (acelerada).

Si es necesario, puede pedir una extensión por un plazo máximo de 14 días. Si UnitedHealthcare Dental determina que se necesita más información o si considera que lo mejor para su hijo es conceder una extensión, se lo notificaremos por escrito. Le explicaremos por qué dicha extensión beneficia a su hijo.

### ¿Cuándo puedo solicitar una apelación?

Debe solicitar la apelación en un plazo de 60 días desde la fecha en que reciba la carta de denegación. Los servicios pueden continuar mientras se revisa su apelación, si se aplican todas las condiciones que se detallan a continuación:

- Usted solicita una apelación:
  - En un plazo de 10 días hábiles a partir de la fecha en que enviamos la carta de denegación, o
  - Antes de la fecha de entrada en vigencia de esta carta de denegación.
- La solicitud de apelación está relacionada con servicios reducidos o suspendidos, o con servicios que se le autorizaron anteriormente
- Los servicios fueron solicitados por un proveedor autorizado
- El período de autorización para los servicios no ha finalizado
- Usted pidió que el servicio continuara

También puede solicitar una apelación por la denegación parcial o completa del pago de los servicios. Si es necesario, puede pedir una extensión por un plazo máximo de 14 días. Si UnitedHealthcare Dental determina que se necesita más información o si considera que lo mejor para su hijo es conceder una extensión, se lo notificaremos por escrito. Le explicaremos por qué dicha extensión beneficia a su hijo.

### ¿Puedo solicitar una apelación de forma verbal o debo hacerlo por escrito?

Si desea que UnitedHealthcare Dental examine su caso, podrá pedir una apelación por escrito o por teléfono. Si usted o la persona que elija para apelar en su nombre llama a Servicio al Cliente para presentar una apelación, Servicio al Cliente redactará la apelación y se la enviará para que la firme. Debe solicitar la apelación en un plazo de 60 días desde la fecha en que reciba la carta de denegación. Usted o la persona que elija para apelar en su nombre debe firmar la apelación y enviárnosla, a menos que haya solicitado una apelación rápida (acelerada).

### Envíe las apelaciones por escrito a:

UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid  
Attn: Grievance and Appeals Unit  
P.O. Box 1427  
Milwaukee, WI 53201

### ¿Puede el personal de UnitedHealthcare Dental ayudarme a presentar una apelación?

Sí. Llame a Servicio al Cliente al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1** para solicitar una apelación. Servicio al Cliente la redactará y se la enviará para que la firme. Servicio al Cliente también puede ayudar con las solicitudes de revisión médica externa de emergencia con

## Guía de UnitedHealthcare Dental Medicaid

---

audiencia estatal imparcial y con las solicitudes de audiencia estatal imparcial de emergencia sin revisión médica externa.

### ¿Qué más puedo hacer si aún no estoy conforme?

Si no está de acuerdo con la decisión de la apelación de UnitedHealthcare Dental, tiene derecho a solicitar una revisión médica externa con audiencia estatal imparcial. Su solicitud puede ser escrita o verbal. También puede solicitar una audiencia estatal imparcial sin solicitar una revisión médica externa a más tardar 120 días mientras o después de que el contratista dental envíe por correo el aviso de decisión de la apelación interna.

Usted, su padre o madre, su representante autorizado o su representante legalmente autorizado (legally authorized representative, LAR) deben solicitar la revisión médica externa en un plazo de 120 días desde la fecha en que el plan de salud le envíe la carta con la decisión. Puede solicitar una revisión médica externa estándar con una audiencia estatal imparcial o una revisión médica externa de emergencia con una audiencia estatal imparcial, ya sea de forma escrita o verbal.

Debe completar el proceso de apelaciones de UnitedHealthcare Dental antes de poder solicitar una audiencia estatal imparcial o una revisión médica externa.

## Apelaciones urgentes (rápidas)

Cuando usted o el proveedor de su hijo consideren que una demora en el cuidado o el tratamiento podría constituir una emergencia médica, usted o el proveedor de su hijo deben llamar a Servicio al Cliente de UnitedHealthcare Dental para pedir una apelación rápida. Esto significa que la ausencia de cuidado médico inmediato podría representar un riesgo para la vida de su hijo o causarle un dolor intenso. Tomaremos una decisión sobre las apelaciones urgentes en un plazo de 72 horas desde que recibamos su solicitud.

Si se necesita más información, UnitedHealthcare Dental se comunicará con usted para informarle que necesitamos más tiempo para revisar la solicitud.

## Apelación acelerada al plan dental

### ¿Qué es una apelación acelerada?

Pida una apelación acelerada cuando no pueda esperar por una apelación estándar; por ejemplo, cuando la vida o la salud de su hijo estén en peligro. Cuando usted presenta una apelación acelerada, UnitedHealthcare Dental tiene que tomar una decisión rápida en función del estado de salud de su hijo.

### **¿Cómo solicito una apelación acelerada?**

Puede solicitar una apelación por escrito o por teléfono. Usted o la persona que elija para apelar en su nombre puede llamar a Servicio al Cliente para pedir una apelación acelerada.

### **¿Cuánto demora una apelación acelerada?**

Revisaremos y responderemos a la solicitud de apelación acelerada en un plazo de 72 horas.

### **¿Qué sucede si UnitedHealthcare Dental dice que no me concederá una apelación acelerada?**

Si UnitedHealthcare Dental considera que el retraso en el cuidado no representa un riesgo para la vida, se lo informaremos en un plazo de 72 horas. La apelación se procesará mediante el proceso de apelación estándar. Le informaremos la decisión en un plazo de 30 días.

### **¿Quién puede ayudarme a presentar una apelación acelerada?**

Usted, el médico de su hijo, otro proveedor o cualquier persona que usted elija puede presentar una apelación acelerada.

## **Audiencia imparcial de Medicaid**

Los miembros que no estén satisfechos con el resultado de la decisión de UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid sobre una apelación también pueden solicitar una audiencia estatal imparcial en el plazo de los ciento veinte (120) días calendario posteriores a la decisión de la apelación.

## **Audiencia estatal imparcial**

### **¿Puedo solicitar una audiencia estatal imparcial?**

Si usted, como miembro del plan dental, no está de acuerdo con la decisión del plan dental, tiene derecho a solicitar una audiencia estatal imparcial. Puede nombrar a una persona para que le represente. Para hacerlo, comuníquese con UnitedHealthcare Dental. Un proveedor puede ser su representante. Si desea impugnar una decisión tomada por UnitedHealthcare Dental, usted o su representante deben solicitar la audiencia estatal imparcial en un plazo de 120 días desde la fecha de la carta de UnitedHealthcare Dental con la decisión que desea impugnar. Si no solicita la audiencia imparcial estatal en un plazo de 120 días, puede perder su derecho a solicitarla. Para solicitar una audiencia estatal imparcial, usted o su representante deben enviar una carta a la siguiente dirección:

UnitedHealthcare Dental – Texas

Attn: Fair Hearings

P.O. Box 740224

Atlanta, GA 30374-0224

o llamar al: **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**

## Guía de UnitedHealthcare Dental Medicaid

---

Si usted solicita una audiencia imparcial en un plazo de 10 días desde el momento en que reciba el aviso de audiencia de UnitedHealthcare Dental, su hijo tiene derecho a seguir recibiendo cualquier servicio que UnitedHealthcare Dental haya denegado o reducido, al menos hasta que se tome la decisión final en la audiencia. Si no solicita una audiencia imparcial en un plazo de 10 días hábiles desde el momento en que recibe el aviso de audiencia, se interrumpirá el servicio que UnitedHealthcare Dental denegó.

Si solicita una audiencia imparcial, le enviarán un paquete de información donde le indicarán la fecha, la hora y el lugar de la audiencia. La mayoría de las audiencias imparciales se llevan a cabo por teléfono. En ese momento, usted o su representante pueden indicar el motivo por el que necesita el servicio que UnitedHealthcare Dental denegó.

La Comisión de Salud y Servicios Humanos tomará una decisión final en un plazo de 90 días a partir de la fecha en que usted solicitó la audiencia.

### **¿Puedo solicitar una audiencia estatal imparcial de emergencia?**

Si considera que esperar una audiencia estatal imparcial pondrá en grave peligro su vida o salud, o bien su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar su funcionamiento máximo, usted o su representante pueden solicitar una audiencia estatal imparcial de emergencia escribiendo o llamando a UnitedHealthcare Dental. Para calificar para una audiencia estatal imparcial de emergencia a través de la Comisión de Salud y Servicios Humanos, primero debe completar el proceso de apelaciones internas de UnitedHealthcare Dental.

## Información sobre la revisión médica externa

### **¿Puedo solicitar una revisión médica externa?**

Si usted, como miembro del plan dental, no está de acuerdo con la decisión del contratista dental sobre la apelación interna, tiene derecho a solicitar una revisión médica externa con audiencia estatal imparcial. Una revisión médica externa es un paso adicional opcional que puede tomar para que su caso se examine de forma gratuita antes de la audiencia estatal imparcial. Usted, su padre o madre, su representante autorizado o su representante legalmente autorizado (legally authorized representative, LAR) deben solicitar la revisión médica externa en un plazo de 120 días desde la fecha en que el plan de salud le envíe la carta con la decisión. Si no solicita la revisión médica externa en ese plazo, puede perder su derecho a solicitarla. Para solicitar una revisión médica externa, usted, su padre o madre, su representante o su representante legalmente autorizado deben completar el “Formulario de Solicitud de Revisión Médica Externa y Audiencia Estatal Imparcial” adjunto a la carta de aviso para el miembro sobre la decisión de apelación interna de la Organización de Cuidado Administrado (MCO) y enviarlo por correo o fax a UnitedHealthcare Dental - Texas. Para hacerlo, deben usar la dirección o el número de fax que figura en la parte superior del formulario.

- Llame a UnitedHealthcare Dental al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**
- Envíe un correo electrónico a UnitedHealthcare Dental a **txdentaladvocates@uhc.com**

Tiene derecho a seguir recibiendo cualquier servicio que el plan de salud haya denegado o reducido, en función de los servicios previamente autorizados, al menos hasta que se realice la revisión médica externa y se tome la decisión final de la audiencia imparcial si solicita una revisión médica externa con audiencia imparcial antes de la última de las siguientes fechas: (1) 10 días calendario después de que el contratista dental envíe por correo postal el aviso de la acción, o bien, (2) el día en que la carta del contratista dental indique que su servicio se reducirá o finalizará. Si no solicita la continuación de los beneficios para esta fecha, se interrumpirá el servicio que el plan dental denegó.

Puede retirar su solicitud de revisión médica externa antes de que se asigne a una Organización de Revisión Independiente o mientras esta revise su solicitud de revisión médica externa. La revisión médica externa no puede retirarse si una Organización de Revisión Independiente ya completó la revisión y tomó una decisión.

Una vez recibida la decisión de la revisión médica externa, usted tiene derecho a retirar la solicitud de audiencia estatal imparcial. Puede retirar la solicitud de audiencia estatal imparcial verbalmente o por escrito. Para ello, debe comunicarse con el funcionario de audiencias que figura en el Formulario 4803, Aviso de Audiencia.

### **¿Puedo solicitar una revisión médica externa de emergencia?**

Si considera que esperar una revisión médica externa estándar pondrá en grave peligro su vida o salud, o bien su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar su funcionamiento máximo, usted, su padre o madre o su representante legalmente autorizado pueden solicitar una revisión médica externa de emergencia y una apelación estatal imparcial de emergencia escribiendo o llamando a UnitedHealthcare Dental. Para calificar para una revisión médica externa de emergencia y una revisión de la audiencia estatal imparcial de emergencia a través de la Comisión de Salud y Servicios Humanos, primero debe completar el proceso de apelaciones internas de UnitedHealthcare Dental.

### **¿Puedo cancelar mi revisión médica externa?**

Puede cancelar su solicitud de revisión médica externa antes de que se asigne a una Organización de Revisión Independiente o mientras esta revise su solicitud de revisión médica externa. La revisión médica externa no puede retirarse si una Organización de Revisión Independiente ya completó la revisión médica externa y tomó una decisión.

Una vez recibida la decisión de la revisión médica externa, tiene derecho a retirar la solicitud de audiencia estatal imparcial. Puede retirar la solicitud de audiencia estatal imparcial verbalmente o por escrito. Para ello, debe comunicarse con el funcionario de audiencias que figura en el Formulario 4803, Aviso de Audiencia.

# Fraude, malgasto y abuso

## Información sobre fraude

### ¿Desea denunciar malgasto, abuso o fraude?

Avísenos si cree que un médico, un dentista, un farmacéutico en una farmacia, otro proveedor de cuidado médico o una persona que recibe beneficios está actuando incorrectamente. Esto podría ser malgasto, abuso o fraude, lo que es ilegal. Por ejemplo, infórmenos si cree que alguien:

- Está recibiendo un pago de Medicaid por servicios que no se prestaron o que no eran necesarios
- No está diciendo la verdad sobre una afección médica para obtener tratamiento médico
- Está permitiendo que otra persona use su identificación de Medicaid Dental
- Está usando la identificación de Medicaid Dental de otra persona
- No está diciendo la verdad sobre la cantidad de dinero o recursos que tiene para obtener beneficios

### Para denunciar malgasto, abuso o fraude, elija una de las siguientes opciones:

- Llame a la línea de la Oficina del Inspector General (Office of Inspector General, OIG) al 1-800-436-6184, o
- Visite <https://oig.hhs.texas.gov/>. En la casilla “I Want To” (Deseo), haga clic en “Report Fraud, Waste, or Abuse” (Denunciar fraude, malgasto o abuso) para completar el formulario en Internet.
- Puede denunciarlo directamente a UnitedHealthcare Dental Texas Medicaid:  
UnitedHealthcare Dental  
Special Investigation Unit  
170 Wood Avenue, 3rd Floor, NJ050-1000  
Iselin, NJ 08830  
Teléfono: **1-844-359-7736**, TDD/TTY: **7-1-1**

### Para denunciar malgasto, abuso o fraude, recopile toda la información que sea posible.

- Si denuncia a un proveedor (médico, dentista, asesor, etc.), incluya lo siguiente:
  - Nombre, dirección y número de teléfono del proveedor
  - Nombre y dirección del centro (hospital, asilo de convalecencia, agencia de asistencia médica a domicilio, etc.)
  - Número de Medicaid del Proveedor y del centro, si los conoce
  - Tipo de proveedor (médico, dentista, terapeuta, farmacéutico, etc.)

- Nombres y números de teléfono de otros testigos que puedan contribuir en la investigación
- Fechas de los hechos
- Resumen de lo que sucedió
- Si denuncia a alguien que recibe beneficios, incluya lo siguiente:
  - El nombre de la persona
  - La fecha de nacimiento de la persona, el número del Seguro Social o el número de caso, si usted lo tiene
  - La ciudad donde vive la persona
  - Detalles específicos sobre el malgasto, abuso o fraude

### **¿Cómo denuncio a un dentista que creo que está usando indebidamente o engañando al sistema (cometiendo fraude)?**

Cualquier persona puede denunciar fraude y abuso potenciales. Estos son algunos ejemplos de fraude o abuso de Medicaid que podría cometer un consultorio dental:

- Facturar servicios que no se prestaron
- Pedir a una familia que pague los servicios que están cubiertos por Texas Children's Medicaid
- Prestar servicios que no son realmente necesarios (como extraer dientes innecesariamente)

Llame a la línea de la Oficina del Inspector General (Office of Inspector General, OIG) al 1-800-436-6184, o visite <https://oig.hhs.texas.gov/>. En la casilla “I Want To” (Deseo), haga clic en “Report Fraud, Waste, or Abuse” (Denunciar fraude, malgasto o abuso) para completar el formulario en Internet.

Llame a Servicio al Cliente de UnitedHealthcare Dental al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1** para denunciar una sospecha de fraude y abuso.

## Preguntas frecuentes

- P. ¿Puedo llevar a mi hijo a cualquier dentista?**
- R.** Solo puede llevar a su hijo a un dentista que forme parte de la red de UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid. Si el proveedor dental actual de su hijo no forma parte del plan dental, llame a Servicio al Cliente. Podemos ayudar a su proveedor dental a unirse a nuestra red o podemos ayudarle a usted a buscar un nuevo dentista que participe en la red.

## Guía de UnitedHealthcare Dental Medicaid

---

**P. ¿Cuándo debo llevar a mi hijo al dentista?**

**R.** Los niños deben ir al dentista cuando cumplan un año o cerca de esa fecha. Después, los padres deben programar una cita dental cada seis meses.

**P. ¿Tienen una tarjeta de identificación los miembros de Texas Children's Medicaid?**

**R.** Sí, le enviaremos la tarjeta de identificación de su hijo después de que esté inscrito. Asegúrese de llevar la tarjeta de identificación de su hijo a cada cita dental. Si pierde la tarjeta, puede llamar a Servicio al Cliente para obtener otra.

**P. Cuando visite al dentista, ¿tendré copagos?**

**R.** No. No hay copagos en el programa Texas Children's Medicaid Sin embargo, se requiere el pago de todos los procedimientos y tratamientos no cubiertos. Si desea obtener más información sobre los servicios cubiertos por Texas Children's Medicaid, llame a Servicio al Cliente al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**.

**P. ¿Cómo encuentro un dentista y programo una cita?**

**R.** Puede llamar al número de Servicio al Cliente de UnitedHealthcare Texas Children's Medicaid al 1-877-901-7321, TDD/TTY: **7-1-1** y le ayudaremos a buscar un dentista en su área. También puede encontrar un proveedor participante visitando nuestro sitio web en [uhc.com/DentalTX](http://uhc.com/DentalTX). Podemos enviarle un Directorio de Proveedores con una lista de todos los dentistas que participan en el programa si usted lo solicita.

**P. ¿Qué debo hacer si necesito cancelar la cita con el dentista de mi hijo?**

**R.** Debe llamar al consultorio del dentista, como mínimo, de 24 a 48 horas antes de la cita programada para cancelarla (el plazo exacto varía según las diferencias en los consultorios dentales). Muchos dentistas tienen políticas de cancelación en las que se reservan el derecho de dejar de atender a un paciente que no asiste a las citas programadas. Es muy importante asistir a todas las citas programadas o llamar con anticipación si debe cancelarlas.

**P. ¿Qué sucede si un dentista o una clínica me envía una factura?**

**R.** Si recibe una factura, llame a Servicio al Cliente al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**. Un representante trabajará con usted para averiguar si necesita pagar la factura o cómo resolver el problema.

**P. ¿Exige el plan de salud que obtenga una segunda opinión para algún servicio?**

**R.** No. UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid no le exige que obtenga una segunda opinión para los servicios cubiertos. Sin embargo, hay una segunda opinión a su disposición para todos los servicios dentales cubiertos. Si desea recibir una segunda opinión, llame a Servicio al Cliente.

- P. ¿Qué hago si quiero que mi hijo consulte a un especialista dental?**
- R.** Hable primero con el dentista de cabecera de su hijo. Su dentista le ayudará a encontrar el tipo de especialista que su hijo necesita y que forme parte de nuestra red.
- P. ¿Necesito una referencia para que mi hijo vea a un especialista dental?**
- R.** Su hijo no necesita una referencia para ver a un especialista dental, siempre y cuando el dentista participe en el programa UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid.
- P. ¿Qué beneficios no cubre mi plan de salud?**
- R.** Los siguientes servicios no están cubiertos por el programa UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid:
- Procedimientos experimentales
  - Tratamiento que sea estético o que no sea médicaamente necesario
  - Servicios fuera del territorio de los Estados Unidos
  - Servicios cubiertos por otra cobertura de seguro o plan de salud
- Comuníquese con Servicio al Cliente si tiene alguna pregunta sobre si un servicio está cubierto o no.
- P. ¿Qué sucede si UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid no paga el reclamo dental de mi hijo?**
- R.** Deberá llamar a Servicio al Cliente al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1** y pedirnos que revisemos el reclamo. Por ejemplo, UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid denegará su reclamo cuando usted reciba servicios que no estén cubiertos por el Programa Texas Children's Medicaid. Cuando solicite una revisión, UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid examinará su solicitud y reconsiderará nuestra decisión lo antes posible, y le informaremos el resultado de la revisión por escrito. Para obtener información detallada sobre cómo apelar una denegación, consulte la página 29 de esta guía.
- P. ¿Qué sucede si recibo una factura?**
- R.** Si recibe una factura de un dentista o un hospital, llámenos lo antes posible. Si es necesario, informe al proveedor que UnitedHealthcare Dental está revisando la factura.
- P. ¿Qué sucede si me mudo fuera del estado?**
- R.** Si tiene previsto mudarse a otro estado, comuníquese con Servicio al Cliente de UnitedHealthcare Dental. Sus beneficios dentales podrían finalizar cuando se mude fuera del estado.

## **Consejos para una buena salud dental**

- Asista a todas las citas dentales programadas
- Llame a su dentista entre 24 y 48 horas antes de la cita si debe cancelarla
- Proporcione a los cuidadores del niño el nombre del dentista y el número de teléfono de emergencia, y asegúrese de que sepan cómo actuar ante emergencias dentales; por ejemplo, dolor de muela intenso, sangrado intenso, hinchazón o traumatismo (accidentes)

### **A los 12 meses de edad**

- Comience a cepillar los dientes de su hijo pequeño con una pizca de pasta de dientes con fluoruro (la cantidad no debe superar el tamaño de un grano de arroz)
- Programe una cita para el primer examen dental de su hijo tan pronto como le salga el primer diente y, a más tardar, cuando cumpla un año
- No acueste a su hijo con un biberón que contenga algo que no sea agua, ni le deje el biberón en la boca

### **Entre los 15 y 18 meses de edad**

- Siga cepillando los dientes de su hijo pequeño con una pizca de pasta de dientes con fluoruro (la cantidad no debe superar el tamaño de un grano de arroz). Programe una cita con el dentista para un examen si aún no lo ha hecho.
- Siga evitando acostar a su hijo con un biberón que contenga algo que no sea agua, y no le deje el biberón en la boca
- Los niños menores de 4 a 5 años aún necesitarán ayuda para cepillarse los dientes

### **A los 3 años de edad**

- Comience a enseñarle a su hijo a cepillarse los dientes con una cantidad de pasta de diente con fluoruro del tamaño de un guisante y con su ayuda
- Los niños menores de 4 a 5 años aún necesitarán ayuda para cepillarse los dientes
- Comience a usar hilo dental cuando le empiecen a salir las muelas. Esto es importante porque las cerdas del cepillo de dientes no llegan a los espacios entre los dientes, lo que hace que esos dientes sean vulnerables a las bacterias y las caries.
- Lleve a su hijo al dentista con regularidad y pregunte sobre suplementos de fluoruro o aplicaciones de fluoruro en el consultorio, que fortalecen el esmalte dental y ayudan a protegerlo de las caries. Para la mayoría de los niños, eso significa visitar al dentista dos veces al año.

### A los 4 años de edad

- Asegúrese de que su hijo se cepille los dientes 2 veces al día con una cantidad de pasta de dientes con fluoruro del tamaño de un guisante con su supervisión
- Los niños menores de 4 a 5 años aún necesitarán ayuda para cepillarse los dientes
- Si su hijo succiona regularmente un chupete, sus dedos o uno de sus pulgares, tome medidas para ayudar al niño a dejar ese hábito

### Durante toda la niñez intermedia

- Asegúrese de que su hijo se cepille los dientes 2 veces al día con una cantidad de pasta de dientes con fluoruro del tamaño de un guisante con su supervisión hasta que tenga 6 años de edad, y ayúdale a usar hilo dental
- Asegúrese de que su hijo reciba exámenes regulares y pregúntele al dentista sobre suplementos de fluoruro y selladores una vez que le comiencen a salir las muelas permanentes (muelas de los 6 años)
- A medida que a su hijo le vayan saliendo los dientes permanentes, pida a su dentista que los evalúe para asegurarse de que están saliendo correctamente
- Por último, asegúrese de que su hijo coma bien y consuma muchas frutas y verduras

## Lista de verificación de boca saludable

### ¿Cómo preparo a mi hijo para una visita al dentista?

- Haga que la primera visita sea algo que el niño espere con ansias. Hoy en día, la odontología para niños es una experiencia divertida y positiva.
- Por lo general, su hijo estará más descansado y dispuesto a cooperar durante las citas matutinas
- No intente sobornar a su hijo; en lugar de eso, podría leerle una historia sobre una visita al dentista, o puede jugar al “dentista” con el niño turnándose para mirar la boca del otro con una linterna
- Si su hijo le hace una pregunta que a usted le incomode responder, puede decir: “No lo sé, preguntémosle al dentista”. Esto evita que asuste innecesariamente al niño; también permite que su hijo asuma un papel activo en la cita.

### Cuestiones importantes

Las caries del biberón son la principal causa de caries y pérdida de dientes en niños muy pequeños. Para evitarlas, no acueste a su bebé con un biberón que contenga cualquier sustancia pegajosa o azucarada, como leche, jugo de frutas, fórmula u otras bebidas endulzadas. Si debe acostar a su hijo con un biberón, solo debe contener agua.

Los accidentes son frecuentes entre los niños activos. Los dientes que sufren lesiones deben ser tratados de inmediato por un dentista. En muchos casos, es posible prevenir más lesiones o la pérdida de dientes al recibir cuidado rápido. A veces, a los niños muy activos se les cae un diente sano entero. Si esto sucede con un diente permanente, guarde el diente y cualquier fragmento o tejido de las encías. Sumerja el diente en leche o agua hasta encontrar ayuda. Si no tiene leche o agua disponible, la vida útil del diente caído puede prolongarse manteniéndolo húmedo con saliva y sosteniéndolo debajo de la lengua o entre el interior de la mejilla y la encía. En muchos casos, el diente se puede volver a colocar con éxito, si obtiene ayuda dentro de la primera hora.

### **Los dientes de leche se caerán. ¿Por qué deben arreglarse?**

Los dientes de leche (primarios) constituyen una base y guía para los dientes permanentes (secundarios). Si un niño tiene los dientes mal espaciados o con muchas caries, apiñamiento, desplazamiento o malos hábitos bucales, puede ser necesario un tratamiento temprano para evitar tratamientos más complejos (como los aparatos de ortodoncia) en el futuro. El desarrollo dental temprano también afecta la capacidad del niño para comer, masticar, formar patrones de habla y tragar. Esto es especialmente importante para el sentido de confianza social y autoestima de su hijo. Si los dientes de leche se caen temprano, hay aparatos estéticos y espaciadores disponibles para reemplazarlos o crear espacio para que salgan los dientes permanentes.

### **¿Cuándo debería mi hijo visitar al dentista por primera vez?**

El primer cumpleaños de su hijo es un buen momento para una evaluación dental, que puede ayudar a diagnosticar y prevenir cualquier problema futuro. Este también es un buen momento para comenzar a retirarle el biberón.

### **¿Cómo puedo ayudar a mi hijo a mantener una sonrisa saludable de por vida?**

- Como padre o madre, dé el ejemplo cuidando bien sus propios dientes
- Antes de que empiecen a salirle los dientes a su hijo, comience a masajearle los dientes y las encías con el dedo, con un paño húmedo y tibio o con una pequeña gasa
- Cuando aparezcan los primeros dientes de leche, use hilo dental y cepille los dientes de su hijo hasta que tenga la edad suficiente para hacerlo por sí mismo
- Alimente a su hijo con una dieta equilibrada y ofrézcale refrigerios saludables
- Pregunte al dentista sobre el fluoruro y otros tratamientos que previenen las caries
- Asegúrese de que su hijo reciba cuidado dental regular durante todo su desarrollo

### Avisos de No Discriminación y de Asistencia en Otros Idiomas

## Avisos de Prácticas de Privacidad del Plan Dental

**El presente aviso describe cómo se puede usar y divulgar su Información Médica y cómo puede acceder a esta información. Léalo detenidamente.**

A partir del 1 de enero de 2024.

Por ley, nosotros<sup>1</sup> debemos proteger la privacidad de su información de salud (health information, “HI”). Debemos enviarle este aviso. Contiene la siguiente información:

- Cómo podemos usar su información de salud.
- Cuándo podemos compartir su información de salud con otros.
- Qué derechos tiene con respecto su información de salud.

Por ley, debemos respetar los términos de este aviso.

La información de salud son los datos sobre su salud o servicios médicos. Tenemos derecho a hacer cambios en este aviso de prácticas de privacidad. Si hacemos cambios importantes, se lo notificaremos por correo postal o electrónico. También publicaremos el nuevo aviso en nuestro sitio web. Cualquier cambio en el aviso se aplicará a toda la información de salud que tengamos. Le notificaremos si ocurre una filtración de su información de salud.

### Cómo recopilamos, usamos y compartimos su información

#### Recopilamos, usamos y compartimos su información de salud con:

- Usted o su representante legal.
- Determinadas agencias gubernamentales.
- Para verificar que estemos cumpliendo con las leyes de privacidad.

#### Tenemos derecho a recopilar, usar y compartir su información de salud con ciertos fines.

Esto puede ser para su tratamiento, el pago de su cuidado y realizar nuestras operaciones comerciales. Podemos usar o compartir su información de salud como se indica a continuación:

- **Para pagos.** Para procesar pagos y pagar reclamos. Por ejemplo, podemos decirle a un médico si pagaremos algunos procedimientos médicos y qué porcentaje de la factura puede estar cubierto.
- **Para tratamiento o manejo del cuidado.** Para ayudarle con su cuidado. Por ejemplo, podemos compartir su información de salud con un hospital en el que se encuentre, para ayudar a proporcionarle cuidado médico.

## Guía de UnitedHealthcare Dental Medicaid

---

- **Para tareas administrativas de cuidado de la salud.** Para realizar nuestras operaciones comerciales. Por ejemplo, podemos hablar con su médico para informarle sobre un programa especial de bienestar o manejo de enfermedades disponible para usted. Podemos estudiar los datos para mejorar nuestros servicios.
- **Para brindarle información acerca de programas o productos de salud.** Podemos informarle sobre otros tratamientos, productos y servicios. Estas actividades pueden estar limitadas por la ley.
- **Para los patrocinadores del plan.** Si recibe un seguro de salud a través de su empleador, podemos darle la información médica de la inscripción, la cancelación de la inscripción y el resumen a su empleador. Podemos proporcionar otra información de salud si el empleador limita su uso de forma adecuada.
- **Para propósitos de suscripción.** Para tomar decisiones de suscripción. No usaremos su información de salud genética para propósitos de suscripción.
- **Para recordatorios sobre beneficios o cuidado.** Podemos enviarle recordatorios de citas e información sobre sus beneficios de salud.
- **Para comunicaciones con usted.** Podemos comunicarnos con usted en relación con sus beneficios del seguro de salud, cuidado de la salud o pagos.

### Podemos recopilar, usar y compartir su información de salud de la siguiente manera:

- **Según lo requiera la ley.** Para cumplir con las leyes que nos correspondan.
- **A las personas que participan en su cuidado.** Un familiar u otra persona que le ayude con su cuidado médico o que pague su cuidado. También puede ser un familiar en una emergencia. Esto puede suceder si no puede decírnos si podemos compartir su información de salud o no. Si no puede informarnos lo que desea, aplicaremos nuestro mejor criterio. Si se permite, después de su muerte podemos compartir información de salud con familiares o amigos que ayudaron con su cuidado o lo pagaron.
- **Para actividades de salud pública.** Por ejemplo, para evitar la propagación de enfermedades o informar problemas con productos o medicamentos.
- **Para denunciar abuso, abandono o violencia doméstica.** Podemos compartir la información solo con determinadas entidades que están autorizadas por ley a recibir esta información de salud. Podría tratarse de una agencia de servicios sociales o de protección.
- **Para actividades de supervisión de la salud** con una agencia autorizada por ley a recibir información de salud. Esto podría ser en el caso de investigaciones sobre licencias, auditorías, fraude y abuso.
- **Para procedimientos judiciales o administrativos**, por ejemplo, para responder a una orden o citación de un tribunal.
- **Para hacer cumplir la ley.** Para localizar a una persona perdida o para informar un delito.

- **Por amenazas contra la salud o la seguridad.** A agencias de salud pública o a responsables de hacer cumplir la ley, por ejemplo, en una emergencia o un desastre natural.
- **Para las funciones del Gobierno.** Para uso militar y de veteranos, seguridad nacional o determinados servicios de protección.
- **Para indemnización de trabajadores.** Si sufrió una lesión en el trabajo o para cumplir con las leyes laborales.
- **Para investigación.** Por ejemplo, para estudiar una enfermedad o afección médica. También podemos utilizar la información de salud para ayudar a preparar un estudio de investigación.
- **Para proporcionar información acerca de defunciones.** Por ejemplo, a un forense o examinador médico que pueda ayudar a identificar a la persona que murió, por qué murió o para cumplir con determinadas leyes. También podemos compartir información de salud con los directores de funerarias.
- **Para el trasplante de órganos.** Por ejemplo, para ayudar a obtener, almacenar o trasplantar órganos, ojos o tejidos.
- **Para las instituciones penitenciarias o del orden público.** Con respecto a las personas que están detenidas: (1) para proporcionales cuidado de la salud; (2) para proteger su salud y la de otras personas; (3) para la seguridad de la institución.
- **Para nuestros socios comerciales.** Para prestarle servicios, si es necesario. Estas son compañías que nos prestan servicios a nosotros. Aceptan proteger su información de salud.
- **Otras restricciones.** Las leyes federales y estatales pueden limitar aún más nuestro uso de la información de salud que se enumera a continuación. Cumpliremos las leyes más estrictas que se apliquen.
  1. Trastorno por consumo de alcohol y sustancias
  2. Información biométrica
  3. Abuso, maltrato o negligencia de menores o adultos, incluido el abuso sexual
  4. Enfermedades contagiosas
  5. Información genética
  6. VIH/SIDA
  7. Salud mental
  8. Información de menores
  9. Medicamentos con receta
  10. Salud reproductiva
  11. Enfermedades de transmisión sexual

# Guía de UnitedHealthcare Dental Medicaid

---

Solo usaremos o compartiremos su información de salud según se describe en este aviso o con su consentimiento por escrito. Obtendremos su consentimiento por escrito para compartir notas de psicoterapia sobre usted, excepto en algunos casos permitidos por la ley. Obtendremos su consentimiento por escrito para vender su información de salud a otras personas. Obtendremos su consentimiento por escrito para usar su información de salud en determinadas listas de correo publicitario. Si nos da su consentimiento, puede retirarlo. Para obtener información sobre cómo hacerlo, llame al número de teléfono que figura en la tarjeta de identificación de su seguro médico.

## Sus derechos

Tiene los siguientes derechos con respecto a su información médica.

- **Pedirnos que limitemos** nuestro uso o divulgación para tratamientos, pagos o tareas administrativas de cuidado de la salud. Puede pedirnos que limitemos la divulgación a sus familiares u otras personas que ayudan con su cuidado o lo paguen. Podemos permitir que sus dependientes soliciten límites. **Intentaremos satisfacer su solicitud, pero no tenemos la obligación de hacerlo.** Su solicitud para que limitemos nuestro uso o nuestra divulgación se debe hacer por escrito.
- **Solicitar el envío de comunicaciones confidenciales** de una manera o en un lugar diferente. Por ejemplo, a una casilla de correo (P.O. Box), en lugar de a su domicilio. Aceptaremos su solicitud según lo permitan las leyes estatales y federales. Admitimos solicitudes verbales, pero podemos pedirle que confirme su solicitud por escrito. Puede cambiar su solicitud. Deberá hacerlo por escrito. Envíela por correo postal a la dirección que se indica a continuación.
- **Consultar u obtener una copia** de cierta información de salud. Deberá presentar la solicitud por escrito. Envíela por correo postal a la dirección que se indica a continuación. Si mantenemos estos registros en formato electrónico, puede solicitar una copia en dicho formato. Podemos enviarle un resumen. Podemos cobrarle las copias. Podemos denegar su solicitud. Si denegamos su solicitud, usted tiene derecho a solicitar que se revise la denegación.
- **Solicitar una modificación.** Si cree que su información de salud es incorrecta o está incompleta, puede pedir que se modifique. Deberá presentar la solicitud por escrito. Deberá especificar los motivos por los que solicita el cambio. Responderemos su solicitud en el momento en que debamos hacerlo en virtud de la ley. Envíe la solicitud por correo postal a la dirección que se muestra a continuación. Si denegamos su solicitud, puede agregar su desacuerdo a su información de salud.
- **Recibir un informe** de cuándo compartimos su información de salud en los seis años previos a su solicitud. Esto no incluirá las ocasiones en que compartimos la información de salud por los siguientes motivos: (i) para tratamientos, pagos y tareas administrativas de cuidado de la salud; (ii) con usted o con su consentimiento; (iii) con instituciones penitenciarias o del orden público. Esta lista no incluirá las divulgaciones para las cuales la ley federal no requiera un seguimiento por parte nuestra.

- **Obtener una copia impresa de este aviso.** Puede pedir una copia impresa en cualquier momento. También puede obtener una copia en nuestro sitio web.
- **En algunos estados, puede tener derecho a solicitar que eliminemos su información de salud.** Según dónde viva, también puede solicitarnos que eliminemos su información de salud. Responderemos su solicitud en el momento en que debamos hacerlo en virtud de la ley. Si no podemos hacerlo, se lo informaremos. Si no podemos hacerlo, puede escribirnos e indicar por qué no está de acuerdo y enviarnos la información correcta.

### Cómo usar sus derechos

- **Para comunicarse con su plan de salud.** Si tiene preguntas sobre este aviso o desea usar sus derechos, **llame al número de teléfono que se encuentra en su tarjeta de identificación.** O puede comunicarse con el Centro de Atención de Llamadas de UnitedHealth Group al **1-877-901-7321**, o TTY/RTT **711**.
- **Cómo presentar una solicitud por escrito.** Envíela por correo postal a:  
UnitedHealthcare Privacy Office MN017-E300  
P.O. Box 1459 Minneapolis, MN 55440
- **Cómo presentar una queja.** Si cree que sus derechos de privacidad se han violado, puede enviar una queja a la dirección mencionada arriba.

**También puede notificarle al Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU.** No tomaremos ninguna medida en su contra si presenta una queja.

<sup>1</sup> Este Aviso sobre Prácticas de Privacidad de Información Médica se aplica al siguiente plan de salud que está afiliado a UnitedHealth Group: UnitedHealthcare Insurance Company.

## Aviso de Privacidad de Información Financiera

**Este aviso indica cómo se puede usar y compartir su Información Financiera. Léalo detenidamente.**

A partir del 1 de enero de 2024.

Nosotros<sup>2</sup> protegemos su “información financiera personal” (personal financial information, “FI”). La información financiera personal es información no médica. La información financiera personal le identifica a usted y generalmente no es pública.

### Información que recopilamos

- Obtenemos información financiera personal a partir de sus solicitudes o formularios. Esto podría incluir nombre, dirección, edad y número del Seguro Social.
- Obtenemos información financiera personal a partir de sus transacciones con nosotros u otros. Podría ser información sobre el pago de primas.

# Guía de UnitedHealthcare Dental Medicaid

---

## Divulgación de información financiera

Solo compartiremos la información financiera personal según lo permita la ley.

Podemos compartirla para realizar nuestras operaciones comerciales. Podemos compartir su información financiera personal con nuestras filiales. No necesitamos su consentimiento para hacerlo.

- Podemos compartir su información financiera personal para procesar transacciones.
- Podemos compartir su información financiera personal para mantener sus cuentas.
- Podemos compartir su información financiera personal para responder a una orden judicial o investigaciones legales.
- Podemos compartir su información financiera personal con compañías que preparan nuestros materiales de comercialización.

## Confidencialidad y seguridad

Limitamos el acceso a su información financiera personal a empleados y proveedores de servicios. Contamos con medidas de seguridad para proteger su información financiera personal.

## Preguntas sobre este aviso

**Llame al número de teléfono gratuito para miembros que se encuentra en su tarjeta de identificación del plan de salud** o comuníquese con el Centro de Atención de Llamadas de Clientes de UnitedHealth Group al **1-877-901-7321** o TTY/RTT **711**.

<sup>2</sup> Para los fines de este Aviso de Privacidad sobre Información Financiera, “nosotros” o “nos” se refiere a los planes de salud afiliados a UnitedHealth Group y a las siguientes filiales de UnitedHealthcare: Dental Benefit Providers, Inc. Este Aviso de privacidad de la información financiera solo tiene vigencia donde se requiere por ley. Específicamente, no se aplica para (1) productos de seguros de cuidado de la salud en Nevada ofrecidos por Health Plan of Nevada, Inc. y Sierra Health and Life Insurance Company, Inc.; u (2) otros planes de salud de UnitedHealth Group en estados que proveen excepciones.

## Aviso de No Discriminación

Nuestras empresas cumplen con las leyes de derechos civiles vigentes y no discriminan por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo (incluidos el embarazo, la orientación sexual y la identidad de género). No excluimos a las personas ni las tratamos de manera menos favorable debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

Ofrecemos asistencia y servicios gratuitos para ayudarle a comunicarse con nosotros. Puede solicitar intérpretes o comunicaciones en otros idiomas o formatos, como letra grande. También ofrecemos modificaciones razonables para personas con discapacidades.

Si necesita estos servicios, llame al número de teléfono gratuito que aparece en su tarjeta de identificación de miembro (TTY **711**).

Si considera que no hemos proporcionado estos servicios o hemos discriminado de otro modo por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja ante el Coordinador de Derechos Civiles:

Civil Rights Coordinator  
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance  
P.O. Box 30608  
Salt Lake City, UT 84130

[UHC\\_Civil\\_Rights@uhc.com](mailto:UHC_Civil_Rights@uhc.com)

Optum Civil Rights Coordinator  
1 Optum Circle  
Eden Prairie, MN 55344

[Optum\\_Civil\\_Rights@Optum.com](mailto:Optum_Civil_Rights@Optum.com)

Si necesita ayuda para presentar una queja, llame al número de teléfono gratuito que aparece en su tarjeta de identificación de miembro (TTY **711**).

También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU.:

En Internet: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

Por teléfono: **1-800-368-1019, 800-537-7697** (TDD)

Por correo postal: U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201

Los formularios de quejas están disponibles en: <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Este aviso está disponible en: <https://www.uhc.com/nondiscrimination-med>  
<https://www.optum.com/en/language-assistance-nondiscrimination.html>

CSTX25MD0309507\_001

## **Aviso de disponibilidad de servicios de asistencia de idiomas y formatos alternativos**

**ATTENTION:** Free language assistance services and free communications in other formats, such as large print, are available to you. Call enrollee services 1-888-887-9003, TTY 711 (STAR & CHIP), or 1-877-597-7799, TTY 711 (STAR Kids).

**ATENCIÓN:** Si habla **español (Spanish)**, tiene acceso a servicios gratuitos de asistencia lingüística y a materiales gratuitos en otros formatos, como letra grande. Llame a servicios para afiliados al 1-888-887-9003, TTY 711 (STAR y CHIP), o al 1-877-597-7799, TTY 711 (STAR Kids).

**CHÚ Ý:** Nếu quý vị nói tiếng **Việt (Vietnamese)**, quý vị sẽ nhận được các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí và nhận các tài liệu truyền thông miễn phí ở các định dạng khác như chữ in lớn. Hãy gọi dịch vụ cho người ghi danh theo số 1-888-887-9003, TTY 711 (STAR & CHIP), hoặc 1-877-597-7799, TTY 711 (STAR Kids).

**注意：**如果您說中文(Chinese)，您可以獲得免費語言協助服務和其他格式（例如大字版）的免費通訊。

請撥打投保人服務專線，電話：1-888-887-9003，聽障專線(TTY) 711 (STAR & CHIP)，或1-877-597-7799，TTY 711 (STAR Kids)。

**참고:** 귀하가 **한국어(Korean)**를 구사하시는 경우, 무료 언어 지원 서비스와 다른 형식의 무료 커뮤니케이션(예, 큰 활자체로 된 정보)을 이용하실 수 있습니다. 가입자 서비스 1-888-887-9003, TTY 711(STAR & CHIP) 또는 1-877-597-7799, TTY 711(STAR Kids)로 전화하십시오.

**تنبيه:** إذا كنت تتحدث اللغة العربية (**Arabic**)، الترجمة العربية للغة فتوفر لك خدمات معايدة لغوية مجاناً ورسائل مجانية بتنسيقات أخرى، مثل الطباعة بحروف كبيرة. اتصل بخدمات المسجل على الرقم 1-888-887-9003، الهاتف النصي (STAR & 711) أو 1-877-597-7799، الهاتف النصي 711 (STAR Kids) أو CHIP ().

توجه فرمائين: اگر آپ **Urdu** بولتے ہیں، تو آپ کے لیے زبان کی مفت مدد کی خدمات اور دیگر فارمیٹس، جیسے بڑے پرنٹ، میں مفت موافقان دستیاب ہیں۔ ممبران کی خدمات کو 1-888-887-9003، TTY 711 (STAR & CHIP) یا 1-877-597-7799، TTY 711 (STAR Kids) پر کال کریں۔

**ATTENTION:** si vous parlez **français (French)**, des services d'assistance linguistique gratuits et des communications gratuites dans d'autres formats, tels que du texte en gros caractères, sont à votre disposition. Appelez les services aux inscrits au 1-888-887-9003, TTY 711 (STAR & CHIP) ou au 1-877-597-7799, TTY 711 (STAR Kids).

**ATENSYON:** Kung nagsasalita ka ng **Tagalog**, may makukuha kang mga serbisyon libreng tulong sa wika at mga libreng komunikasyon sa mga ibang anyo, tulad ng malaking print. Tawagan ang mga serbisyo sa nagpatala sa 1-888-887-9003, TTY 711 (STAR & CHIP), o sa 1-877-597-7799, TTY 711 (STAR Kids).

**ध्यान दें:** यदि आप **हिन्दी (Hindi)** बोलते हैं, तो आपके लिए मुफ्त भाषा सहायता सेवाएँ और अन्य प्रारूपों में मुफ्त संचार, जैसे कि बड़े प्रिंट, उपलब्ध हैं। नामांकित सेवाओं के लिए 1-888-887-9003, TTY711 (STAR & CHIP), या 1-877-597-7799, TTY 711 (STAR Kids) पर कॉल

**ध्यान दिनुहोस्:** यदि तपाईं नेपाली (Nepali) बोलुहुन्छ भने, तपाईंलाई निःशुल्क भाषा सहायता सेवा दिइनेछ र ठूलो अक्षरजस्ता अन्य ढाँचामा पनि सूचना उपलब्ध गराइनेछ। भर्ना सेवा (Enrollee Services) मा फोन गर्नुहोस्: 1-888-887-9003, TTY 711 (STAR & CHIP), वा 1-877-597-7799, TTY 711 (STAR Kids).

**लक्ष द्या:** तुम्ही मराठी (Marathi) बोलत असाल, तर मोफत भाषा सहाय्य सेवा आणि मोठ्या प्रिंटसारखे इतर स्वरूपातील मोफत संप्रेषण तुमच्यासाठी उपलब्ध आहे. enrollee services यांना 1-888-887-9003, TTY 711 वर (STAR& CHIP) किंवा 1-877-597-7799, TTY 711 वर (STAR Kids) वर कॉल करा.

توجه: اگر به فارسی (**Farsi**), صحبت نمی کنید، خدمات رایگان کمکی زبان و مطالب رایگان در قالب های دیگر، مانند پرینت درشت، برای شما فراهم است. با شماره خدمات ثبتنام شدگان 1-888-887-9003، TTY 711 (STAR & CHIP) یا 1-877-597-7799 TTY 711 (STAR Kids) تماس بگیرید.

**ધ્યાન આપો:** જો તમે ગુજરાતી (Gujarati) બોલતા હો, તો નિઃશુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ અને મોટા પ્રિન્ટ જેવા અન્ય ફોર્મેટમાં નિઃશુલ્ક સંદેશાવ્યવહાર તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. નોંધણી કરાવનાર સેવાઓ 1-888-887-9003, TTY711 (STAR & CHIP), અથવા 1-877-597-7799, TTY 711 (STAR Kids) પર કોલ કરો.

**గమనిక:** ఒకవేళ మీరు భాష (Telugu) మాట్లాడుతుంచే, ఉచిత భాషా సహాయక సేవలు అలాగే పెద్ద ప్రింట్ వంటి వేరే ఫార్మా ట్లలలో ఉచిత కమ్యూనికేషన్స్ మీకు అందుబాటులో ఉంటాయి. ఎవ్రోల్ సేవలకు కార్ చేయండి 1-888-887-9003, TTY 711 (STAR & CHIP), లేదా 1-877-597-7799, TTY 711 (STAR Kids).



# Estamos aquí para usted

---

Simplemente llame a Servicio al Cliente al **1-877-901-7321** o al TDD/TTY: **7-1-1** si tiene problemas de audición. También puede visitar nuestro sitio web [uhc.com/DentalTX](http://uhc.com/DentalTX).

UnitedHealthcare Dental – Texas  
P.O. Box 740224  
Atlanta, GA 30374-0224

[uhc.com/DentalTX](http://uhc.com/DentalTX)

**1-877-901-7321** o al TDD/TTY: **7-1-1** para personas con problemas de audición  
De 8:00 a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes.

**United  
Healthcare®**  
Dental

Esta página se dejó en blanco intencionalmente.



1R En todo el estado  
Septiembre de 2025