



UnitedHealthcare

Texas Medicaid Dental Services/Servicios Dentales

Manual para Miembros

Servicios para Miembros: **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**, para personas con problemas de audición



United
Healthcare
Dental

UnitedHealthcare Dental

Información importante

Para emergencias dentales, llame a la oficina de su dentista principal.

Para emergencias médicas, llame al **9-1-1** o acuda a la sala de emergencias más cercana.

Servicios para los Miembros de UnitedHealthcare Dental

8:00 a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes

Los servicios de interpretación están disponibles para todas las llamadas a través de Servicios para Miembros. Si usted llama después del horario de trabajo o durante los fines de semana, su llamada será contestada por un servicio de respuesta o una grabación informándole cuál es el horario de servicio y acerca de lo que usted debe hacer si tiene una emergencia. Si usted no tiene una emergencia, llame a su dentista principal durante las horas de trabajo regulares.

Usted puede obtener información en el sitio en internet de UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Equipo de asistencia del Defensor del Pueblo de atención administrada:

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

uhc.com/DentalTX

1-866-566-8989

Usted puede solicitar que cualquiera de los materiales impresos que se le envíen, incluyendo el presente, sean traducidos a otro idioma o en un formato diferente, como audio, letra grande o en Braille.

Para solicitar este manual en un formato o idioma diferente, llame a UnitedHealthcare al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**. Nosotros le proporcionaremos el manual sin ningún cargo en un plazo de 5 días hábiles a partir de la fecha de 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.

© 2022 United HealthCare Services, Inc. Todos los derechos reservados.

1 **¿Tiene preguntas?** Visite uhc.com/DentalTX, o llame a Servicios para Miembros al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**.

[Tabla de contenido](#)

Tabla de contenido

Bienvenido a UnitedHealthcare Dental	4
Llamada de bienvenida	4
Servicios para Miembros	5
Tarjeta de identificación de su hijo	6
Cuidados dentales regulares	7
Proveedores dentales	7
Cómo tomamos decisiones	10
Emergencias y Cuidados de urgencia	10
Para cambiar planes dentales	11
Beneficios dentales de Texas Children’s Medicaid	12
Cuidados dentales y otros servicios	14
¿Qué es el cuidado dental de rutina?	14
Para hacer citas	14
¿Qué servicios dentales están cubiertos por el plan médico de Medicaid?	15
¿Cómo obtengo atenciones dentales de emergencia para mi hijo y a quién llamo?	15
¿Qué significa médicamente necesario?	16
¿Qué es el programa Texas Health Steps (Pasos de Salud de Texas)?	16
¿El dentista de mi hijo tiene que ser parte de la red UnitedHealthcare Dental Medicaid?	17
Si su dentista abandona nuestra red	17
Especialista dental	18
¿Qué sucede si necesito cancelar la visita dental de mi hijo?	18
Proveedores por fuera de la red	18

¿Qué pasa si soy un trabajador agrícola migrante?	19
Servicios de transporte médico no de emergencia (NEMT)	19
¿Qué sucede si mi hijo necesita atención dental de rutina o servicios dentales de emergencia cuando está fuera de la ciudad o fuera de Texas?	20
¿Qué sucede si mi hijo necesita ver a un dentista especialista?	21
¿Cuáles servicios dentales no necesitan una referencia?	21
Servicios de interpretación	21
¿Qué sucede si recibo una factura del dentista de mi hijo?	23
¿Qué debo hacer si cambio de dirección?	23
¿Cuáles son los derechos y responsabilidades de mi hijo?	24
Quejas, reclamaciones y apelaciones	26
Quejas	26
Apelaciones	29
Audiencia estatal imparcial	34
Información sobre la revisión médica externa	35
Fraude, desperdicio y abuso	37
Preguntas frecuentes	39
Consejos para una buena salud dental	41
Lista de verificación de una boca sana	43
Avisos del plan dental sobre prácticas de privacidad	45

Bienvenido a UnitedHealthcare Dental

Tenemos el agrado de tener a su(s) hijo(s) como miembros. Estamos comprometidos a proporcionar atención dental de calidad para su(s) hijo(s).

Este manual contiene información importante sobre el UnitedHealthcare Dental Texas Medicaid program for Children (programa para niños de Medicaid de Texas de UnitedHealthcare Dental). Guarde este manual para cuando necesite información sobre el plan.



Elegibilidad

El programa para niños de Medicaid de Texas de UnitedHealthcare Dental ofrece servicios dentales para niños elegibles para Medicaid de Texas. El Centro de Salud y Servicios Humanos de Texas (Texas Health and Human Services Center -HHSC) determina la elegibilidad para todos los programas de Medicaid.



Cobertura

El programa para niños de Medicaid de Texas de UnitedHealthcare Dental tiene contratos con proveedores dentales y clínicas dentales para que sus hijos puedan obtener los servicios dentales que necesitan. Cubrimos atención preventiva, chequeos y servicios de tratamiento dental para niños elegibles para Medicaid de 0 a 20 años de edad.



Llamada de bienvenida

Los nuevos miembros del programa para niños de Medicaid de Texas de UnitedHealthcare Dental recibirán una “Llamada de bienvenida”. Le informaremos sobre los beneficios del programa y cómo obtener servicios dentales. También nos aseguraremos de que haya recibido tarjetas de identificación para todos los niños elegibles en su familia. Si no está en casa cuando llamamos, lo intentaremos nuevamente o le dejaremos un mensaje para que nos devuelva la llamada.

Servicios para Miembros

Si usted tiene preguntas acerca de Texas Children's Medicaid, siempre puede llamar a Servicios para Miembros al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**. Nuestro personal está aquí de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Los servicios de interpretación también están disponibles para llamadas a Servicios para Miembros.

Nosotros le podemos ayudar con:

- Preguntas acerca de los beneficios dentales o Dental Texas Children's Medicaid
- Preguntas acerca de una factura para servicios dentales
- Encontrar un proveedor dental
- Obtener un intérprete para sus citas
- A reportar un fraude
- Beneficios por fuera de la red
- Presentar una queja, reclamación o apelación

Usted también puede acceder a nuestro sitio en internet las 24 horas del día, los 7 días de la semana en uhc.com/DentalTX. Puede encontrar información acerca de los beneficios y encontrar a un proveedor.

Nosotros siempre protegeremos la información privada de su hijo. Consulte la página 45 para conocer la notificación de privacidad de UnitedHealthcare o si tiene alguna pregunta, contacte a Servicios para Miembros al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**.

Servicios para Miembros 1-877-901-7321, TDD/TTY: 7-1-1

Nuestra oficina está cerrada en los días festivos más importantes:

- Día de Año Nuevo (New Year's Day)
- Día de Martin Luther King Jr.
- Memorial Day
- Día de la Independencia (Independence Day)
- Día del Trabajo (Labor Day)
- Días de Acción de Gracias (Thanksgiving Day)
- Día siguiente al Día de Gracias
- Día de Navidad (Christmas Day)

Tarjeta de identificación de su hijo

Usted debe ya de haber recibido una tarjeta de identificación para cada uno de sus hijos que están cubiertos por Texas Children's Medicaid. Usted deberá mostrar esta tarjeta cada vez que su hijo vea a un proveedor dental.

	
Plan ID/ID del Plan (80840) 911-52133-05	
Member ID/ID del Miembro: 100000045	Group/Grupo: G99999
Member/Miembro: SUBSCRIBER MEDICAID_TX1	Texas Medicaid Dental Services DENTAL IDENTIFICATION CARD/TARJETA DE IDENTIFICACION DENTAL
Main Dentist Name/Nombre del Dentista: DOUGLAS GETWELL	Payer ID/ID del Pagador: GP133
Main Dentist Phone/Teléfono del Dentista: 281-383-9762	Effective Date/Fecha de vigencia: 09/01/2020
0510	Administered by UnitedHealthcare Insurance Company

<p style="text-align: right;">Printed mm/dd/yyyy</p>	
<p>Provider should verify eligibility before providing treatment. To verify benefits, view claims or find a provider, visit the website.</p>	
For Members/Para Miembros:	uhc.com/dentaltx 877-901-7321
<p>Directions for what to do in an emergency. During normal business hours, call your child's Main Dentist to find out how to get emergency services. If your child needs emergency dental services after the Main Dentist's office has closed, do one of the following: (1) If your child gets medical services through a Medicaid health plan, call that medical health plan. (2) If your child does not have a Medicaid health plan, call 1-800-252-8263.</p>	
<p>Instrucciones sobre qué hacer en caso de emergencia. Durante las horas normales de operación, llame al dentista primario del niño para saber cómo obtener servicios de emergencia. Si su hijo necesita servicios dentales de emergencia después de que el consultorio del dentista primario haya cerrado, haga lo siguiente: (1) Si su hijo recibe atención médica por medio de un plan de salud de Medicaid, llame a ese plan. (2) Si su hijo no tiene un plan de salud de Medicaid, llame al 1-800-252-8263.</p>	
For Providers:	uhc.com/dentaltx 800-527-1764
Dental Claims: P.O. Box 99999, Milwaukee, WI 53201	

Cómo leer su tarjeta de identificación

- Nombre del miembro — para quién es la tarjeta
- Número de identificación como miembro de Medicaid — el número de identificación de los servicios dentales de Texas Medicaid del miembro
- Fecha de inicio — la fecha en que se inició la cobertura de los Servicios dentales de Medicaid de Texas del miembro
- Fecha de nacimiento — la fecha en que el miembro nació
- Nombre del plan — indica que usted se ha afiliado Texas Medicaid Dental Services
- Dentista principal — el dentista a quien el miembro se encuentra asignado
- Teléfono dental — el número de teléfono de su dentista

Cómo usar su tarjeta de identificación

- Lleve con usted su tarjeta al dentista. Su dentista necesitará la información en su tarjeta.
- Use su tarjeta de identificación para encontrar el número de teléfono de los Servicios para Miembros para solicitar asistencia. El número está al reverso de su tarjeta. Tenga su tarjeta lista cuando usted llame.

Cómo reemplazar su tarjeta de identificación si usted la pierde

Si usted extravía su tarjeta de identificación dental de UnitedHealthcare, llame a Servicios para Miembros de inmediato al **1-877-901-7321**. Servicios para Miembros le enviarán una nueva tarjeta. Llame a TDD/TTY **7-1-1** para personas con problemas de audición.

¿Tiene preguntas? Visite uhc.com/DentalTX, 6
o llame a Servicios para Miembros al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**.

¿A quién debe llamar en caso de emergencia?

Durante el horario normal de trabajo, llame al dentista principal de su hijo para conocer cómo puede obtener servicios de emergencia. Si su hijo necesita servicios dentales de emergencia después de que el consultorio del dentista principal haya cerrado, siga una de las siguientes acciones:

- 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 llame al **9-1-1**

Cuidados dentales regulares

La atención dental regular es tan importante como la atención médica. Usted debe llevar a su(s) hijo(s) al dentista para chequeos regulares.

Su(s) hijo(s) debe(n) comenzar a ver al dentista tan pronto como le salga el primer diente y no más tarde del primer cumpleaños. El dentista o el higienista dental examinarán la boca de su hijo. El examen incluirá los dientes, las encías, la lengua, los labios y el paladar. Dependiendo de en la edad del niño, la cantidad de dientes presentes y la capacidad de cooperar, el dentista puede ordenar algunas radiografías para ver si hay caries. Las radiografías también son útiles para determinar que los dientes permanentes se están desarrollando normalmente. También es posible que le limpien los dientes a su hijo.

Proveedores dentales

¿Qué necesito llevar a la cita de mi hijo con el dentista?

Asegúrese de tener a mano la tarjeta de UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid de su hijo. El consultorio dental necesitará la información anotada en la tarjeta para tener la cita. Asegúrese de anotar la fecha y hora de la cita. Informe a la oficina si usted necesita tener un intérprete durante la cita.

¿Qué es un dentista principal?

Un dentista principal puede ser un dentista general o un dentista que solo trata a niños. Este es el dentista que brinda servicios a su hijo para prevenir problemas dentales. Este dentista también puede solucionar la mayoría de los problemas dentales. El dentista principal de su hijo también puede referirle a un especialista por problemas dentales que son más difíciles de solucionar o si se necesita ese tipo de tratamiento.

¿Puede una clínica ser el dentista principal de mi hijo? (Clínica de salud rural/Centro de salud calificado federalmente)

Sí, un Centro de salud calificado federalmente (Federally Qualified Health Center – FQHC) o una clínica de salud rural (Rural Health Clinic – RHC) pueden ser su dentista principal si lo desea. Para obtener ayuda para encontrar o cambiar a un dentista principal, llame a Servicios para Miembros al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**.

¿Cuántas veces puedo cambiar el dentista principal de mi hijo?

Usted puede cambiar de dentista principal para su hijo cuantas veces lo quiera.

¿Cómo puedo cambiar al dentista principal de mi hijo?

Usted puede cambiar al dentista principal llamándonos al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1** (gratuitamente), o puede escribirnos a:

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

O puede iniciar sesión en nuestro sitio web en uhc.com/DentalTX para hacer una nueva selección de dentista principal. Se requiere un registro único. Luego, puede iniciar sesión y cambiar su dentista principal según sea necesario. ¡Es fácil!

¿Si cambio el dentista principal de mi hijo, cuando puedo empezar a recibir servicios del nuevo proveedor?

El cambio principal del dentista entrará en vigencia el día siguiente después del cambio.

¿Hay alguna razón por la que me pueden negar si solicito cambiar el dentista principal de mi hijo?

Nosotros podríamos rechazar su solicitud por alguno de las razones enumeradas a continuación:

- El dentista principal que desea cambiar no acepta nuevos pacientes
- El dentista principal que desea cambiar no brinda los tipos de servicios dentales que necesita su hijo

¿Puede un dentista principal solicitar que mi hijo se cambie a otro dentista principal?

Su hijo puede ser trasladado de un dentista principal a otro por una de las razones enumeradas a continuación:

- Si usted o su hijo no siguen los consejos del dentista
- Si usted o su hijo son escandalosos o molestan repetidamente mientras están en la sala de espera o en el área de tratamiento del dentista
- Si su relación con el dentista principal de su hijo no funciona para usted o para el dentista

¿Qué sucede si elijo llevar a mi hijo a otro dentista que no sea el dentista principal de mi hijo?

Su dentista principal le brindará atención preventiva y lo referirá a especialistas si es necesario. Usted necesitará una referencia de su dentista principal para ver a otro dentista.

¿Qué sucede si opto por llevar a mi hijo a un dentista que está fuera de la red?

Usted deberá pagar los servicios por fuera de la red no autorizados por UnitedHealthcare Dental, excepto si la atención médica es de emergencia.

¿Qué sucede si elijo llevar a mi hijo a un dentista que no acepta Medicaid?

Usted tendrá que pagar los servicios dentales llevados a cabo por dentistas que no aceptan Medicaid.

¿Cómo obtengo atención dental para mi hijo cuándo el consultorio del dentista principal está ya cerrado?

Si su hijo necesita atención dental después que el consultorio ha cerrado y no se trata de una emergencia, puede llamar al consultorio del dentista principal de su hijo y dejar un mensaje con el servicio de contestador. El personal del dentista le devolverá la llamada cuando vuelva a abrir el consultorio.

Si su hijo necesita trabajo dental de emergencia después de que el consultorio haya cerrado, puede tomar una de las siguientes acciones:

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

Cómo tomamos decisiones

UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid utiliza un proceso llamado "revisión de utilización". Este proceso nos ayuda a asegurarnos de que cada niño reciba el tratamiento adecuado. Queremos asegurarnos de que los niños no reciban servicios o procedimientos que tal vez no necesiten. Algunos ejemplos serían demasiados rayos X. También queremos asegurarnos de que los niños reciban los servicios que necesitan, como limpiezas y selladores. UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid tiene "guías clínicas" para todos nuestros proveedores dentales. Estas "guías" describen cómo la mayoría de los proveedores dentales deben brindar los tratamientos a sus 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 asegurar que cumplan con nuestras guías clínicas. El equipo incluye a nuestro director de Administración de Utilización, dentistas generales y ortodontistas.

Solamente dentistas con licencia pueden tomar la decisión de negar un tratamiento o servicio. Todas las denegaciones de tratamiento o servicios deben estar respaldadas por las guías clínicas de UnitedHealthcare. Usted puede obtener una copia de estas guías en nuestro sitio en internet o llamando a los servicios para miembros.

El personal de UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid no es recompensado por negar una atención necesaria. Usted tiene el derecho a presentar una apelación para cualquier decisión de denegación de tratamiento o servicios dentales. El proceso para solicitar una apelación de una decisión se explica en la página 29.

Emergencias y Cuidados de urgencia

Emergencias

Una emergencia es una enfermedad o lesión potencialmente mortal. Requiere de atención inmediata. Usted debe llamar al **9-1-1** o ir a la sala de emergencias más cercana. También debe llamar al proveedor de atención primaria (PCP) de su hijo. Si su hijo tiene una emergencia dental, debe llamar a su dentista de inmediato. Le dirán qué debe hacer. Usted también puede llamar a Servicios para Miembros de UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**, 8:00 a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes. También pueden ayudarlo a encontrar un proveedor dental si lo necesita.

Si la lesión de su hijo es potencialmente mortal, debe llamar al **9-1-1** o llevar a su hijo a la sala de emergencias de inmediato.

Cuidados de urgencia

La atención de urgencia es cuando su hijo tiene un problema dental que no es mortal. Un ejemplo podría ser dolor o una infección. Debe llamar al dentista de su hijo. El dentista puede decirle qué hacer. Se requiere que el dentista de su hijo vea todos los problemas dentales de atención urgente dentro de 48 horas.

Para cambiar planes dentales

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

¿A quién llamo?

Usted puede cambiar el plan dental de su hijo comunicándose al número de teléfono gratuito del Agente de inscripción de Medicaid al 1-800-964-2777. Esta es una llamada gratuita.

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

No hay límite en la cantidad de veces que usted puede cambiar el plan dental de su hijo, pero no puede cambiar los planes 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 de su hijo el día 15 del mes o antes, el cambio tendrá lugar el primer día del mes siguiente. Si llama después del día 15 del mes, el cambio tendrá lugar el primer día del segundo mes después de eso. Por ejemplo:

- Si llama el 15 de abril o antes, su cambio tendrá lugar el 1º de mayo
- Si llama después del 15 de abril, su cambio tendrá lugar el 1º de junio

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

Un plan dental puede solicitar que se retire a un niño de su plan por los siguientes motivos:

- El niño o el cuidador del niño hacen mal uso de la tarjeta de membresía del niño o la prestan a otra persona,
- El niño o el cuidador del niño son disruptivos, rebeldes o poco cooperativos en el consultorio del dentista, o
- El niño o el cuidador del niño se niega a seguir las reglas y restricciones del plan dental.

Beneficios dentales de Texas Children's Medicaid

El plan de UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid de su hijo cubre una amplia gama de tratamientos y servicios dentales. Estos servicios incluyen atención preventiva y diagnóstica médicamente necesaria, y tratamiento para enfermedades dentales y de encías. Algunos servicios dentales pueden requerir "autorización previa" o aprobación antes de obtener el servicio.

¿Cuáles son los beneficios dentales de mi hijo con Medicaid?

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

- Examen, limpieza y tratamiento con fluoruro cada seis (6) meses
- Radiografías cada seis (6) meses
- Empastes, extracciones, coronas, endodoncias y otros tratamientos médicamente necesarios

¿Cómo obtengo estos servicios para mi hijo?

Programe una cita de revisión para su hijo con el dentista principal de su hijo. El dentista principal proporcionará estos servicios y determinará si se pueden necesitar servicios adicionales.

¿Qué servicios no están cubiertos?

- Procedimientos cosméticos (por ejemplo, blanqueamiento dental)
- Procedimientos considerados experimentales o de investigación
- Servicios que se determina que no son médicamente necesarios
- Servicios que podrían estar cubiertos por otro seguro o plan de salud

¿Cómo obtengo los medicamentos (recetas) que el dentista ordenó para mí hijo?

Lleve la receta con su identificación médica de Medicaid a la farmacia de su elección ubicada cerca de usted.

¿A quién llamo si tengo problemas para obtener los medicamentos (recetas) que el dentista ordenó para mi hijo?

Llame a su plan médico de Medicaid Health o comuníquese con Servicios para Miembros de UnitedHealthcare Dental al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**.

¿Tiene preguntas? Visite uhc.com/DentalTX, 12
o llame a Servicios para Miembros al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**.

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

Su hijo puede obtener una recompensa por sus buenos hábitos dentales. Algunas de las recompensas que ofrece UnitedHealthcare Dental Medicaid son:

Programa de dientes de leche:

Una tarjeta de regalo de Walmart de \$20 para miembros entre los 0 meses a 3 años de edad. La tarjeta de regalo se puede usar para comprar suministros dentales, como cepillos de dientes, pasta de dientes, enjuague bucal e hilo dental. El miembro debe recibir un chequeo dental cubierto por un dentista de la red dentro de los primeros 120 días de la inscripción. Con un límite de uno.

Recompensas de chequeo de TH Steps:

Un paquete de atención dental para miembros de 3 a 6 años. El paquete incluye un cepillo de dientes, pasta de dientes e hilo dental en una bolsa con cierre. El miembro debe recibir un servicio dental preventivo de un dentista de la red dentro de los primeros 180 días de la inscripción.

Protector bucal deportivo:

Un protector bucal para miembros de 6 a 19 años de edad. El miembro debe recibir un chequeo anual por un dentista de la red. Con un límite de uno por año.

Mochila con cordón y portavasos:

Una mochila con cordón y portavasos para miembros de 3 a 19 años. Debe recibir un chequeo dental por parte de un dentista dentro de la red dentro de los primeros 180 días de la inscripción.

Tarjeta de regalo para registrarse en el portal para miembros de UnitedHealthcare Dental:

Una tarjeta de regalo de Walmart por \$5 para miembros de 0 a 19 años. La tarjeta de regalo se puede utilizar para la compra de suministros dentales, como cepillos de dientes, pasta de dientes, enjuague bucal e hilo dental. Las tarjetas de regalo también se pueden usar para comprar alimentos saludables que promuevan la salud bucal en general. Límite de uno de por vida.

Cepillo de dientes giratorio:

Para miembros elegibles de 7 a 12 años. Debe recibir un chequeo dental de un dentista de la red dentro de los primeros 180 días de la inscripción.

Una tarjeta de regalo de Walmart de \$20 para miembros de 13 a 18 años:

La tarjeta de regalo se puede utilizar para la compra de suministros dentales, como cepillos de dientes, pasta de dientes, enjuague bucal e hilo dental. Debe recibir un servicio dental preventivo por parte de un dentista dentro de la red dentro de los primeros 180 días de la inscripción.

13 **¿Tiene preguntas?** Visite uhc.com/DentalTX, o llame a Servicios para Miembros al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**.

Vaso térmico de viaje con doble pared y pajilla de acero inoxidable:

Miembros de 6 a 13 años que completen la evaluación de riesgos de salud y que califiquen para el Programa de Administración de Casos de UnitedHealthcare Dental y se inscriban en él. Limite 1

Premio a elección entre auriculares inalámbricos o un altavoz inalámbrico con Bluetooth 3.0:

Miembros de 14 a 16 años que completen la evaluación de riesgos de salud y que califiquen para el Programa de Administración de Casos de UnitedHealthcare Dental y se inscriban en él. Limite 1

Sistema de control de acondicionamiento o actividad física con tecnología Bluetooth 4.0:

Miembros de 17 a 19 años que completen la evaluación de riesgos de salud y que califiquen para el Programa de Administración de Casos de UnitedHealthcare Dental y se inscriban en él. Limite 1

Premio a elección entre una tarjeta de regalo de Xbox por \$10 o una tarjeta de regalo de Hulu por \$10:

Miembros inscritos en el Programa de Administración de Casos de UHC Dental que completen un evento importante del programa. Los eventos importantes incluyen ir a una visita dental preventiva o completar un plan de tratamiento dental.

Cuidados dentales y otros servicios

¿Qué es el cuidado dental de rutina?

Los servicios dentales de rutina incluyen:

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

Para hacer citas

Cuando llame al consultorio de su dentista principal para hacer una cita, debe informarles la razón para esa cita. Por ejemplo, “Mi hijo necesita que le limpien los dientes” o “Mi hijo tiene dolor de diente”. La oficina le pedirán por sus nombres, dirección, número de teléfono y seguro.

¿Qué tan pronto puedo esperar que vean a mi hijo?

Los miembros deben ser programados para una visita:

- Dentro de tres (3) semanas para servicios de rutina
- Dentro de veinticuatro (24) horas para servicios de emergencia

Si usted tiene problemas para programar una cita, llame a Servicios para Miembros y ellos pueden ayudarlo.

¿Qué servicios dentales están cubiertos por el plan médico de Medicaid?

El plan médico de Medicaid cubre servicios dentales de emergencia en un hospital o centro quirúrgico ambulatorio, incluyendo el pago de lo siguiente:

- Tratamiento para mandíbula dislocada
- Tratamiento por daños traumáticos en dientes y estructuras de soporte
- Eliminación de quistes
- Tratamiento de abscesos orales de origen dental o gingival

El plan médico de Medicaid cubre el hospital, el doctor y los servicios médicos relacionados para las condiciones arriba mencionadas. Esto incluye los servicios que brinda el doctor y otros servicios que su hijo pudiera necesitar, tales como anestesia u otros medicamentos. El plan médico de Medicaid también es responsable por el pago por el tratamiento y los dispositivos para anomalías craneofaciales. Si su hijo no está en el plan médico de Medicaid, la HHSC pagará por estos servicios. UnitedHealthcare Dental brinda todos los demás servicios dentales. Llame a UnitedHealthcare Dental para obtener más información acerca de los servicios dentales que ofrecemos.

¿Cómo obtengo atenciones dentales de emergencia para mi hijo y a quién llamo?

Llame al dentista principal de su hijo para conocer cómo usted puede obtener servicios dentales de emergencia. Si la oficina está cerrada, siga una de las siguientes acciones:

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

¿Qué tan pronto puedo esperar que mi hijo sea visto?

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

¿Qué significa médicamente necesario?

Ese es el estándar para decidir si Medicaid cubrirá un servicio dental para su hijo. Para los servicios o productos dentales provistos, la prueba es si un dentista prudente proporcionaría el servicio o producto a un paciente para diagnosticar, prevenir o tratar el dolor, infección, enfermedad, disfunción o desfiguración dental de acuerdo con los procedimientos generalmente aceptados por la comunidad dental profesional.

¿Qué es el programa Texas Health Steps (Pasos de Salud de Texas)?

El beneficio del programa Medicaid para niños y adolescentes, de 0 a 20 años de edad, se conoce como el programa Texas Health Steps (TH Steps). TH Steps ofrece una variedad completa de servicios de prevención, diagnóstico y tratamiento para niños en los programas de Medicaid, incluidos los servicios dentales de Medicaid para niños de Texas. El programa TH Steps está diseñado para garantizar que los niños reciban un examen y atención tempranos, de modo que los problemas de salud se prevengan, diagnostiquen y traten lo antes posible.

¿Qué servicios ofrece Texas Health Steps?

El programa Texas Health Steps lleva un seguimiento de los servicios dentales de su hijo para que se mantenga saludable. Nosotros le recordaremos cuándo su hijo debe tener un chequeo dental. Dentro del programa TH Steps, la atención dental que se considera médicamente necesaria para su hijo está cubierta incluso cuando la frecuencia es mayor que la recomendada. Por ejemplo, un niño, cuando se determina por un proveedor calificado como un dentista que tiene un riesgo moderado o alto de desarrollar caries de biberón, podría recibir exámenes dentales y tratamientos preventivos con más frecuencia que las dos veces al año recomendadas por la Academia Americana de Odontología Pediátrica.

Además de su dentista, su doctor (como el pediatra de su hijo) también puede ayudarlo a identificar problemas dentales y referir a los niños a un dentista para un chequeo completo y cualquier tratamiento que sea necesario.

¿Cómo y cuándo obtengo los chequeos dentales de Texas Health Steps para mi hijo?

Las guías clínicas de Medicaid recomiendan que un niño tenga una visita dental cuando le salga el primer diente o antes de su primer cumpleaños.

Su hijo debe tener un chequeo cada 6 meses. Usted recibirá una llamada y una tarjeta postal que le recordará a usted programar una visita de control.

¿El dentista de mi hijo tiene que ser parte de la red UnitedHealthcare Dental Medicaid?

Sí. Usted debe elegir a un dentista principal en la red de UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid. El Directorio de proveedores dentales de Medicaid de Texas anota a todos los dentistas de la red. Antes de recibir atención, asegúrese que su dentista aparezca en el directorio llamando a Servicios para Miembros o visitando el directorio en línea en uhc.com/DentalTX.

El directorio de proveedores incluye información tal como:

- Nombre, dirección y número de teléfono del proveedor
- Si se hablan otros idiomas además del inglés
- Acceso a la oficina para personas discapacitadas
- Si se aceptan nuevos pacientes

Ejemplos de algunos proveedores que sus hijos pueden ver:

- Dentista principal
- Primer hogar dental
- Dentista general que puede tratar a niños y adultos
- Dentistas pediátricos que tratan a niños hasta los 18 años de edad
- Los ortodontistas que proporcionan frenillos para igualar los dientes de los niños
- Endodoncistas que se especializan en tratamientos para salvar los dientes; hacen endodoncias
- Periodontistas que proporciona tratamiento para la enfermedad de las encías
- Cirujanos orales que realizan cirugía dental, incluidas extracciones difíciles
- Higienistas dentales que limpian los dientes y brindan educación sobre salud bucal
- Asistentes dentales que ayudan al proveedor dental durante el tratamiento

Si su dentista abandona nuestra red

En ocasiones, los dentistas abandonan nuestra red. Se mudan o se retiran. Si su proveedor dental abandona la red, le enviaremos a usted 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. Servicios para Miembros puede ayudarle a encontrar a un nuevo dentista.

En ocasiones, UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid le permitirá continuar recibiendo atención de un proveedor dental que haya abandonado la red. A esto se le llama continuidad de la atención.

17 **¿Tiene preguntas?** Visite uhc.com/DentalTX, o llame a Servicios para Miembros al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**.

Especialista dental

A veces, el dentista principal de su hijo piensa que es necesario que usted lleve a su hijo a un especialista dental. El dentista principal de su hijo le informará qué tipo de especialista quiere que su hijo vea. Puede recomendar a alguien que conozca o usted puede elegir uno. Asegúrese que quien trate a su hijo sea parte de la red de UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid. Servicios para Miembros puede ayudarle a encontrar a un especialista.

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

Para cancelar citas

Nosotros sabemos que a veces es posible que usted tenga que cancelar una cita para su hijo. Asegúrese de llamar a la oficina lo antes posible si necesita cancelar. Usted debe avisar a la oficina por lo menos con 24 a 48 horas de anticipación. De esa manera, la oficina puede programar a otra persona que necesite atención dental en ese momento. Si usted pierde demasiadas citas y no llama a la oficina para cancelar, es posible que no le den otra cita.

Recuerde: Si usted cancela una cita y también tenía programado el transporte y/o un intérprete, también debe cancelarlos.

Proveedores por fuera de la red

El tratamiento proporcionado a su hijo por un proveedor que no forma parte de la red de UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid no estará cubierto a menos que el proveedor reciba una aprobación previa antes de tratar a su hijo. Los proveedores dentales que no forman parte de la red deberán solicitar autorización previa antes de tratar a su hijo. Usted debe comunicarse con UnitedHealthcare Dental e informarnos por qué su hijo debe ser atendido por un proveedor fuera de la red.

¿Qué sucede si estoy fuera de la ciudad y mi hijo tiene que tener un examen dental de Texas Health Steps?

Si su hijo está fuera de la ciudad, se cubrirá una revisión dental si la realiza cualquier proveedor de la red de UnitedHealthcare Dental Children's Medicaid. Llame a Servicios para Miembros o visite nuestro sitio en internet si necesita ayuda para localizar a un proveedor de la red.

¿Qué pasa si soy un trabajador agrícola migrante?

Informe a su dentista principal y el personal del consultorio trabajará con usted para programar el chequeo de su hijo antes de que usted abandone el área. Llame a Servicios para Miembros 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 miembros estará disponible para ayudarlo.

Servicios de transporte médico no de emergencia (NEMT)

¿Qué son los servicios NEMT?

Los servicios de NEMT brindan transporte a citas dentales que no son de emergencia para miembros que no tienen otras opciones de transporte. Estos viajes incluyen transporte al doctor, dentista, hospital, farmacia y otros lugares donde recibe servicios de Medicaid.

¿Qué servicios forman parte de los servicios NEMT?

- Pases o boletos para transporte como transporte público dentro y entre ciudades o estados, incluso por tren o autobús
- Servicios de transporte de aerolíneas comerciales
- Servicios de transporte de respuesta a la demanda, que es el transporte de puerta a puerta en autobuses privados, camionetas o sedanes, incluidas camionetas con acceso para sillas de ruedas, si es necesario
- Reembolso de millas para un participante de transporte individual (ITP) a un servicio de atención médica cubierto. El 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 el costo de las comidas asociadas con un viaje de larga distancia para obtener servicios de atención médica. La tarifa diaria de las comidas es de \$25 por día, por persona.
- Si usted tiene 20 años o menos, es posible que pueda recibir el costo del alojamiento asociado con un viaje de larga distancia para obtener servicios de atención médica. Los servicios de alojamiento se limitan a la pernoctación y no incluyen las comodidades extras utilizadas durante su estadía, como llamadas telefónicas, servicio a la habitación 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 autorizados de NEMT
- Si usted necesita un asistente para viajar a su cita dental con usted, los servicios de NEMT cubrirán los costos de transporte de su asistente

19 **¿Tiene preguntas?** Visite uhc.com/DentalTX, o llame a Servicios para Miembros al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**.

Los niños de 14 años o menos deben estar acompañados por un padre, tutor u otro adulto autorizado. Los niños de 15 a 17 años deben estar acompañados por un padre, tutor u otro adulto autorizado o tener el consentimiento de un padre, tutor u otro adulto autorizado en el expediente para poder viajar solos.

¿Cómo conseguir el transporte?

Su MCO le proporcionará información acerca de cómo solicitar los servicios de NEMT para llegar a su cita dental. Usted debe solicitar los servicios NEMT lo antes posible y por lo menos 48 horas antes de que necesite el servicio NEMT. En determinadas circunstancias, usted puede solicitar el servicio NEMT con menos anticipación de 48 horas. Estas circunstancias incluyen ser recogido después de ser dado de alta de un hospital; viajes a la farmacia para recoger medicamentos o suministros médicos aprobados; y viajes por condiciones urgentes. Una condición urgente es una condición de salud que no es una emergencia pero que es lo suficientemente grave o dolorosa como para requerir tratamiento dentro de 24 horas.

Usted debe notificar a su MCO antes del viaje aprobado y programado si se cancela su cita dental.

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

Si su hijo necesita atención dental de rutina cuando viaja, llámenos gratuitamente al **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 viaja, acuda al hospital más cercano y después llame a su plan médico de salud de Medicaid. Si su hijo no tiene un plan médico de Medicaid, llame al 1-800-252-8263 o llame al **9-1-1**.

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

Medicaid no cubre los servicios dentales que se lleven a cabo fuera del país.

¿Qué sucede si mi hijo necesita ver a un dentista especialista?

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

¿Qué tan pronto puedo esperar que un especialista vea a mi hijo?

- Si el especialista ofrece atención de urgencia, su hijo será atendido a más tardar 24 horas después de que usted solicite una referencia de su dentista principal
- Si el especialista le provee terapia a su hijo o necesita ver al especialista para obtener un diagnóstico, su hijo será atendido a más tardar 14 días desde el momento en que solicite la referencia
- Si el especialista brinda servicios para prevenir problemas dentales, su hijo será atendido a más tardar 30 días después de que solicite la referencia

¿Cuáles servicios dentales no necesitan una referencia?

Los servicios prestados por el dentista principal de su hijo no necesitan una referencia. El dentista principal de su hijo lo referirá a un especialista si hay una necesidad médicamente necesaria.

Servicios de interpretación

Si el inglés no es su idioma principal, usted puede obtener acceso a un intérprete cuando llame a Servicios para Miembros. Algunos de nuestros representantes de Servicios para Miembros hablan otros idiomas además del inglés. También nosotros contratamos con Certified Languages para proporcionar otros idiomas. El representante de Servicios para Miembro puede obtener un intérprete por teléfono para ayudarle con su llamada. TTY está disponible para personas con discapacidad auditiva marcando TDD/TTY: **7-1-1**.

Muchos de los proveedores dentales de nuestra red también hablan otros idiomas. Usted puede encontrar los idiomas que habla un proveedor dental en nuestro directorio de proveedores y en nuestro sitio en internet. El Directorio de proveedores de Texas Children's Medicaid incluye a todos los dentistas participantes en la red y se puede ver en uhc.com/DentalTX. Comuníquese con Servicios para Miembros de Texas Children's Medicaid o visite el sitio en internet de Texas Children's Medicaid para obtener la lista actualizada de dentistas o si necesita ayuda para encontrar a un proveedor que hable su idioma.

21 **¿Tiene preguntas?** Visite uhc.com/DentalTX, o llame a Servicios para Miembros al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**.

Usted también puede tener a un intérprete con usted en su cita dental. Usted debe llamar a Servicios para Miembros por lo menos 72 horas antes de la cita programada para solicitar a un intérprete. Nosotros haremos los arreglos para que un intérprete que hable su idioma se encuentre con usted en el consultorio dental. Si necesita un intérprete de lenguaje de señas, debe informarnos al menos 2 semanas antes de la cita. Si usted cambia la fecha o la hora de su cita, debe informarnos. Nosotros también podemos informar al intérprete.

¿Puede alguien interpretar para mí cuando hablo con el dentista de mi hijo?

Sí. Usted tiene acceso a un intérprete cuando llama a Servicios para Miembros. Algunos de nuestros representantes de Servicios para Miembros hablan otros idiomas además del inglés. Nosotros también contratamos a Certified Languages para proporcionar otros idiomas. El representante de Servicios para Miembros puede obtener un intérprete por teléfono para ayudarlo con su llamada. TTY para personas con discapacidad auditiva está disponible marcando TDD/TTY: **7-1-1**.

¿A quién llamo para un intérprete?

Llame a Servicios para Miembros. Un representante de Servicios para Miembros puede obtener un intérprete por teléfono para ayudarlo con su llamada. TTY para personas con discapacidad auditiva está disponible marcando TDD/TTY: **7-1-1**.

¿Con cuánta anticipación debo llamar?

Usted debe llamar a Servicios para Miembros al menos 72 horas antes de la cita programada para solicitar un intérprete. Haremos los arreglos para que un intérprete que hable su idioma se encuentre con usted en el consultorio dental. Si necesita un intérprete de lenguaje de señas, debe informarnos al menos 2 semanas antes de la cita.

¿Cómo puedo obtener un intérprete en persona en el consultorio del dentista?

Usted también puede hacer que un intérprete acuda a una cita dental. Usted debe llamar a Servicios para Miembros por lo menos 72 horas antes de la cita programada para solicitar un intérprete. Haremos los arreglos para que un intérprete que hable su idioma se encuentre con usted en el consultorio dental. Si necesita un intérprete de lenguaje de señas, debe informarnos al menos 2 semanas antes de la cita. Si cambia la fecha o la hora de su cita, debe informarnos. Nosotros 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 están facturando. El dentista de su hijo no puede facturarle por los servicios cubiertos y aprobados de Medicaid.

¿A quién puedo llamar?

Llame a Servicios para Miembros de UnitedHealthcare Dental al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**.

¿Qué información necesitarán?

Tenga a mano la identificación como miembro de su hijo y una copia de la factura. Usted deberá informar a Servicios para Miembros cuál proveedor le envió la factura, la fecha del servicio, el monto y la dirección y número de teléfono.

¿Qué debo hacer si cambio de dirección?

Es muy importante que usted mantenga toda su información actualizada. Tan pronto como tenga su nueva dirección, informe a la oficina local de beneficios de HHSC y al departamento de Servicios para Miembros de UnitedHealthcare Dental al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**.

Antes de recibir servicios de Medicaid en su nueva área, usted debe llamar a UnitedHealthcare Dental, a menos que necesite servicios de emergencia. Usted continuará recibiendo atención a través de UnitedHealthcare Dental hasta que HHSC cambie su dirección.

¿Cuáles son los derechos y responsabilidades de mi hijo?

Derechos y responsabilidades de los miembros

Derechos de los miembros

1. Usted tiene el derecho a obtener información precisa y fácil de entender para ayudarlo a tomar buenas decisiones acerca de usted o de su hijo de los dentistas y otros proveedores de su hijo.
2. Tiene el derecho a conocer cómo se les paga a los dentistas de su hijo. Tiene el derecho a conocer cuáles son esos pagos y cómo funcionan.
3. Tiene el derecho a conocer cómo UnitedHealthcare Dental decide si un servicio está cubierto o es médicamente necesario. Tiene el derecho a conocer acerca de las personas en el consultorio de UnitedHealthcare Dental que deciden esas cosas.
4. Tiene el derecho a conocer los nombres y direcciones de los dentistas y otros proveedores inscritos en UnitedHealthcare Dental.
5. Tiene el derecho a elegir de una lista de dentistas que sea lo suficientemente amplia para que su hijo pueda recibir la atención adecuada cuando la necesite.
6. Tiene el derecho a participar en todas las opciones acerca del cuidado dental de su hijo.
7. Tiene derecho a hablar por su hijo en todas las opciones de tratamiento.
8. Tiene derecho a obtener una segunda opinión de otro dentista inscrito en UnitedHealthcare Dental acerca de qué tipo de tratamiento necesita su hijo.
9. Tiene el derecho a recibir un trato justo por parte de UnitedHealthcare Dental, dentistas y otros proveedores.
10. Tiene derecho a hablar en privado con los dentistas y otros proveedores de su hijo y a mantener los registros dentales de su hijo en privado. Tiene derecho a revisar y copiar los expedientes dentales de su hijo y a solicitar cambios en esos expedientes.
11. Tiene derecho a saber que los dentistas, hospitales y otras personas que cuidan a su hijo pueden aconsejarle sobre el estado de salud, la atención médica y el tratamiento de su hijo. El plan de salud dental de su hijo no puede evitar que le brinden esta información, incluso si la atención o el tratamiento no es un servicio cubierto.
12. Tiene el derecho a saber que usted no es responsable de pagar los servicios cubiertos para su hijo. Los dentistas, hospitales y otros no pueden exigirle que pague ningún otro monto por los servicios cubiertos.

Manual de UnitedHealthcare Dental Medicaid

Responsabilidades de los miembros

Tanto usted como UnitedHealthcare Dental tienen interés en el mejoramiento de la salud dental de su hijo. Usted puede ayudar asumiendo estas responsabilidades.

1. Usted y su hijo deben tratar de seguir hábitos saludables, como alentar a su hijo a hacer ejercicio, mantenerse alejado del tabaco y comer una dieta saludable.
2. Usted debe participar en las decisiones del dentista acerca de usted y los tratamientos de su hijo. Usted debe trabajar junto con los dentistas y otros proveedores de UnitedHealthcare Dental para elegir tratamientos para su hijo que todos hayan acordado.
3. Usted debe trabajar junto con los dentistas y otros proveedores de UnitedHealthcare Dental para elegir tratamientos para su hijo que todos hayan acordado.
4. Si usted está en desacuerdo con UnitedHealthcare Dental, primero debe intentar resolverlo utilizando el proceso de quejas de UnitedHealthcare Dental.
5. Usted debe obtener información acerca de que UnitedHealthcare Dental cubre y no cubre. Debe leer su manual para miembros para comprender cómo funcionan las reglas.
6. Si usted hace una cita para su hijo, debe intentar llegar a tiempo al consultorio del dentista. Si no puede asistir a la cita, asegúrese de llamar y cancelarla.
7. Usted debe informar acerca del uso indebido por parte de proveedores dentales y de atención médica, otros miembros, UnitedHealthcare Dental u otros planes dentales o médicos.

Responsabilidades adicionales del miembro al usar los servicios NEMT

1. Al solicitar los servicios NEMT, usted debe proporcionar la información solicitada por la persona que organiza o verifica su transporte.
2. Usted debe seguir todas las reglas y regulaciones que afectan sus servicios NEMT.
3. Usted debe devolver los fondos adelantados no utilizados. Usted debe proporcionar prueba de que asistió a su cita con el dentista antes de recibir fondos anticipados en el futuro.
4. Usted no debe abusar ni acosar verbal, sexual o físicamente a ninguna persona mientras solicita o recibe los servicios de NEMT.
5. Usted no debe perder boletos de autobús o fichas y debe devolver cualquier boleto de autobús o fichas que no use. Usted debe usar los boletos de autobús o las fichas solo para ir a su cita con el dentista.
6. Usted solo debe usar los Servicios NEMT para viajar hacia y desde sus citas dentales.
7. Si ha hecho arreglos para un servicio NEMT pero algo cambia y ya no necesita el servicio, debe comunicarse con la persona que le ayudó a organizar su transporte lo antes posible.

25 **¿Tiene preguntas?** Visite uhc.com/DentalTX, o llame a Servicios para Miembros al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**.

Si usted cree que ha recibido un trato injusto o discriminado, llame gratuitamente al Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (HHS) al 1-800-368-1019. Así mismo, usted también puede obtener información acerca de la Oficina de Derechos Civiles del HHS en internet en www.hhs.gov/ocr.

Quejas, reclamaciones y apelaciones

Nosotros queremos que usted esté satisfecho con la atención y los servicios que recibe. Si no está satisfecho, queremos saberlo para poder resolver el problema.

Quejas

Usted tiene el derecho a presentar una queja en cualquier momento. Llame a Servicios para Miembros y responderemos a sus preguntas o inquietudes acerca de beneficios, servicios, acceso a citas, facturas incorrectas que recibió u otros problemas. Si es posible, resolveremos su problema al momento de su llamada. Si eso no es posible, le pediremos más información y le responderemos dentro de 30 días calendario posteriores a la presentación de su queja. En cualquier momento, nosotros podemos pedirle más información.

Usted también puede presentar una queja por escrito. Un representante autorizado, alguien que usted elija por escrito, puede ayudarlo. Su representante autorizado puede ser un amigo, vecino, familiar, proveedor o abogado.

El proceso de queja

Si usted tiene una queja, llámenos al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1** (gratuitamente). Un defensor de Servicios para Miembros de UnitedHealthcare Dental puede ayudarlo a presentar una queja. En la mayoría de los casos, le podemos ayudar de inmediato o dentro de unos días como máximo.

Si usted aún tiene una queja 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 (llamada gratuita). Si usted desea presentar su 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

Manual de UnitedHealthcare Dental Medicaid

Usted puede también presentar su queja en: hhs.texas.gov/managed-care-help.

¿A quién puedo llamar?

Si usted tiene una queja, llámenos gratuitamente al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1** para informarnos acerca de su problema.

Envíe su queja por escrito a:

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

¿Puede alguien en UnitedHealthcare Dental ayudarme a presentar una queja?

Un defensor de Servicios para Miembros de UnitedHealthcare Dental puede ayudarlo 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 tiempo llevará el proceso?

Por favor, llámenos al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1** (gratuitamente) para informarnos acerca de su problema. Un defensor de Servicios para Miembros de UnitedHealthcare Dental puede ayudarlo a presentar una queja o usted puede escribirnos a la dirección abajo anotada. La mayoría de las veces, podemos ayudarlo de inmediato o dentro de unos días a lo máximo.

Envíe sus quejas por escrito a:

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

Después de recibir su queja, nosotros le enviaremos una carta de confirmación en menos de 5 días hábiles. La carta también le informará qué puede usted hacer si aún tiene preocupaciones.

Nosotros revisaremos su caso y le enviaremos una carta con nuestra decisión dentro de 30 días a partir de la fecha de su queja.

Si no me gusta la respuesta a mi queja, ¿a quién más puedo llamar?

Si usted aún tiene una queja 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 (la llamada es gratuita).

27 **¿Tiene preguntas?** Visite uhc.com/DentalTX,
o llame a Servicios para Miembros al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**.

¿Cómo puedo presentar una queja ante la HHSC 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 (gratuitamente). Si usted desea presentar su 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 escalada del MDCP/DBMD

¿Qué es la línea de ayuda de escalada del MDCP/DBMD?

La línea de ayuda de escalada del Programa para Niños Médicamente Dependientes (Medically Dependent Children Program, MDCP) o el Programa para Personas Sordas Ciegas 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 escalada puede ayudar a resolver problemas relacionados con el programa de atención administrada de STAR Kids. La ayuda puede incluir responder preguntas sobre audiencias estatales imparciales y servicios continuos durante el proceso de apelación.

Como miembro, ¿cuándo debo llamar a la línea de ayuda de escalada?

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 escalada es lo mismo que la Oficina del Ombudsman del Departamento de Salud y Servicios Humanos (Health and Human Services, HHS)?

No. La línea de ayuda de escalada del MDCP/DBMD 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 Internet (hhs.texas.gov/managed-care-help). La línea de ayuda de escalada del MDCP/DBMD está dedicada a las personas y familias que reciben beneficios de los programas MDCP o DBMD.

¿Quién puede llamar a la línea de ayuda?

Usted, sus representantes autorizados o su representante legal pueden llamar.

Manual de UnitedHealthcare Dental Medicaid

¿Pueden llamar los miembros en cualquier momento?

La línea de ayuda de escalada 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 acerca de servicios que usted o su proveedor piensan que tienen derecho a recibir. Usted o un representante autorizado pueden presentar una apelación por escrito, en persona o llamando a Servicios para Miembros de UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid. Las solicitudes de revisión de servicios que fueron rechazadas por UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid deben hacerse **dentro de 60 días calendario** posteriores a la decisión de UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid de negar un servicio o suministro. Nosotros revisaremos la atención o los servicios que se negaron o la decisión de cobertura que se tomó.

Envíe sus apelaciones por escrito a:

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

Usted tiene el derecho a:

- Solicitar y obtener copias de todos los documentos relacionados con su apelación. Puede agregar información acerca de la apelación a su expediente por escrito o en persona.
- Continuar obteniendo servicios cubiertos de Medicaid mientras su apelación está bajo revisión. Para que estos servicios cubiertos por Medicaid continúen, usted debe llamar o informar a UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid **dentro de 10 días hábiles** posteriores a la notificación. Si se rechaza su apelación, usted puede ser responsable por el costo de los beneficios continuos que recibió. Si se aprueba la apelación y usted no solicitó que sus servicios continúen mientras su apelación estaba pendiente, UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid autorizará o proporcionará servicios dentro de 72 horas.

El personal calificado de UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid decide acerca de las apelaciones que no estén relacionadas a problemas médicos. Los profesionales de la salud calificados deciden acerca de aquellas apelaciones relacionadas a problemas médicos. Nosotros tomaremos una decisión justa acerca de las apelaciones dentro de 30 días calendario posteriores a la recepción de su apelación.

¿Puede alguien más presentar una apelación por mí?

Sí. Su doctor, otro proveedor o cualquier persona que usted elija pueden solicitar una apelación.

Proceso de apelación

¿Qué puedo hacer si UnitedHealthcare Dental niega o limita un servicio para mi hijo que el dentista solicitó?

Si usted no está de acuerdo con la denegación de UnitedHealthcare Dental, tiene el derecho a presentar una apelación. Puede pedirle a UnitedHealthcare Dental que lo ayude a presentar una apelación. Usted también puede elegir a un proveedor, un pariente, un amigo o un abogado para que apelen en su nombre. La persona que elija debe tener su aprobación por escrito para apelar en su nombre.

¿Cómo sabré si se niegan los servicios para mi hijo?

Usted recibirá por correo una notificación de una denegación de los servicios solicitados para su hijo. Puede llamar a Servicios para Miembros al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1** para conocer el estado de una solicitud de servicios para su hijo o ver el estado en uhc.com/DentalTX. Su dentista también puede informarle acerca de la denegación.

¿Cuáles son los plazos para el proceso de apelación?

Usted debe solicitar una apelación dentro de 60 días a partir de la fecha en que recibió nuestra carta de rechazo. Si usted desea que UnitedHealthcare Dental examine su caso, puede solicitarlo por escrito o llamando por teléfono. Si usted o la persona que elige para apelar por usted llama a Servicios para Miembros para solicitar una apelación, Servicios para Miembros pondrá su apelación por escrito y se la enviará a usted para que la firme. Usted o la persona que usted elija para apelar en su nombre debe firmar la apelación y enviárnosla, a menos que se haya solicitado una apelación rápida (acelerada).

Usted puede solicitar una extensión hasta por 14 días calendario si es necesario. Si UnitedHealthcare Dental determina que es necesario tener más información o si una extensión es para el mejor interés de su hijo, se lo notificaremos por escrito. Le indicaremos cómo un retraso es en el mejor interés de su hijo.

¿Cuándo puedo solicitar una apelación?

Usted debe solicitar una apelación dentro de 60 días a partir de la fecha en que recibe nuestra notificación de rechazo. Sus servicios pueden continuar mientras se examina su apelación, si se aplica todo lo siguiente:

- Usted solicita una apelación:
 - Dentro de 10 días hábiles desde la fecha en que le enviamos la carta de rechazo, o
 - Antes de la fecha de vigencia de esta notificación de rechazo.
- La solicitud de apelación está relacionada con servicios reducidos o suspendidos o con servicios previamente autorizados para usted
- Los servicios fueron ordenados por un proveedor autorizado
- El período de autorización para los servicios no ha finalizado
- Usted solicitó que el servicio continúe

Usted también puede solicitar una apelación por denegación parcial o total del pago de los servicios. Puede solicitar una extensión hasta por 14 días calendario si es necesario. Si UnitedHealthcare Dental determina que se necesita más información o si una extensión es para el mejor interés de su hijo, se lo notificaremos por escrito. Le indicaremos cómo un retraso es en el mejor interés de su hijo.

¿Puedo llamar solicitando una apelación o tiene que ser por escrito?

Si usted desea que UnitedHealthcare Dental examine su caso, puede solicitar una apelación por escrito o llamándonos. Si usted o la persona que elige apelar por usted llaman a Servicios para Miembros para solicitar una apelación, Servicios para Miembros presentará su apelación por escrito y se la enviará a usted para que la firme. Usted debe solicitar una apelación dentro de 60 días a partir de la fecha en que recibe nuestra carta de rechazo. Usted o la persona que elija para apelar por usted deben firmar la apelación y enviárnosla, a menos que haya solicitado una apelación rápida (acelerada).

Envíe su apelación por escrito a:

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

¿Puede alguien de UnitedHealthcare Dental ayudarme a presentar una apelación?

Sí. Llame a Servicios para Miembros al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1** para solicitar una apelación. Servicios para Miembros presentará su apelación por escrito y se la enviará para que la firme. Servicios para Miembros también puede ayudar con la revisión médica externa de emergencia con solicitudes de audiencia estatal imparcial y audiencia estatal imparcial de emergencia sin solicitudes de revisión médica externa.

¿Qué más puedo hacer si aún no estoy satisfecho?

Si no está de acuerdo con la decisión de apelación de UnitedHealthcare Dental, tiene derecho a solicitar una revisión médica externa con audiencia estatal imparcial. Su solicitud puede ser escrita u oral. 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 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 dentro de los 120 días de la fecha en que el plan de salud envía 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 en forma escrita u oral.

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

Apelaciones de urgencia (rápidas)

Cuando usted o el proveedor de su hijo piensan que una demora en la atención o en el tratamiento podría resultar en una emergencia médica, usted o el proveedor de su hijo deben llamar a Servicios para Miembros de UnitedHealthcare Dental para solicitar una apelación rápida. Esto implica que la ausencia de atención médica inmediata podría ser un riesgo para la vida de su hijo o causarle un dolor intenso. Nosotros tomaremos una decisión acerca de las apelaciones urgentes dentro de 72 horas posteriores a la recepción de su solicitud.

Si es necesario tener más información, UnitedHealthcare Dental se comunicará con usted para informarle que necesitamos más tiempo para revisar su solicitud.

Apelación acelerada (rápida) del plan dental

¿Qué es una apelación acelerada?

Usted puede solicitar una apelación acelerada cuando no tenga tiempo para una apelación estándar cuando la vida o la salud de su hijo estén en peligro. Cuando solicita una apelación acelerada, UnitedHealthcare Dental tiene que tomar una decisión rápidamente en función del estado de salud de su hijo.

¿Cómo solicito una apelación acelerada?

Usted puede solicitar una apelación por escrito o llamándonos. Usted o la persona que elige para apelar pueden llamar a Servicios para Miembros para solicitar una apelación acelerada.

¿Cuánto dura una apelación acelerada?

Nosotros revisaremos y responderemos a su solicitud de apelación acelerada dentro de 72 horas.

¿Qué sucede si UnitedHealthcare Dental responde que no se me dará una apelación acelerada?

Si UnitedHealthcare Dental piensa que la demora en la atención no es potencialmente mortal, le avisaremos dentro de 72 horas. Su apelación será turnada a través del proceso de apelación estándar. Nosotros le notificaremos nuestra decisión dentro de 30 días.

¿Quién puede ayudarme a presentar una apelación acelerada?

Usted puede presentarla o el doctor de su hijo, otro proveedor o cualquier persona que usted elija pueden solicitar 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 acerca de una apelación también pueden solicitar una Audiencia estatal imparcial dentro de ciento veinte (120) días calendario a partir de la fecha de decisión de su 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 dentro de los 120 días de la fecha de la carta de UnitedHealthcare Dental con la decisión que desea impugnar. Si no solicita la audiencia estatal imparcial dentro de los 120 días, puede perder su derecho a solicitarla. Para solicitar una audiencia estatal imparcial, usted o su representante deben enviar una carta a:

UnitedHealthcare Dental – Texas
Attn: Fair Hearings
P.O. Box 740224
Atlanta, GA 30374-0224
or call: **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**

Si usted solicita una audiencia imparcial dentro de 10 días a partir del momento en que recibe la notificación de la audiencia de UnitedHealthcare Dental, su hijo tiene derecho a seguir recibiendo cualquier servicio que UnitedHealthcare Dental rechazó o redujo hasta que se tome la decisión final de la audiencia. Si usted no solicita una audiencia imparcial dentro de 10 días hábiles desde el momento en que recibe la notificación de audiencia, se suspenderá el servicio que UnitedHealthcare Dental denegó.

Si usted solicita una audiencia imparcial, recibirá un paquete de información que le informará 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 declarar por qué necesita el servicio que UnitedHealthcare Dental denegó.

HHSC le dará una decisión final dentro de los 90 días a partir de la fecha en que 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 reunir los requisitos para una audiencia estatal imparcial de emergencia a través de la Comisión de Salud y Servicios Humanos (Health and Human Services Commission, HHSC), 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 de la apelación interna del contratista dental, tiene derecho a solicitar una revisión médica externa con audiencia estatal imparcial. Una revisión médica externa es un paso adicional optativo que puede tomar para que su caso se revise de forma gratuita antes de la audiencia estatal imparcial. Usted, su padre o madre, su representante autorizado o su representante legalmente autorizado (LAR) deben solicitar la revisión médica externa dentro de los 120 días de la fecha en que el plan de salud envía la carta con la decisión. Si no solicita la revisión médica externa dentro de los 120 días, 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 atención médica administrada (Managed Care Organization, 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 del envío por correo postal del aviso de la acción por parte del contratista dental, 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 imparcial. Si continúa con la audiencia imparcial, también puede solicitar que la Organización de Revisión Independiente esté presente en la audiencia imparcial. Puede presentar ambas solicitudes comunicándose con UnitedHealthcare Dental al 1-877-901-7321 o con el Equipo de Admisión de la HHSC a EMR_Intake_Team@hhsc.state.tx.us.

¿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 reunir los requisitos para una revisión médica externa de emergencia y una revisión de la audiencia estatal imparcial de emergencia a través de la HHSC, 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, usted tiene derecho a cancelar la solicitud de audiencia estatal imparcial. Si continúa con la audiencia estatal imparcial, también puede solicitar que la Organización de Revisión Independiente esté presente en la audiencia estatal imparcial. Puede presentar ambas solicitudes comunicándose con UnitedHealthcare Dental al **1-877-901-7321**, TDD/ TTY: **7-7-1** o con el Equipo de Admisión de la HHSC en HYPERLINK “mailto:EMR_Intake_Team@hhsc.state.tx.us” EMR_Intake_Team@hhsc.state.tx.us.

Fraude, desperdicio y abuso

Información acerca del fraude

¿Desea denunciar desperdicio, abuso o fraude?

Por favor, infórmenos si usted piensa que un doctor, dentista, farmacéutico en una farmacia, otro proveedor de atención médica o una persona que recibe beneficios están haciendo algo mal. Hacer algo mal podría ser un desperdicio, abuso o fraude, lo cual es ilegal. Por ejemplo, usted puede informarnos si piensa que alguien está:

- Recibiendo pagos por servicios de Medicaid que no se brindaron o que no eran necesarios
- No diciendo la verdad acerca de una condición médica para recibir tratamiento médico
- Permitiendo que otra persona use una identificación dental de Medicaid
- Usando la identificación dental de Medicaid de otra persona
- Mintiendo acerca de la cantidad de dinero o recursos que tiene para obtener beneficios

Para denunciar desperdicio, abuso o fraude, elija uno de los siguientes:

- Llame a la línea directa de la OIG al 1-800-436-6184, o
- Visite <https://oig.hhsc.state.tx.us/>. En la casilla “I want to” (Quiero), haga clic en “Report Fraud, Waste or Abuse” (“Informar fraude, desperdicio o abuso”) para completar el formulario en internet.
- Usted puede informar directamente a UnitedHealthcare Dental Texas Medicaid a:

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 desperdicio, abuso o fraude, reúna tanta información como sea posible

- Cuando reporte acerca de un proveedor (un doctor, dentista, consejero, etc., incluya:
 - Nombre, dirección y número de teléfono del proveedor
 - Nombre y dirección de la instalación (hospital, casa de reposo, agencia de salud en el hogar, etc.)
 - Número de Medicaid del proveedor y el centro, si lo tiene
 - Tipo de proveedor (médico, dentista, terapeuta, farmacéutico, etc.)
 - Nombres y números de teléfono de otros testigos que pueden ayudar en la investigación
 - Fechas de los eventos
 - Un resumen del hecho
- Al informar acerca de alguien que recibe beneficios, incluya:
 - El nombre de la persona
 - La fecha de nacimiento, el número de Seguro Social o el número de caso de la persona, si lo tiene
 - La ciudad en donde la persona vive
 - Detalles específicos acerca del desperdicio, abuso o fraude

¿Cómo denuncio a un dentista que pienso que está haciendo un mal uso o estafando al sistema (cometiendo fraude)?

Cualquier persona puede denunciar posibles fraudes y abusos. Estos son algunos de los ejemplos de fraude o abuso en Medicaid que podría cometer un consultorio dental:

- Facturación por servicios que no fueron provistos
- Pedirle a una familia que pague los servicios cubiertos por Texas Children's Medicaid
- Servicios que son provistos pero que realmente no son necesarios (como extraer dientes que no es necesario extraer)

Llame a la línea directa de la OIG al 1-800-436-6184 o visite <https://oig.hhsc.state.tx.us/>.

En la casilla "I want to" (Quiero), haga clic en "Report Fraud, Waste or Abuse" ("Informar fraude, desperdicio o abuso") para completar el formulario en internet.

Usted puede llamar a Servicios para Miembros de UnitedHealthcare Dental al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1** para informar cualquier sospecha de fraude y abuso.

Preguntas frecuentes

Pregunta. ¿Puedo llevar a mi hijo a cualquier dentista?

Respuesta. Usted 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 Servicios para Miembros. Nosotros podemos ayudar a su proveedor dental a unirse a nuestra red o podemos ayudarle a usted a encontrar un nuevo dentista que participe en nuestra red.

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

R. Los niños deben ver a un dentista en o alrededor de su primer cumpleaños. Después de eso, los padres deben programar una cita dental cada seis meses.

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

R. Sí. Nosotros le enviaremos la tarjeta de identificación de su hijo una vez que esté inscrito. Asegúrese de llevar la tarjeta de identificación de su hijo a cada cita dental. Si usted pierde la tarjeta, puede llamar a Servicios para Miembros para obtener otra.

P. Cuando visite al dentista, ¿tendré algún copago?

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. Para obtener más información acerca de los servicios cubiertos por Texas Children's Medicaid, comuníquese con Servicios para Miembros al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**.

P. ¿Cómo encuentro a un dentista y cómo hago una cita?

R. Al llamar al número de Servicios para Miembros de UnitedHealthcare Texas Children's Medicaid al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**, podemos ayudarlo a encontrar a un dentista en su área. Usted también puede localizar un proveedor participante visitando nuestro sitio en internet en uhc.com/DentalTX. Si lo solicita, nosotros podemos enviarle un Directorio de proveedores con la lista de todos los dentistas que participan en el programa.

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

R. Usted debe llamar al consultorio del dentista por lo menos 24 a 48 horas (el período de tiempo exacto variará, según las diferencias en las prácticas dentales) antes de la cita programada para cancelar. Muchos dentistas tienen políticas de cancelación en las que se reservan el derecho de no recibir más a un paciente que no acude a las citas programadas. Es muy importante cumplir con todas las citas programadas o llamar con anticipación si debe cancelar.

39 **¿Tiene preguntas?** Visite uhc.com/DentalTX, o llame a Servicios para Miembros al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**.

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

R. Si recibe una factura, llame a Servicios para Miembros al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**. Un representante trabajará con usted para conocer si usted necesita pagar la factura o cómo puede resolverse el problema.

P. ¿Requiere el plan de salud que yo obtenga una segunda opinión para cualquier servicio?

R. No. UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid no requiere que usted obtenga una segunda opinión para los servicios cubiertos. Sin embargo, hay una segunda opinión disponible para todos los servicios cubiertos dentales. Si desea recibir una segunda opinión, llame a Servicios para Miembros.

P. ¿Qué hago si quiero que mi hijo vea a un especialista dental?

R. Hable primero con el dentista principal de su hijo. Su dentista le ayudará a encontrar el tipo de especialista que su hijo necesita y uno 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 a un especialista dental, siempre y cuando el dentista participe en el programa UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid.

P. ¿Qué beneficios no están cubiertos por mi plan de salud?

R. Los siguientes servicios no están cubiertos por el programa de UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid:

- Procedimientos experimentales
- Tratamientos que son cosméticos o que no son médicamente necesarios
- Servicios fuera del territorio de los Estados Unidos
- Servicios cubiertos por otra cobertura de seguro o plan de salud

Por favor contacte a Servicios para Miembros si tiene alguna pregunta.

P. ¿Qué sucede si UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid no paga la reclamación dental de mi hijo?

R. Usted deberá llamar a Servicios para Miembros al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1** y solicitarnos que revisemos la reclamación. Por ejemplo, UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid denegará su reclamación cuando reciba servicios que no están cubiertos por el programa Texas Children's Medicaid. Cuando solicite una revisión, UnitedHealthcare Dental Texas Children's Medicaid analizará su solicitud y reconsiderará nuestra decisión lo antes posible. Nosotros le informaremos el resultado de la revisión por escrito. Para obtener detalles acerca de cómo apelar una denegación, consulte la página 29 de este manual.

P. ¿Qué pasa si recibo una factura?

R. Si recibe una factura de un dentista o de un hospital, llámenos lo antes posible. Si es necesario, informe al proveedor que UnitedHealthcare Dental está revisando la factura.

P. ¿Qué pasa si me mudo fuera del estado?

R. Si usted planea mudarse a otro estado, comuníquese con Servicios para Miembros de UnitedHealthcare Dental. Sus beneficios dentales pueden terminar cuando se mude fuera del estado.

Consejos para una buena salud dental

- Asista a todas las citas dentales programadas
- Llame a su dentista 24 a 48 horas antes de la cita si debe cancelar
- Proporcione a los cuidadores de niños el nombre del dentista y el número de teléfono de emergencia y asegúrese que ellos sepan cómo manejar emergencias dentales, por ejemplo, dolor severo de dientes, sangrado severo, inflamación o trauma (accidentes)

A los 12 meses de edad

- Comience a cepillar los dientes de su niño con poca pasta dental con fluoruro (cantidad no más grande que un grano de arroz)
- Haga una cita para el primer examen dental de su hijo tan pronto como le salga el primer diente y no más tarde de su primer cumpleaños
- No ponga a dormir al niño con un biberón que no contenga solamente agua, ni coloque el biberón en la boca del niño

A los 15 y 18 meses de edad

- Continúe cepillando los dientes de su niño con poca pasta dental con fluoruro (una cantidad no más grande que un grano de arroz). Haga una cita con sus dentistas para un examen si aún no la ha hecho.
- Continúe evitando poner a dormir a su hijo con un biberón que contenga cualquier cosa que no sea agua, y no coloque un biberón en la boca del niño
- Los niños menores de 4 a 5 años aún necesitarán ayuda para cepillarse

41 **¿Tiene preguntas?** Visite uhc.com/DentalTX, o llame a Servicios para Miembros al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**.

A los 3 años de edad

- Comience a enseñarle a su hijo a cepillarse los dientes con una cantidad de pasta dental con fluoruro del tamaño de un chícharo. Siga dándole ayuda.
- Los niños menores de 4 a 5 años aún necesitarán ayuda para cepillarse
- Comience a usar el hilo dental cuando le empiecen a salir los dientes posteriores. Esto es importante porque las cerdas del cepillo de dientes no pueden alcanzar el espacio entre los dientes, dejándolos vulnerables a las bacterias y a las caries.
- Lleve a su hijo al dentista regularmente y pregúntele acerca de los suplementos de fluoruro o las aplicaciones de fluoruro en el consultorio, que fortalecen el esmalte dental y ayudan a protegerlo en contra 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 que su hijo se cepille los dientes 2 veces al día, con supervisión, usando una cantidad de pasta dental con fluoruro del tamaño de un chícharo
- Los niños menores de 4 a 5 años aún necesitarán ayuda para cepillarse
- Si su hijo regularmente chupa un chupete, dedos o pulgar, comience a ayudarlo a dejar el hábito

A lo largo de la infancia media

- Asegúrese que su hijo se cepille los dientes 2 veces al día con una cantidad de pasta dental con fluoruro del tamaño de un chícharo; continúe con la supervisión hasta que tenga 6 años y ayúdelo a usar el hilo dental
- Asegúrese que su hijo reciba chequeos regulares y de preguntarle a su dentista acerca del fluoruro y los selladores suplementarios cuándo le comiencen a aparecer los dientes adultos (molares de 6 años)
- A medida que los dientes adultos de su hijo salgan, haga que su dentista los evalúe para revisar que están saliendo correctamente
- Finalmente, asegúrese de que su hijo coma bien y consuma muchas frutas y verduras

Lista de verificación de una boca sana

¿Cómo puedo preparar a mi hijo para una visita al dentista?

- Haga que la primera visita la esperen con gusto. Hoy en día, la odontología para niños es una experiencia divertida y positiva.
- Las citas matinales suelen ser cuando el niño está más descansado y cooperativo
- No intente sobornar a su hijo; en su lugar, puede leerle a su hijo una historia acerca de un viaje al dentista, o puede jugar al “dentista” con el niño usando una linterna para que él mire en la boca de usted y usted en la del niño
- Si su hijo hace una pregunta que le incomoda a usted responder, puede decirle: “No sé, hablaremos con el dentista”. Esto evita que el niño se asuste innecesariamente; también le permite a su hijo tomar un papel activo en la cita.

Preocupaciones importantes

El biberón es la principal causa de “las caries del biberón” y de la pérdida de dientes en niños muy pequeños. Para evitar esto, no acueste a dormir a su bebé con un biberón que contenga sustancias pegajosas o azucaradas como leche, jugo de fruta, fórmula u otras bebidas endulzadas. Si el niño debe dormir con un biberón, use solo agua común y corriente.

Otro problema que ocurre comúnmente en los niños activos son los accidentes. Los dientes que sufren lesiones deben ser tratados inmediatamente por el dentista. En muchos casos, con cuidados inmediatos se pueden prevenir lesiones adicionales o la pérdida de dientes. A veces, los niños muy activos pueden perder un diente perfectamente sano. Si esto le sucede a un diente permanente, guarde el diente y cualquier fragmento o tejido de las encías. Deposite el diente en leche o agua hasta que pueda encontrar ayuda. Si no hay leche o agua disponible, la vida del diente puede prolongarse manteniéndolo húmedo en la saliva manteniéndolo debajo de la lengua, o entre la mejilla y la encía. En muchos casos, el diente se puede volver a colocar con éxito, si se recibe ayuda dentro de una hora.

Se perderán los dientes de leche. ¿Por qué deben repararse?

Los dientes de leche (primarios) proporcionan una base y orientación para los dientes permanentes (secundarios). Si un niño tiene dientes espaciados incorrectamente o tienen muchas caries, hacinamiento, desplazamiento o malos hábitos orales, un tratamiento temprano puede ser necesario para evitar en el futuro un tratamiento más complicado (como aparatos ortopédicos). El desarrollo temprano de los dientes también afecta la capacidad del niño para comer, masticar, formar patrones del habla y deglutir (tragar). Esto es especialmente importante para el sentido de confianza social y autoestima de su hijo. Si los dientes de leche se pierden temprano, los aparatos cosméticos y los mantenedores de espacio están disponibles para reemplazarlos o para proporcionar espacio para que salgan los dientes permanentes.

¿Cuándo debe mi hijo visitar al dentista por primera vez?

El primer cumpleaños de su hijo es un buen momento para una evaluación dental de bebé sano, que puede ayudar al diagnóstico y prevención de desórdenes orales futuros. Este también es un buen momento para comenzar a destetar a su hijo del biberón.

¿Cómo puedo ayudar a mi hijo a mantener una sonrisa saludable para toda la vida?

- Como padre o madre, usted puede dar un buen ejemplo cuidando bien de sus propios dientes
- Antes de que los dientes de su hijo comiencen a aparecer en la boca, comience a darle masaje a los dientes y las encías con el dedo, una toallita húmeda tibia o una gasa pequeña
- 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
- Alimente a su hijo con una dieta equilibrada y ofrézcale bocadillos saludables
- Pregúntele a su dentista sobre el fluoruro y otros tratamientos que previenen las caries
- Asegúrese de que su hijo reciba atención dental regular durante todo su desarrollo

Avisos de no discriminación y asistencia lingüística

Avisos del plan dental sobre prácticas de privacidad

Este aviso explica la forma en que su Información Médica se podrá usar. Cómo usted puede tener acceso a esta información. Léalo detenidamente.

Efectivo el 1 de septiembre de 2020.

Por ley, debemos¹ proteger la privacidad de su información de salud (health information, “HI”). Debemos enviarle este aviso. Le informa:

- Cómo podemos usar su información médica
- Cuándo podemos compartir su información médica con otras personas o entidades
- Qué derechos tiene sobre su información médica

Por ley, debemos respetar los términos de este aviso.

La información médica es información sobre su salud o servicios de atención médica. Tenemos derecho a cambiar nuestras políticas de privacidad para manejar la información médica. Si las cambiamos, se lo notificaremos por correo postal o electrónico. También publicaremos el nuevo aviso en este sitio (www.uhc.com/DentalTX). Le notificaremos si ocurre una violación de su información médica. Recopilamos y conservamos su información médica para poder realizar nuestras operaciones comerciales. La información médica puede ser oral, escrita o electrónica. Limitamos el acceso a su información médica a empleados y proveedores de servicios. Mantenemos salvaguardas para proteger su información médica.

Cómo usamos o compartimos su información

Debemos usar y divulgar su información médica con:

- Usted o su representante legal
- Agencias gubernamentales

Tenemos derecho a usar y compartir su información médica para ciertos propósitos. Esto es necesario para su tratamiento, para el pago de su atención y para realizar nuestras operaciones comerciales. Podemos usar o compartir su información médica de la siguiente forma:

- **Para recibir un pago.** Podemos usar o compartir su información médica para procesar pagos de primas y reclamaciones. Esto puede incluir la coordinación de beneficios.
- **Para tratamiento o administración de la atención.** Podemos compartir su información médica con sus proveedores para ayudar con su atención.

45 **¿Tiene preguntas?** Visite uhc.com/DentalTX, o llame a Servicios para Miembros al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**.

- **Para operaciones de atención médica.** Podemos recomendar un programa de bienestar o manejo de enfermedades. Podemos estudiar datos para mejorar nuestros servicios.
- **Para proveerle información acerca de programas o productos relacionados con la salud.** Podemos proveerle información acerca de otros tratamientos, productos y servicios alternativos. Estas actividades pueden estar limitadas por la ley.
- **Para los patrocinadores del plan.** Podemos proporcionar información acerca de afiliaciones, desafiliaciones y un resumen de su información médica a su empleador. Podemos proporcionarle otra información médica si el empleador limita su uso de forma adecuada.
- **Para propósitos de suscripción.** Podemos usar su información médica para tomar decisiones de suscripción. No usaremos su información genética para propósitos de suscripción.
- **Para recordatorios sobre beneficios o atención.** Podemos usar su información médica para enviarle recordatorios de citas e información acerca de sus beneficios de salud.

Podríamos usar o compartir su información médica de la siguiente forma:

- **Según sea requerido por ley.**
- **A las personas relacionadas con su atención.** Puede ser un miembro de la familia en una emergencia. Esto puede suceder si usted no puede aceptar o presentar oposición. Si no puede presentar oposición, usaremos nuestro mejor juicio. Si se permite, después de su muerte, podemos compartir información médica como a familiares o amigos que ayudaron con su atención.
- **Para actividades de salud pública.** Esto puede realizarse para prevenir brotes de enfermedades.
- **Para reportar víctimas de abuso, negligencia o violencia doméstica.** Podemos compartirla solamente con entidades que están autorizadas por ley a recibir esta información médica. Puede tratarse de una agencia de servicios sociales o de servicios de protección.
- **Para actividades de supervisión de la salud** a una agencia autorizada por ley a recibir esta información médica. Esto puede ser para otorgamiento de licencias, auditorías e investigaciones sobre fraude y abuso.
- **Para procedimientos judiciales o administrativos.** Para responder a una orden o a una citación judicial.
- **Para hacer cumplir la ley.** Para localizar a una persona perdida o para informar un delito.
- **Para evitar amenazas a la salud o a la seguridad.** Puede ser a agencias de salud pública o de aplicación de la ley. Un ejemplo es en una emergencia o un desastre natural.
- **Para las funciones del gobierno.** Puede ser para uso militar o de veteranos, para la seguridad nacional o para servicios de protección.
- **Para indemnización de los trabajadores.** Para cumplir con las leyes laborales.
- **Para investigación.** Para estudiar enfermedades o incapacidades.

- **Para proporcionar información acerca de defunciones.** Puede ser para el médico forense o el inspector médico. Para identificar a un difunto, determinar la causa de muerte, o según lo que indique la ley. Podemos proporcionar información médica a los directivos de las funerarias.
- **Para trasplantes de órganos.** Para ayudar a la obtención, el almacenamiento o el trasplante de órganos, ojos o tejidos.
- **Para las instituciones penitenciarias o de aplicación de la ley.** Con respecto a las personas que están detenidas: (1) para proporcionar atención médica; (2) para proteger su salud y la de otras personas; (3) para la seguridad de la institución.
- **Para nuestros socios comerciales en caso de que sea necesario para que le proporcionen sus servicios.** Nuestros socios están de acuerdo en proteger su información médica. No se les permite usar la información médica, salvo en conformidad con nuestro contrato con ellos.
- **Otras restricciones.** Las leyes federales y estatales pueden limitar aún más nuestro uso de la información médica que se enumera a continuación. Nosotros cumpliremos con las leyes más estrictas que se apliquen.
 1. Alcohol y abuso de sustancias
 2. Información biométrica
 3. Abuso o negligencia de niños o adultos, incluida la agresión sexual
 4. Enfermedades transmisibles
 5. Información genética
 6. VIH/SIDA
 7. Salud mental
 8. Información de menores
 9. Recetas
 10. Salud reproductiva
 11. Enfermedades de transmisión sexual

Solo usaremos su información médica según se describe en el presente documento o con su consentimiento por escrito. Obtendremos su consentimiento por escrito para compartir sus notas de psicoterapia. Obtendremos su consentimiento por escrito para vender su información médica a otras personas. Obtendremos su consentimiento por escrito para usar su información médica en ciertas listas de correo promocional. Si nos permite compartir su información médica, el destinatario puede seguir compartiéndola. Puede retirar su consentimiento. Para obtener información sobre cómo hacerlo, llame al número de teléfono que figura en su tarjeta de identificación.

Sus derechos

Usted tiene los siguientes derechos.

- **Pedirnos que limitemos** el uso o la divulgación de su información para operaciones de tratamiento, pago o atención médica. Puede pedirnos que limitemos la divulgación a sus familiares u otras personas. Podemos permitir que sus dependientes soliciten límites. **Trataremos de satisfacer su solicitud, pero no tenemos la obligación de hacerlo.**
- **Pedir comunicaciones de información confidencial** de una forma diferente o a un lugar diferente. Por ejemplo, a una casilla de correo (P.O. Box), en lugar de a su casa. Aceptaremos su solicitud si la divulgación de la información podría ponerlo en peligro. Aceptamos solicitudes verbales. Puede cambiar su solicitud. Deberá hacerlo por escrito. Envíela por correo a la dirección que se muestra más abajo.
- **Ver u obtener una copia** de cierta información médica. Deberá hacer la solicitud por escrito. Envíela por correo a la dirección que se muestra más abajo. Si mantenemos estos registros en formato electrónico, puede solicitar una copia en dicho formato. Puede pedir que se envíe su registro a un tercero. Podemos enviarle un resumen. Podemos cobrarle las copias. Podemos denegar su solicitud. Si denegamos su solicitud, puede pedir que se revise la denegación.
- **Solicitar una enmienda.** Si cree que la información médica sobre usted es errónea o está incompleta, puede pedir que sea modificada. Deberá hacer la solicitud por escrito. Deberá dar los motivos por los que se solicita el cambio. Envíe la solicitud por correo a la dirección que aparece a continuación. Si denegamos su solicitud, puede agregar su desacuerdo a su información médica.
- **Recibir un resumen** de la divulgación de su información médica durante el período de seis años anteriores a su solicitud. Esto no incluirá las divulgaciones de información médica realizadas por los siguientes motivos: (i) Para el tratamiento, pago y operaciones de atención médica; (ii) con usted o con su consentimiento; (iii) con instituciones penitenciarias o de aplicación de la ley. Esta lista no incluirá las divulgaciones para las cuales la ley federal no requiera un seguimiento por parte nuestra.
- **Obtener una copia en papel de este aviso.** Puede pedir una copia en papel en cualquier momento. También podría obtener una copia en nuestro sitio web (www.uhc.com/DentalTX).

Cómo usar sus derechos

- **Para comunicarse con su plan de salud.** Llame al número de teléfono que figura en su tarjeta de identificación. También puede comunicarse con el Centro de atención de llamadas de UnitedHealth Group al **1-877-901-7321**, o TTY **711**.
- **Para presentar una solicitud por escrito.** Envíela por correo a la siguiente dirección:
UnitedHealthcare Privacy Office
MN017-E300
P.O. Box 1459
Minneapolis, MN 55440

¿Tiene preguntas? Visite uhc.com/DentalTX, 48
o llame a Servicios para Miembros al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**.

Manual de UnitedHealthcare Dental Medicaid

- **Para presentar una reclamación.** Si cree que sus derechos de privacidad han sido violados, puede enviar una reclamación a la dirección mencionada anteriormente.

También puede notificarlo al Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. (U.S. Department of Health and Human Services). No tomaremos ninguna medida en su contra si presenta una queja.

¹ Este Aviso sobre prácticas de privacidad de información médica se aplica al siguiente plan de salud afiliado a UnitedHealth Group: UnitedHealthcare Insurance Company.

Aviso de privacidad de la información financiera

El presente aviso describe cómo se puede usar y divulgar su Información Financiera. Léalo detenidamente.

Efectivo el 1 de septiembre de 2020.

Protegemos² su “información financiera personal” (personal financial information, “FI”). La información financiera personal es información no médica. La información financiera personal lo identifica y no está generalmente disponible al público.

Información que recopilamos

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

Divulgación de la información financiera

Solo compartiremos información financiera según lo permita la ley.

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

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

49 **¿Tiene preguntas?** Visite uhc.com/DentalTX, o llame a Servicios para Miembros al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**.

Confidencialidad y seguridad

Limitamos el acceso a su información financiera a empleados y proveedores de servicios. Mantenemos salvaguardas para proteger su información financiera.

Preguntas sobre este aviso

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

² Para los fines de este Aviso de privacidad de la información financiera, “nosotros” o “nos” se refiere a las entidades enumeradas en la nota al pie 1, comenzando en la última página de los Avisos del plan dental sobre prácticas de privacidad, más el siguiente afiliado de UnitedHealthcare: Dental Benefit Providers, Inc. Este Aviso de privacidad de la información financiera solo se aplica cuando lo exige la ley. Específicamente, no se aplica a ningún otro plan de salud de UnitedHealth Group en estados que brinden excepciones para entidades cubiertas por HIPAA o productos de seguro de salud.



UnitedHealthcare Dental no da un tratamiento diferente a sus miembros en base a su sexo, edad, raza, color, discapacidad u origen nacional.

Si usted piensa que ha sido tratado injustamente por razones como su sexo, edad, raza, color, discapacidad u origen nacional, puede enviar una queja a:

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

UHC_Civil_Rights@uhc.com

Usted tiene que enviar la queja dentro de los 60 días de la fecha cuando se enteró de ella. Se le enviará la decisión en un plazo de 30 días. Si no está de acuerdo con la decisión, tiene 15 días para solicitar que la consideremos de nuevo.

Si usted necesita ayuda con su queja, por favor llame gratis a Servicios para Miembros al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**, de 8 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes.

Usted también puede presentar una queja con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos.

Internet:

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

Formas para las quejas se encuentran disponibles en:

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

Teléfono:

Llamada gratuita, **1-800-368-1019**, **1-800-537-7697** (TDD)

Correo:

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

Si necesita ayuda para presentar su queja, por favor llame al número gratuito para miembros anotado en su tarjeta de identificación como miembro.

Ofrecemos servicios gratuitos para ayudarle a comunicarse con nosotros, tales como cartas en otros idiomas, materiales en letra grande, ayudas y servicios auxiliares, y materiales en formatos alternativos, a su solicitud. O bien, puede solicitar un intérprete. Para pedir ayuda, por favor llame gratis a Servicios para Miembros al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**, de 8 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes.

CSTX21MC4920377_000

51 **¿Tiene preguntas?** Visite uhc.com/DentalTX, o llame a Servicios para Miembros al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**.

Spanish	Ofrecemos servicios gratuitos para ayudarle a que se comunique con nosotros. Por ejemplo, cartas en otros idiomas o en letra grande. O bien, usted puede pedir un intérprete. Para pedir ayuda, llame al número de teléfono gratuito para miembros que se encuentra en su tarjeta de ID.
Vietnamese	Chúng tôi cung cấp nhiều dịch vụ miễn phí để giúp quý vị liên lạc với chúng tôi. Thí dụ như thư viết bằng những ngôn ngữ khác hoặc in với khổ chữ lớn. Hoặc, quý vị cũng có thể yêu cầu được thông dịch viên giúp quý vị. Để được giúp đỡ, xin quý vị vui lòng gọi số điện thoại miễn phí dành cho hội viên ghi trên thẻ ID hội viên của quý vị.
Chinese	我們提供免費服務幫助您與我們溝通。例如，其他語言版本或大字體信函。或者，您可要求口譯員。如欲要求協助，請撥打會員卡上所列的免付費會員電話。
Korean	저희는 귀하가 의사소통을 할 수 있도록 도와드리기 위해 무료 서비스를 제공합니다. 예를 들면, 다른 언어 또는 대형 활자로 작성된 서신과 같은 것입니다. 또한 귀하는 통역사를 요청할 수 있습니다. 도움이 필요하신 경우, 귀하의 신분증 카드에 기재된 무료 회원 전화번호로 문의하십시오.
Arabic	نقدم لك خدمات مجانية لمساعدتك على التواصل معنا، مثل الخطابات باللغات الأخرى، أو الطباعة بأحرف كبيرة، أو يمكنك طلب مترجم فوري. لطلب المساعدة، برجاء الاتصال برقم الهاتف المجاني المُدرج على بطاقة هويتك.
Urdu	ہم سے بات چیت کے لئے ہم مفت میں خدمات دستیاب کراتے ہیں۔ جیسے دوسری زبانوں میں حروف یا بڑے پرنٹ، یا آپ مترجم کی خدمات حاصل کرسکتے ہیں۔ مدد طلب کرنے کے لئے برائے کرم آپ کے آئی ڈی میں درج شدہ ممبر کے ٹال فری نمبر پر کال کریں۔
Tagalog	Nagbibigay kami ng mga libheng serbisyo upang maatungan kang makipag-ugnayan sa amin. Gaya ng mga liham na nakasulat sa iba pang wika o sa malalaking titik. Maari ka rin humiling ng tagasaling-wika. Upang humingi ng tulong, tumawag sa toll-free na numero ng telepono para sa miyembro na nakalista sa iyong ID card.
French	Nous proposons des services gratuits pour vous aider à communiquer avec nous, notamment des lettres dans d'autres langues ou en gros caractères. Vous pouvez aussi demander l'aide d'un interprète. Pour demander de l'aide, veuillez appeler le numéro de téléphone sans frais imprimé sur votre carte d'affilié.

Hindi	हमारे साथ संपर्क करने के लिए हम आपको मुफ्त सेवाएं उपलब्ध करवाते हैं। जैसे कि, दूसरी भाषाओं में पत्र या बड़े प्रिंट। या, आप एक व्याख्याकार के लिए निवेदन कर सकते हैं। मदद मांगने के लिए, कृपया अपने पहचान-पत्र की सूची में दिए गए टोल फ्री सदस्य फोन नंबर पर कॉल करें।
Persian	ما خدمات رایگانی را برای به کمک به شما در برقراری ارتباط با ما ارائه می کنیم. از قبیل نامه ها به سایر زبان ها یا چاپ درشت. یا می توانید برای مترجم شفاهی درخواست کنید. جهت درخواست برای کمک و راهنمایی، لطفاً با شماره تلفن رایگانی که بر روی کارت شناسایی شما قید شده تماس بگیرید.
German	Um Ihnen die Kommunikation mit uns zu erleichtern, stellen wir Ihnen kostenlose Dienste zur Verfügung. Hierzu zählen u. a. Schreiben in anderen Sprachen oder Großdruck und die Möglichkeit, einen Dolmetscher anzufordern. Bitte wenden Sie sich für Unterstützung an die gebührenfreie Rufnummer auf Ihrem Mitgliedsausweis.
Gujarati	અમારી સાથે માહિતીનું આદાન પ્રદાન કરવા માટે તમને મદદ કરવા માટે અમે નિ:શુલ્ક સેવાઓ પૂરી પાડીએ છીએ. જેવી કે અન્ય ભાષાઓમાં પત્રો કે મોટું છાપકામ. અથવા તમે એક દુભાષિયાની માંગ કરી શકો છો. મદદ માંગવા માટે, તમારા આઈડી કાર્ડ ઉપર નોંધવામાં આવેલા સભ્ય ટોલ ફ્રી ફોન નંબરને કોલ કરવા વિનંતી.
Russian	Мы предоставляем бесплатные услуги перевода для того чтобы помочь вам свободно общаться с нами. Например, мы переводим письма на другие языки или предоставляем информацию, напечатанную крупным шрифтом. Либо вы можете подать запрос о предоставлении вам услуг устного переводчика. Для того чтобы обратиться за помощью, вам необходимо позвонить по бесплатному для участников номеру, указанному на вашей идентификационной карте.
Japanese	お客様のコミュニケーションをお手伝いする無料のサービスをご用意しています。これには他の言語や大きな文字での書簡などが含まれ、通訳もご利用いただけます。サービスやお手伝いをご希望の方は、IDカードに記載されているメンバー用フリーダイヤルにお電話ください。
Laotian	ພວກເຮົາມີການບໍລິການຊ່ວຍໃຫ້ທ່ານຕິດຕໍ່ກັບພວກເຮົາເຊັ່ນ, ຈົດໝາຍໃນພາສາອື່ນ ຫຼື ການພິມຂະໜາດໃຫຍ່ ຫຼື ທ່ານສາມາດຮ້ອງຂໍໃຫ້ມີນາຍພາສາ. ຂໍຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ, ກະລຸນາໂທຫາເບີໂທລະ ສັບຂອງສະມາຊິກໂທພຣີທີ່ລະບຸໄວ້ໃນບັດປະຈຳຕົວຂອງທ່ານ.



Estamos aquí para usted

Simplemente llame a Servicios para Miembros al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**, para personas con problemas de audición. También puede visitar nuestro sitio web en uhc.com/DentalTX.

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

uhc.com/DentalTX

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

United
Healthcare
Dental

¿Tiene preguntas? Visite uhc.com/DentalTX, 54
o llame a Servicios para Miembros al **1-877-901-7321**, TDD/TTY: **7-1-1**.

[Tabla de contenido](#)



1R en todo el estado
1 de septiembre de 2021