

# Manual para el beneficiario

de servicios dentales de Medi-Cal de California



Departamento de  
Servicios de la Salud



*Denti-Cal*

|   |           |
|---|-----------|
| <b>INTRODUCCIÓN</b> .....   | <b>1</b>  |
| <b>CÓMO PONERSE EN CONTACTO CON NOSOTROS</b> .....                        | <b>2</b>  |
| <b>ASISTENCIA EN OTROS IDIOMAS</b> .....                                  | <b>3</b>  |
| <b>SITIO WEB DE DENTI-CAL</b> .....                                       | <b>4</b>  |
| <b>INSCRIPCIÓN PARA ATENCIÓN DENTAL Y TARJETA DE IDENTIFICACIÓN</b> ..... | <b>4</b>  |
| <b>BENEFICIOS DE DENTI-CAL</b> .....                                      | <b>7</b>  |
| <b>DENTISTAS DE DENTI-CAL</b> .....                                       | <b>11</b> |
| <b>CÓMO OBTENER ATENCIÓN DENTAL</b> .....                                 | <b>14</b> |
| <b>COSTO DE LOS SERVICIOS DENTALES</b> .....                              | <b>17</b> |
| <b>TRANSPORTE Y OTROS SERVICIOS</b> .....                                 | <b>20</b> |
| <b>PROCESO DE QUEJAS</b> .....  | <b>21</b> |
| <b>PROCESO DE LA AUDIENCIA ESTATAL</b> .....                              | <b>23</b> |
| <b>DETENGAMOS EL FRAUDE Y EL ABUSO</b> .....                              | <b>24</b> |
| <b>TÉRMINOS DENTALES Y OTRAS DEFINICIONES</b> .....                       | <b>25</b> |
| <b>SUS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES</b> .....                             | <b>29</b> |
| <b>SU PRIVACIDAD ES IMPORTANTE PARA NOSOTROS</b> .....                    | <b>30</b> |

## Introducción

Este folleto se redactó para usted. Está diseñado para brindarle información sobre sus beneficios dentales. Queremos que conozca el funcionamiento del programa y cómo puede obtener atención dental. Conserve este manual para revisarlo nuevamente si tiene preguntas en el futuro.

### Programa dental de Medi-Cal de California (Denti-Cal)

Medi-Cal ofrece servicios de cuidado de la salud gratuitos o de bajo costo para los residentes elegibles de California. Los beneficios dentales se proporcionan a través del programa dental de Medi-Cal también conocido como Denti-Cal. La salud dental es una parte importante de la salud general. El programa Denti-Cal cubre muchos servicios para mantener sus dientes sanos. Puede aprovechar al máximo sus beneficios de Denti-Cal cuando:

- Consulta a un dentista de Denti-Cal para obtener los servicios cubiertos que necesita.
- Consulta a su dentista de Denti-Cal en forma regular, aunque no tenga un problema en los dientes.
- Sigue los consejos de cuidado dental de su dentista de Denti-Cal (por ejemplo, cepillarse los dientes y usar hilo dental).

Si vive en el condado de Sacramento, deberá inscribirse en la Atención dental administrada (DMC, por sus siglas en inglés) y visitará a un dentista a través del plan de atención administrada. Si vive en el condado de Los Angeles, puede optar por permanecer en Denti-Cal o inscribirse en la DMC. Si se inscribe en la DMC, según el plan que elija se le enviará información sobre sus beneficios.

### Cómo usar este manual

Lea este Manual para el beneficiario completa y detenidamente. Explica cómo funciona el programa Denti-Cal. Este manual incluye información importante sobre:

- Los servicios dentales cubiertos por Medi-Cal.
- Cómo obtener atención dental.
- Cómo obtener ayuda en otros idiomas.
- Sus derechos y responsabilidades.
- Cómo realizar una queja.
- Otra información importante sobre los servicios dentales proporcionados a través de Medi-Cal.

Este manual utiliza algunos términos que debe conocer:

|  |   |
|--|---|
| <b>Denti-Cal</b>                       | Programa de cargo por servicio dental de Medi-Cal.  |
| <b>Usted, su, mi, yo, beneficiario</b> | La persona elegible para recibir beneficios dentales de Medi-Cal o su representante autorizado. |
| <b>Nosotros, nuestro</b>               | Hace referencia a Denti-Cal.  |
| <b>Su dentista</b>                     | El dentista de Denti-Cal que elija para su atención dental.                                     |

Lea la sección "**Términos dentales y otras definiciones**". Explica muchas palabras que tienen significados especiales o técnicos según el programa Denti-Cal.

## Cómo ponerse en contacto con nosotros

### Centro de servicio telefónico

Los operadores del Centro de servicio telefónico (TSC, por sus siglas en inglés) están para ayudarlo de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. El TSC cierra los días feriados estatales. Si tiene alguna pregunta que no está incluida en este manual, llámenos al:

**Centro de servicio telefónico de Denti-Cal:  
1-800-322-6384**

**Teléfono de texto (TTY):  
1-800-735-2922**

La llamada es gratuita. El personal del TSC puede responder cualquier pregunta que tenga sobre las visitas al dentista. Puede ayudarlo con:

- La búsqueda de un dentista o clínica de Denti-Cal.
- Preguntas generales del programa Denti-Cal.
- Información sobre servicios aprobados o rechazados.
- Información sobre la disponibilidad de servicios de interpretación.
- Información sobre la parte del costo que le corresponde y los copagos para los beneficios dentales cubiertos. La programación y reprogramación de un examen clínico.
- Quejas y apelaciones.

## **¿Qué información puedo obtener si me comunico con el sistema telefónico automatizado de Denti-Cal?**

Si llama al TSC, será transferido al sistema telefónico automatizado. Deberá seleccionar una opción de un menú.

Puede obtener información general sobre:

- Los beneficios cubiertos.
- Cómo hacer una petición de una audiencia estatal.
- Cómo solicitar copias de sus registros dentales.
- Denuncias de sospechas de fraude a Medi-Cal.

También puede hablar con el personal del TSC.

## **¿Cuál es el mejor momento para llamar al Centro de servicio telefónico de Denti-Cal?**

El mejor momento para llamar al TSC de Denti-Cal es en cualquier momento entre las 8:00 a. m. y las 5:00 p. m., de lunes a viernes.

## **Asistencia en otros idiomas**

### **¿Qué sucede si quiero hablar en un idioma que no sea inglés?**

Si prefiere hablar en un idioma que no sea inglés, llame al TSC. Nuestro personal del TSC puede ayudarlo en inglés y en español. Si habla otro idioma, tenemos intérpretes a quienes podemos llamar para ayudarlo.

El personal del TSC puede ayudarlo a buscar un dentista de Denti-Cal que hable su idioma o que cuente en su consultorio con personal que hable su idioma.

### **¿Puedo tener un intérprete para una comunicación telefónica con el dentista?**

Sí. Si necesita un intérprete o ayuda con servicios en otros idiomas, llame al TSC. Lo pueden ayudar a conseguir un intérprete.

### **¿Puedo tener un intérprete en el consultorio del dentista?**

Sí. Si no puede encontrar a un dentista que hable su idioma, tiene el derecho de contar con un intérprete sin costo.

Puede pedirle a un intérprete que le explique los términos dentales. Esto incluye lo que le dice el dentista en su visita, así como explicaciones de su plan de atención o conversaciones con el personal de atención dental. Llame a la oficina de servicios sociales de su condado para que lo ayuden con servicios de interpretación para su consulta de atención dental. Puede encontrar el número de teléfono de estos servicios sociales en su guía telefónica local. También puede ingresar en el sitio web de su condado o usar la aplicación para teléfonos móviles de Medi-Cal disponible en: <https://mobilegallery.ca.gov/>.

## Sitio web de Denti-Cal

### ¿Cómo ingreso en el sitio web de Denti-Cal?

El sitio web de Denti-Cal es [www.denti-cal.ca.gov](http://www.denti-cal.ca.gov)

### ¿Qué información aparece en el sitio web de Denti-Cal?

El sitio web de Denti-Cal incluye una amplia variedad de información importante sobre el programa dental de Medi-Cal, que incluye:

- Elegibilidad para Medi-Cal.
- Servicios para el beneficiario.
- Recursos dentales para el beneficiario.
- Ayuda para buscar un dentista de Medi-Cal.
- Cómo evitar la atención inadecuada o dentistas fraudulentos.
- Cómo obtener ayuda para problemas relacionados con la atención dental.
- Aviso sobre prácticas de privacidad.
- Ley de portabilidad y responsabilidad de los seguros de salud.

También encontrará respuestas a las preguntas más frecuentes y números gratuitos para comunicarse con el TSC.

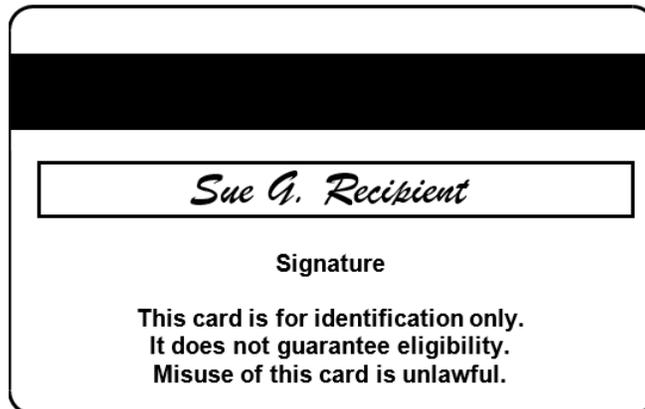
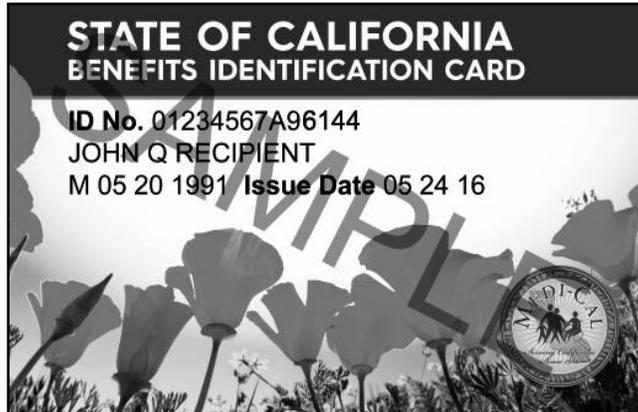
## Inscripción para atención dental y tarjeta de identificación

### ¿Cómo puedo saber si estoy inscrito en Denti-Cal?

La mayoría de las personas que son elegibles para recibir Medi-Cal también son elegibles para obtener servicios dentales. Si tiene alguna pregunta o desea saber si es elegible para obtener los beneficios del programa dental de Medi-Cal, llame al TSC.

## ¿Qué información aparece en mi tarjeta de identificación?

La mayoría de las Tarjetas de identificación para beneficios (BIC, por sus siglas en inglés) de Medi-Cal incluyen su número de identificación, su nombre, sexo, fecha de nacimiento y fecha de emisión de la tarjeta.



Cuando reciba su tarjeta, firme con su nombre al dorso. Si no puede firmar con su nombre en la tarjeta de identificación de Medi-Cal, debe escribir una "X" en lugar de firmar.

**NOTA:** No es necesario que firme su tarjeta de identificación de Medi-Cal si:

- recibe servicios de emergencia;
- tiene diecisiete (17) años de edad o menos;
- vive en un centro de atención a largo plazo;
- no puede firmar con su nombre ni escribir una "X" en lugar de firmar.

## ¿Hay diferentes tipos de tarjetas de identificación de Medi-Cal?

Algunas personas pueden tener una tarjeta de identificación de Medi-Cal diferente. Esto podría deberse a que se encuentran inscritos en programas especiales o a que tienen una tarjeta de identificación temporal. Esta tarjeta es una forma de identificación y debe mostrarla en su cita de atención dental.

## ¿Cómo uso mi tarjeta?

No comparta su tarjeta con otra persona. Usted es la única persona que puede usar su tarjeta de identificación para obtener servicios de Medi-Cal.

Muestre su tarjeta de identificación a su dentista cada vez que reciba atención dental. Si su dentista no lo conoce, este debe intentar de buena fe verificar su identidad. Su dentista comparará el nombre y la firma que figuran en su tarjeta de identificación de Medi-Cal con otra forma de identificación, por ejemplo:

- el número de número de seguro social (SSN, por sus siglas en inglés) del beneficiario;
- una licencia de conducir válida de California;
- cualquier tarjeta de identificación emitida por el Departamento de Vehículos Motorizados (DMV, por sus siglas en inglés);
- cualquier otro documento que compruebe su identidad.

## ¿Cómo reemplazo mi tarjeta si la pierdo?

Si pierde su BIC, comuníquese con su oficina local de servicios sociales del condado. Encontrará el número de teléfono en su guía telefónica local, en el sitio web de su condado o en la aplicación para teléfonos móviles de Medi-Cal.

## Beneficios de Denti-Cal

En esta sección se incluye una descripción general de la atención dental que está cubierta por Medi-Cal. Se incluye una lista más completa de los servicios en la parte de atrás de este manual.

### ¿Qué son los servicios dentales cubiertos por Medi-Cal?

Medi-Cal cubre diversos servicios dentales, como:

- Exámenes y radiografías (servicios de diagnóstico).
- Limpieza dental (servicios preventivos).
- Extracción de dientes.
- Tratamientos de conducto radicular.
- Aparatos prostéticos (como dentaduras postizas).
- Ortodoncia (correctores dentales) para niños que reúnen los requisitos.
- Servicios de emergencia para el control del dolor.

### ¿Qué son los servicios dentales para niños?

La mayoría de los niños de 0 a 20 años reciben el alcance completo de todos los beneficios de Medi-Cal y son elegibles para recibir servicios dentales.

✓ Beneficio      ✗ No es un beneficio

| Beneficiarios de menos de 21 años (niños)                                      |                  |   |                  |                                  |  |
|--|------------------|---|------------------|----------------------------------|--|
| Procedimiento  | Alcance completo | Embarazadas y 60 días después del parto | Alcance limitado | Consumidores del centro regional | Residentes de un centro (centro de enfermería especializada/ centro de cuidados intermedios) |
| Evaluación bucal (menos de 3 años)   | ✓                | ✗                                       | ✗                | ✓                                | ✓  |
| Examen inicial (3-20 años)   | ✓                | ✓                                       | ✗                | ✓                                | ✓  |
| Examen regular (3-20 años)   | ✓                | ✓                                       | ✗                | ✓                                | ✓  |
| Profilaxis   | ✓                | ✓                                       | ✗                | ✓                                | ✓  |
| Flúor  | ✓                | ✓                                       | ✗                | ✓                                | ✓  |
| Servicios de restauración: amalgamas empastes compuestos coronas prefabricadas | ✓                | ✓                                       | ✗                | ✓                                | ✓  |
| Coronas procesadas en laboratorio*   | ✓                | ✓                                       | ✗                | ✓                                | ✓  |
| Limpieza de sarro y alisado radicular**  | ✓                | ✓                                       | ✗                | ✓                                | ✓  |
| Mantenimiento periodontal  | ✗                | ✗                                       | ✗                | ✗                                | ✓  |
| Conductos radiculares en dientes anteriores                                    | ✓                | ✓                                       | ✗                | ✓                                | ✓  |
| Conductos radiculares en dientes posteriores                                   | ✓                | ✓                                       | ✗                | ✓                                | ✓  |
| Dentaduras postizas parciales  | ✓                | ✓                                       | ✗                | ✓                                | ✓  |
| Dentaduras postizas completas  | ✓                | ✓                                       | ✗                | ✓                                | ✓  |
| Extracciones   | ✓                | ✓                                       | ✓                | ✓                                | ✓  |
| Servicios de emergencia  | ✓                | ✓                                       | ✓                | ✓                                | ✓  |

**Excepciones:**

\* No es un beneficio para niños de menos de 13 años

\*\* No es un beneficio para niños de menos de 13 años. Se permite en casos especiales.

Su dentista puede ayudarlo a elegir el mejor tratamiento y los servicios que puede obtener a través del programa Medi-Cal. En su primera visita, muestre su BIC a su dentista para que pueda acceder a sus beneficios dentales.

### **¿Hay límites a las sumas que Medi-Cal pagará en un año? ¿Hay diferencias entre niños y adultos?**

El pago de Medi-Cal para determinados servicios dentales para los beneficiarios de 21 años o más se limita a \$1,800 por persona por cada año calendario. Los servicios dentales pueden exceder el límite de \$1,800 si es necesario desde el punto de vista médico.

No hay un límite anual para los servicios dentales cubiertos de los niños.

### **¿Hay beneficios adicionales para los pacientes con necesidades especiales?**

Los pacientes con necesidades especiales podrían tener una enfermedad física, conductual, emocional o del desarrollo que limite la capacidad del dentista de realizar un examen. En estos casos, el dentista puede determinar que es necesario sedar al paciente para administrarle tratamiento dental.

### **¿Qué beneficios están disponibles para las mujeres embarazadas?**

Si está embarazada, independientemente de la edad o el alcance de los beneficios, puede recibir todos los procedimientos dentales cubiertos siempre y cuando reúna todos los demás requisitos para ese procedimiento. Las beneficiarias embarazadas serán elegibles para recibir estos servicios durante 60 días después del nacimiento del bebé (posparto). La elegibilidad continúa hasta el final del mes en el día en que cae el día 60.

### **¿Qué beneficios hay ahora disponibles para los adultos?**

Los beneficios dentales para los adultos actualmente incluyen:

- Exámenes y radiografías.
- Limpiezas regulares (profilaxis).
- Tratamientos con flúor.
- Empastes.
- Conductos radiculares en dientes frontales.
- Coronas prefabricadas (acero inoxidable o del color del diente)
- Dentaduras postizas completas.
- Recubrimientos de dentaduras postizas.
- Otros servicios dentales necesarios desde el punto de vista médico.

✓ Beneficio      ✗ No es un beneficio

| <b>Beneficiarios de 21 años o más (adultos)</b>   |                         |  |   |   |   |
|---|-------------------------|--|---|---|---|
|   | <b>Alcance completo</b> | <b>Embarazadas y 60 días después del parto</b> | <b>Alcance limitado en ausencia de embarazo</b> | <b>Consumidores del centro regional</b> | <b>Residentes de un centro (centro de enfermería especializada/ centro de cuidados intermedios)</b> |
| Examen inicial  | ✓                       | ✓  | ✗   | ✓                                       | ✓   |
| Examen regular  | ✓                       | ✓  | ✗   | ✓                                       | ✓   |
| Profilaxis  | ✓                       | ✓  | ✗   | ✓                                       | ✓   |
| Flúor   | ✓                       | ✓  | ✗   | ✓                                       | ✓   |
| Servicios de restauración:<br>amalgamas<br>Empastes compuestos<br>Coronas prefabricadas | ✓                       | ✓  | ✗   | ✓                                       | ✓   |
| Coronas procesadas en laboratorio*  | ✗                       | ✓  | ✗   | ✓                                       | ✓   |
| Limpieza de sarro y alisado radicular   | ✗                       | ✓  | ✗   | ✓                                       | ✓   |
| Mantenimiento periodontal   | ✗                       | ✗  | ✗   | ✗                                       | ✓   |
| Conductos radiculares en dientes anteriores   | ✓                       | ✓  | ✗   | ✓                                       | ✓   |
| Conductos radiculares en dientes posteriores  | ✗                       | ✓  | ✗   | ✓                                       | ✓   |
| Dentaduras postizas parciales   | ✗                       | ✓  | ✗   | ✓                                       | ✓   |
| Dentaduras postizas completas   | ✓                       | ✓  | ✗   | ✓                                       | ✓   |
| Extracciones  | ✓                       | ✓  | ✓   | ✓                                       | ✓   |
| Servicios de emergencia   | ✓                       | ✓  | ✓   | ✓                                       | ✓   |

### **Excepciones:**

\*Se permite en casos especiales para dientes posteriores.

- Un beneficio únicamente para el tratamiento de los dientes posteriores que sostienen una dentadura postiza removible existente con ganchos de molde y apoyo.
- 
- Cuando el plan de tratamiento incluye una corona de sostén y una dentadura parcial removible (D5213 o D5214). Ambas deben incluirse en la misma solicitud de tratamiento para la autorización previa.

### **¿Hay beneficios adicionales para los pacientes con necesidades especiales?**

Los pacientes con necesidades especiales podrían tener una enfermedad que limite la capacidad del dentista de realizar un examen. En estos casos, el dentista puede determinar que es necesario sedar al paciente para poder realizarle el trabajo dental.

## **Dentistas de Denti-Cal**

Puede obtener atención dental de cualquier dentista de Denti-Cal (un dentista inscrito en Medi-Cal para brindar servicios dentales). Lea esta sección para saber cómo buscar un dentista del programa Denti-Cal.

### **¿Cómo busco un dentista de Denti-Cal?**

Puede elegir a cualquier dentista de Denti-Cal. A fin de obtener ayuda para buscar dentistas de Denti-Cal en su área, llame al TSC.

También puede buscar dentistas de Denti-Cal en línea ingresando en el sitio web de Denti-Cal <http://www.denti-cal.ca.gov>. Haga clic en el enlace "Find a Medi-Cal Dentist" (Busque un dentista de Medi-Cal) que aparece en el margen izquierdo de la pantalla.

### **¿Qué debo hacer si tengo consultar a un especialista?**

Su dentista de Denti-Cal puede remitirlo a otro dentista para que le brinde tratamiento especializado. Llame al TSC para obtener ayuda a fin de programar una visita con el especialista.

## **¿Puedo ir a una clínica para obtener servicios dentales?**

Sí. Hay muchas clínicas que atienden pacientes de Medi-Cal y brindan servicios dentales. Puede realizarse trabajos dentales en una clínica, siempre y cuando la clínica esté aprobada para aceptar Medi-Cal y brinde servicios dentales como parte de sus servicios cubiertos.

## **¿Qué sucede si voy a un dentista que no es de Denti-Cal?**

El programa Medi-Cal solo pagará los servicios que le brinde un dentista inscrito. Si visita a un dentista que no está inscrito en Medi-Cal, deberá pagar los servicios dentales que reciba.

## **¿Puedo cambiar de dentista?**

Sí. Puede visitar a cualquier dentista que esté inscrito en Medi-Cal y que acepte pacientes nuevos.

## **¿Cuántas veces puedo cambiar a mi dentista?**

No hay límites para cambiar de dentista. Sin embargo, hay límites para obtener el mismo tratamiento de diferentes dentistas (por ejemplo, una limpieza).

## **¿Cómo puede beneficiarme consultar siempre al mismo dentista?**

Le sugerimos que elija un centro dental en el que trabaje un dentista de Denti-Cal. Puede ser un dentista general o pediátrico para niños. Consultar siempre al mismo dentista para los controles regulares y para recibir tratamiento puede beneficiarlo de muchas maneras:

- Puede obtener recordatorios regulares para su próxima visita.
- Su dentista puede ayudarlo a buscar un especialista dental si necesita un tratamiento que su dentista habitual no le puede proporcionar.
- Su dentista conoce sus antecedentes médicos y puede ayudar a detectar problemas para que usted reciba tratamiento temprano.

## **¿Puedo cambiar a mi dentista en el medio del tratamiento?**

Si los servicios fueron previamente autorizados para un dentista y usted desea cambiarlo, deberá enviar una carta para solicitar el cambio. Entregue la carta a su nuevo dentista para que este la envíe a Denti-Cal junto con su solicitud para la autorización previa. Denti-Cal emitirá una autorización nueva a su nuevo dentista para los servicios restantes.



## Cómo obtener atención dental

### ¿Cómo programo una cita con un dentista de Denti-Cal?

Llame al consultorio del dentista para programar una cita. Informe al dentista que usted tiene cobertura de Medi-Cal y pídale que le confirme si es un dentista de Medi-Cal. Si necesita ayuda para programar una cita, llame al TSC.

### ¿Qué necesito llevar para ir al dentista?

Lleve su BIC y una identificación con foto, como su licencia de conducir o tarjeta de identificación estatal. En el caso de los hijos de crianza, si los padres de crianza no recibieron una BIC, se puede usar un número de seguro social para verificar la elegibilidad. Si tiene otra cobertura dental, lleve esa información para mostrársela a su dentista.

### ¿Con qué frecuencia debo ir al dentista?

Tener dientes y encías saludables es una parte importante de la salud general. Su dentista le dirá con qué frecuencia debe realizarse controles regulares, en general cada 6 a 12 meses. Como parte de su control regular, su dentista realizará un plan para las visitas de tratamiento o seguimiento que usted necesite.

Si tiene problemas dentales inesperados o alguna cuestión entre sus visitas regularmente programadas, llame a su consultorio dental para obtener ayuda. Llame a su dentista de inmediato si tiene una lesión en la boca o tiene dolor.

### ¿Por qué mi bebé debe ir al dentista?

Su bebé debe visitar al dentista cuando aparezca su primer diente o en su primer cumpleaños, lo que ocurra primero. Después de la primera visita, su hijo debe recibir un control dental cada seis meses, que incluye un examen y una limpieza.

Medi-Cal avala el cronograma recomendado de la Asociación Americana de Dentistas Pediátricos para servicios dentales preventivos, que debe proporcionarse a la mayoría de los niños. Los niños con necesidades especiales de cuidado de la salud o que tienen una enfermedad o trauma pueden necesitar diferentes servicios o plazos. El dentista de su hijo determinará cuál es el mejor cronograma para que su hijo reciba servicios preventivos.

## **¿Qué sucede si tengo una emergencia?**

Durante el horario regular, llame a su dentista y explique su problema. Si no puede comunicarse con su dentista, llame al TSC a fin de obtener ayuda para recibir atención dental.

Si necesita servicios dentales de emergencia luego del horario regular, siga las instrucciones indicadas en el mensaje del contestador automático de su dentista activado después del horario regular. Diríjase a la sala de emergencias más cercana si no puede comunicarse con su consultorio dental o si no tiene un dentista de Medi-Cal.

## **¿Qué sucede si quiero buscar una segunda opinión?**

Si quiere tener una segunda opinión sobre su tratamiento dental, comuníquese con el TSC y pida ayuda para buscar a otro dentista.

## **¿Por qué me pide Denti-Cal que me realice un examen dental con otro dentista?**

Puede recibir una carta de "Aviso de cita para examen dental" de Denti-Cal en la que se le pide que acuda a una cita para un examen dental. Haga lo posible por acudir a la cita. La cita fue realizada en su nombre para verificar si se puede aprobar la autorización del tratamiento que su dentista solicitó.

Durará aproximadamente 15 minutos. El dentista que realiza el examen no realizará ningún trabajo dental. No deberá pagar la cita. Una vez que la cita termine, el dentista enviará un informe por correo a Denti-Cal. El informe se usará como una herramienta para determinar si los servicios deben aprobarse o rechazarse.

Si no puede asistir, llame al TSC al menos 48 horas antes de la cita. Si no acude a la cita y no notifica a Denti-Cal, es posible que se rechacen los servicios solicitados.

A continuación se incluyen algunos consejos importantes para que tenga en cuenta:

- Acuda puntualmente a la cita. Es posible que la cita deba reprogramarse si usted llega tarde.
- Si la cita está relacionada con una dentadura postiza, y su dentista le ha solicitado una dentadura nueva, traiga a la cita la que está usando actualmente.
- Si llama al TSC, proporcione el “n.º de examen” ubicado en el margen inferior derecho de la carta.
- El número de teléfono del consultorio se incluye en la carta solo a modo orientativo. Llame al TSC de Denti-Cal si tiene alguna otra pregunta.
- El dentista que realiza el examen no podrá decirle si los servicios serán aprobados o rechazados ni darle una recomendación.

### **¿Qué significa el término “necesidad médica”?**

La necesidad médica hace referencia a los criterios aplicados para decidir si los servicios cubiertos son necesarios y adecuados para el tratamiento de los dientes, las encías y las estructuras de sostén según los principios de la práctica profesionalmente reconocidos.

### **¿Qué sucede si necesito cancelar una cita con el dentista?**

Si no puede asistir a una cita, llame al consultorio del dentista con al menos 24 horas de anticipación, o lo antes posible, para cancelarla. El consultorio del dentista puede ayudarlo a reprogramar la cita.

### **¿Qué sucede si necesito servicios dentales cuando estoy fuera de California o del país?**

Hay algunos dentistas de Medi-Cal en algunas áreas dentro de los Estados Unidos a lo largo de los límites de California. Puede recibir servicios dentales cubiertos de cualquier dentista de Medi-Cal en estas áreas limítrofes. Se necesita una autorización previa para todos los demás servicios proporcionados fuera del estado, salvo las emergencias.

Los servicios dentales proporcionados fuera del país no están cubiertos por Medi-Cal, salvo los servicios de emergencia que requieran una hospitalización en Canadá o México.

## Costo de los servicios dentales

### ¿Debo pagar algo por mi atención dental?

Luego de que su dentista confirme que usted es elegible para recibir servicios dentales de Medi-Cal, el dentista solo podrá pedirle que pague algún copago o la parte del costo que a usted le corresponda por los servicios cubiertos.

En algunos casos su dentista puede cobrarle los servicios. Algunos ejemplos son:

- Usted decide recibir un tratamiento que no está cubierto por el programa Medi-Cal.
- Usted tiene 21 años o más y desea recibir un tratamiento de ortodoncia integral (correctores dentales).

### ¿Qué es un copago?

Algunos servicios de Medi-Cal tienen un pequeño copago. El dentista cobrará el copago en la cita. Consulte la siguiente página para conocer la tabla de los criterios de copagos.

| Criterios de copagos de Medi-Cal   |                  |  |
|--|------------------|--|
| Servicios sujetos a copagos  | Cargo del copago | Excepciones para el cobro de cargos  |
| <p><b>Servicios que no son de emergencia proporcionados en una sala de emergencias:</b></p> <p>Un servicio que no es de emergencia se define como "cualquier servicio que no es necesario para el alivio del dolor intenso o el diagnóstico y tratamiento inmediatos de estados clínicos graves que, si no se diagnostican y tratan de inmediato, provocarían una discapacidad o la muerte". Si estos servicios se proporcionan en una sala de emergencias, se aplicará un copago.</p> | \$5.00           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Personas de 18 años o menos.</li> <li>2. Cualquier mujer que reciba atención durante el embarazo y un mes después del parto.</li> <li>3. Personas que están en un centro de salud (hospital, centro de enfermería especializada, centro de cuidados intermedios).</li> <li>4. Cualquier niño que se encuentre bajo cuidados de crianza o que reciba la Ayuda a familias con hijos a cargo (AFDC, por sus siglas en inglés).</li> </ol> |

| <b>Criterios de copagos de Medi-Cal</b>  |                         |  |
|--|-------------------------|--|
| <b>Servicios sujetos a copagos</b>   | <b>Cargo del copago</b> | <b>Excepciones para el cobro de cargos</b>   |
|  |                         | 5. Cualquier servicio para el cual el pago proporcionado por el programa sea de \$10 o menos.  |
| <b>Servicios ambulatorios:</b><br>médicos, optometría, servicios de quiropráctica, servicios de psicología, terapia del habla, servicios de audiología, acupuntura, terapia ocupacional, pediatría, centros quirúrgicos, hospital o clínica ambulatorios, fisioterapia y servicios dentales. | \$1.00                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Personas de 18 años o menos.</li> <li>2. Cualquier mujer que reciba atención durante el embarazo y un mes después del parto.</li> <li>3. Personas que están en un centro de salud (hospital, centro de enfermería especializada, centro de cuidados intermedios).</li> <li>4. Cualquier niño que se encuentre bajo cuidados de crianza o que reciba la AFDC.</li> <li>5. Cualquier servicio para el cual el pago proporcionado por el programa sea de \$10 o menos.</li> </ol> |
| <b>Medicamentos recetados:</b><br>Cada medicamento recetado o resurtido de medicamentos.   | \$1.00                  | Todas las indicadas anteriormente y las personas de 65 o más.  |

### ¿Qué sucede si no puedo pagar el copago cuando acudo a la cita?

Los dentistas de Medi-Cal no pueden rechazarle el tratamiento si no puede pagar el copago en la cita. Sin embargo, usted será responsable de todos los copagos adeudados.

## **¿Cuál es la parte del costo que me corresponde pagar y cómo sé si debo pagarla?**

La parte del costo (SOC, por sus siglas en inglés) que le corresponde es la parte de los gastos de cuidado de la salud que un beneficiario debe pagar antes de que Medi-Cal pueda efectuar pagos para ese mes. Si quiere saber si debe pagar una SOC, el monto de la SOC o tiene alguna otra pregunta sobre la parte del costo que le corresponde, comuníquese con la oficina de servicios sociales de su condado. Encontrará el número de teléfono en su guía telefónica local, en el sitio web de su condado o en la aplicación para teléfonos móviles de Medi-Cal.

## **¿Qué debo hacer si pagué por un servicio que no me correspondía?**

Llame al TSC para que lo ayuden con su situación específica. Si le cobraron, o usted pagó, un procedimiento dental que es un beneficio del programa Medi-Cal según su código de ayuda, podemos ayudarlo a obtener un reembolso.

## **¿Qué sucede si recibo una factura del dentista?**

Primero llame a su consultorio dental y pregunte por qué le enviaron la factura. El consultorio dental le explicará los cargos y por qué le piden que pague. Por ejemplo, si le corresponde pagar una SOC, deberá realizar el pago antes de que el dentista pueda reclamarle el pago del tratamiento a Denti-Cal. O bien, si usted recibe un tratamiento que no está cubierto por Medi-Cal ni por otro seguro, deberá pagarle el tratamiento al dentista.

Si todavía tiene preguntas acerca de por qué su dentista le cobra los servicios o qué paga Medi-Cal, llame al TSC.

## **¿Qué sucede si tengo otro seguro dental?**

Su dentista debe facturarle a su otro seguro dental antes de reclamarle el pago del tratamiento a Medi-Cal. El programa Medi-Cal no paga los beneficios que usted pueda recibir a través de otro seguro dental, incluidos otros programas gubernamentales, TRICARE (CHAMPUS) o accidentes de trabajo. La cobertura proporcionada bajo Medi-Cal es secundaria para todas las otras coberturas.

Si usted tiene otro seguro dental que no paga un servicio que está cubierto por Medi-Cal o paga una cantidad menor de la que paga Medi-Cal, su dentista enviará una reclamación a Medi-Cal por cualquier cantidad adeudada. Su dentista no puede pedirle a usted que pague un tratamiento que está cubierto por Medi-Cal.

## Transporte y otros servicios

### **Si no cuento con un transporte, ¿cómo llego al consultorio del dentista?**

Medi-Cal brinda transporte no urgente a los beneficiarios elegibles si su médico o dentista demuestra que existe una necesidad médica a través de una autorización previa. Los beneficiarios pueden solicitar un transporte desde su casa hasta las visitas de atención dental y médica. Para obtener ayuda con su transporte, llame al TSC. El transporte solo debe usarse para el cuidado de la salud necesario cubierto por el programa Medi-Cal. Llame a la oficina de servicios sociales de su condado y pida ayuda si necesita un transporte para acudir a su cita y no reúne los requisitos para recibir servicios de transporte no urgentes necesarios desde el punto de vista médico.

### **¿Qué sucede si necesito ayuda para programar una cita con un dentista?**

Llame al TSC si necesita ayuda para programar una cita con un dentista. Un operador del TSC localizará y contactará a un dentista que acepte pacientes antes de ponerlo en contacto con el consultorio dental para ayudarlo a programar una cita.

### **¿Qué sucede si tengo dificultades auditivas o del habla?**

Si tiene problemas para escuchar o hablar, llámenos de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. usando nuestra línea de teléfono de texto (TTY) al 1-800-735-2922. En otros días y horarios, llame a California Relay Service (servicio de retransmisión de información de California) para usuarios de teléfono de texto (TDD/TTY) al 711 para obtener la ayuda que necesita. Cuando solicite ayuda, tenga la siguiente información disponible:

- Fecha de la cita de atención dental.
- Hora de inicio y finalización de la cita.
- Tipo de la cita (por ejemplo: "cita de atención dental, cita quirúrgica, consulta, etc.").
- Nombre de la persona que necesita servicios de lenguaje de señas americanas (ASL, por sus siglas en inglés).
- Identificación del beneficiario.
- Dirección del consultorio.
- Nombre de la persona de contacto del consultorio.
- Número de teléfono del consultorio.
- Se proporcionan servicios de traducción de ASL por ley.

## **¿Qué sucede si tengo problemas visuales?**

Este manual y otros materiales importantes estarán disponibles en letra grande, formatos de discos ampliados para computadora (CD) y cintas de audio para las personas con problemas visuales. Para obtener formatos alternativos o ayuda directa en relación con este manual u otros materiales de Denti-Cal, llame al TSC.

## **¿Qué sucede si tengo un estado clínico u otro problema que me dificulta recibir servicios de cuidado de la salud?**

Llame al TSC. El personal del TSC puede ayudarlo a encontrar un dentista que pueda tratarlo. También puede ayudarlo a coordinar su atención con su proveedor médico, si es necesario.

## **¿Qué sucede si tengo una limitación física que hace que sea difícil para mí visitar a un dentista?**

Se hace todo lo posible para garantizar que los consultorios y las instalaciones de los dentistas de Denti-Cal sean físicamente accesibles para las personas discapacitadas. Si no puede encontrar un dentista accesible, llame al TSC y lo ayudaremos.

## **Proceso de quejas**

Denti-Cal cuenta con procedimientos para resolver las quejas de los dentistas y los beneficiarios acerca de:

- Servicios dentales.
- Calidad de la atención.
- Modificación o rechazo de una solicitud de autorización de tratamiento.
- Otros aspectos de los servicios proporcionados por el programa Denti-Cal.

Algunos ejemplos de cuándo puede presentarse una queja:

- Usted no puede recibir un servicio, tratamiento o medicamento que necesita.
- Le rechazan un servicio por considerarlo no necesario desde el punto de vista médico.
- Tiene que esperar demasiado para obtener una cita.
- Recibe atención de baja calidad o ha sido tratado en forma descortés.
- Su consultorio dental le envía constantemente una factura que usted considera que no debe pagar.

## **¿Qué debo hacer si tengo una queja? / ¿Cómo presento una queja formal?**

Antes de presentar una queja, hable con su dentista. Con frecuencia, el dentista puede rápidamente resolver su queja. Si el dentista no puede resolver su queja, llame al TSC. Indique su nombre y el nombre del dentista en cuestión. Describa su problema, incluidos los servicios implicados y cualquier acción o inacción.

También puede solicitar un Formulario de queja del programa dental de Medi-Cal para beneficiarios, y se lo enviaremos. Complete el formulario y envíelo a Denti-Cal al domicilio que figura en el formulario.

## **¿Qué puedo hacer si Denti-Cal rechaza o limita un servicio que mi dentista ha solicitado?**

Si le rechazan servicios para los cuales su dentista solicitó una aprobación, comuníquese con su dentista y pregúntele si puede solicitar una reevaluación.

## **¿Cómo me enteraré si Denti-Cal ha rechazado un servicio?**

Denti-Cal le enviará un aviso por escrito si los servicios solicitados por su dentista fueron rechazados o modificados. El aviso explica por qué el servicio solicitado fue rechazado o modificado y también brinda información sobre lo que usted puede hacer si no está de acuerdo con esta medida.

## **¿Qué sucede luego de que presente una queja?**

Si llama al TSC, el personal hará lo posible para resolver el problema durante la llamada telefónica. Puede remitirlo al dentista para que se resuelva el problema o enviarle un Formulario de queja para que lo complete.

Dentro de los 5 días calendario posteriores a recibir su queja por escrito, Denti-Cal le avisará que la recibió. La queja por escrito puede ser remitida a un consultor dental de Denti-Cal, quien determinará la medida que se tomará. Podemos:

- Comunicarnos con usted o con el dentista.
- Remitirlo a un examen clínico.
- Enviar una remisión al organismo de revisión externa por expertos que corresponda.

Denti-Cal le enviará una carta en la que resumirá los hallazgos y los motivos de la decisión dentro de los 30 días luego de haber recibido la queja. El período de 30 días

puede extenderse en algunos casos. Por ejemplo, puede necesitar más tiempo para concurrir a la cita de examen clínico.

## **Si no me gusta el resultado de la queja, ¿hay otra cosa que puedo hacer?**

Si no está satisfecho con la decisión del proceso de revisión de la queja, puede solicitar una **audiencia estatal**. También puede pedirle ayuda al Departamento de Atención Médica Administrada.

## **Proceso de la audiencia estatal**

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

Si no está satisfecho con la resolución de su queja, puede solicitar una audiencia estatal a través de los Servicios Sociales del Departamento de California (CDSS, por sus siglas en inglés). Su oficina local de servicios sociales del condado puede ayudarlo con esta solicitud. Encontrará el número de teléfono en su guía telefónica local, en el sitio web de su condado o en la [aplicación para teléfonos móviles de Medi-Cal](#).

Si se rechazó un servicio de atención dental que usted o su dentista solicitó, tiene el derecho de recurrir al proceso de audiencia estatal de Medi-Cal independientemente de si presentó una queja o no o de si se resolvió la queja

En la audiencia estatal puede representarse solo o puede representarlo un amigo, un abogado o cualquier otra persona. Usted es responsable de hacer los arreglos necesarios si quiere que otra persona lo represente. Para obtener asistencia legal gratuita, llame a la Unidad de consulta pública y respuesta del CDSS al número telefónico gratuito indicado continuación. Esta unidad también puede ayudarlo con información general acerca del proceso de audiencia estatal.

Solicitar una audiencia no afectará su elegibilidad para recibir servicios dentales y no recibirá una sanción por solicitar una audiencia. Mantendremos la confidencialidad durante todo el proceso de queja.

### **¿Cuál es el plazo para solicitar una audiencia estatal?**

Se le enviará por correo un aviso de Denti-Cal si la solicitud de tratamiento de su dentista fue modificada o rechazada. Puede solicitar una audiencia estatal hasta 90 días después de la fecha indicada en este aviso.

## ¿Cómo comienzo el proceso?

Puede iniciar el proceso llamando al número gratuito (800) 952-5253. También puede escribir a:

California Department of Social Services  
State Hearings Division  
P.O. Box 944243 MS 19-37  
Sacramento, CA 94244-2430

Asegúrese de incluir el número de control del documento (DCN, por sus siglas en inglés) que aparece en el aviso de Denti-Cal junto con su solicitud. El DCN vincula los servicios rechazados y ayuda a acelerar el procesamiento de su solicitud.

## DETENGAMOS EL FRAUDE Y EL ABUSO

### ¿Qué es el fraude y el abuso?

La mayoría de los beneficiarios de Medi-Cal son personas honestas que necesitan atención dental de calidad. Sin embargo, hay muy pocas personas que cometen fraude o se involucran en estrategias fraudulentas. A continuación se incluyen algunos tipos conocidos de fraude de beneficiarios de Medi-Cal:

El beneficiario excede el requisito de ingresos o activos: ocasiones en las que un beneficiario no informa ingresos o activos al trabajador del condado.

Robo de identidad: alguien usa la información personal de otra persona para obtener beneficios de Medi-Cal. A veces la persona cuya identidad fue robada no toma conocimiento hasta que comienza a recibir correo del programa Medi-Cal.

La mayoría de los dentistas de Medi-Cal son honestos en sus prácticas de facturación y brindan atención dental de calidad a sus pacientes. Sin embargo, una cantidad relativamente pequeña de dentistas cometen fraude en forma directa o se involucran en esquemas fraudulentos. A continuación se incluyen algunos tipos conocidos de fraude de dentistas de Medi-Cal:

**Soborno:** cuando una persona entrega dinero u ofrece regalos a cambio de participar en el programa Medi-Cal. También es ilegal que una persona reciba un pago o regalos por participar en el programa Medi-Cal.

**Facturación del saldo:** un dentista que le cobra a una persona que recibe beneficios de Medi-Cal la diferencia entre la tarifa de reembolso de Medi-Cal y el cargo habitual del servicio.

**Dentistas que facturan ilegalmente a Medi-Cal:** Algunos ejemplos de facturación ilegal incluyen:

- Dentistas que solicitan radiografías o pruebas innecesarias.
- Dentistas que realizan extracciones innecesarias de dientes en adultos o niños.
- Dentistas que facturan servicios que no realizaron.

### ¿Cómo denuncio a alguien de quien sospecho que usa incorrectamente o engaña el programa Denti-Cal?

El Departamento de Servicios de Cuidado de la Salud (DHCS, por sus siglas en inglés) pide a todos los que sospechen casos de fraude, desperdicio o abuso en contra de Medi-Cal que llamen a la línea directa de fraude a Medi-Cal de DHCS al 1-800-822-6222. La llamada es gratuita y la persona que llama puede permanecer anónima.



También puede denunciar sospechas de fraude a Medi-Cal en línea, ingresando en este enlace: <http://dhcs.ca.gov/fraud>

## Términos dentales y otras definiciones

En el programa Denti-Cal, se usan muchas palabras que tienen un significado especial o técnico. Además, es posible que algunos términos dentales no le resulten familiares. Esperamos que estas definiciones le sean útiles. Si tiene preguntas, llame al TSC y hable con uno de nuestros representantes.

**Apelación (Appeal):** una solicitud formal en la que se le pide a Denti-Cal que revise los servicios rechazados para el tratamiento proporcionado. La apelación puede ser presentada por su dentista.

**Autorización (Authorization):** consulte el término "autorización previa".

**Beneficiario (Beneficiary):** una persona que es elegible para recibir beneficios de Medi-Cal.

**Tarjeta de identificación del beneficiario (Beneficiary Identification Card, BIC):** la tarjeta de identificación proporcionada a los beneficiarios por el Departamento de Servicios de Cuidado de la Salud. La BIC incluye el número de beneficiario y otra información importante.

**Beneficios (Benefits):** servicios dentales necesarios desde el punto de vista médico proporcionados por un dentista de Denti-Cal que están disponibles a través el programa dental de Medi-Cal.

**Examen clínico (Clinical Screening):** un examen realizado por un dentista que proporcionará su opinión sobre si es adecuado brindar el tratamiento propuesto o proporcionado por otro dentista de Denti-Cal. El programa Denti-Cal puede solicitar un examen clínico en determinados casos.

**Queja (Complaint):** una expresión verbal o escrita de insatisfacción, que incluye cualquier controversia, solicitud de reconsideración o apelación que realice un beneficiario o un dentista en nombre del beneficiario. En general las quejas se presentan en relación con las condiciones del entorno en el que se prestó el servicio o del personal.

**Copago (Copayment):** una pequeña parte del cargo del dentista que paga el beneficiario.

**Servicios cubiertos (Covered Services):** el conjunto de procedimientos dentales que forman parte de los beneficios del programa Denti-Cal. Denti-Cal solo pagará los servicios necesarios desde el punto de vista médico que haya proporcionado un dentista de Denti-Cal y que formen parte de los beneficios del programa Denti-Cal.

**Especialista dental (Dental Specialist):** un dentista que brinda atención especializada, como endodoncia, cirugía bucal, odontología pediátrica, periodontología y ortodoncia (correctores dentales).

**Denti-Cal:** el programa de cargo por servicio dental de Medi-Cal.

**Dentistas de Denti-Cal (Denti-Cal Dentist):** un dentista que fue aprobado para proporcionar los servicios cubiertos a los beneficiarios de Medi-Cal.

**Programa de evaluación, diagnóstico y tratamiento regulares y tempranos (Early and Periodic Screening, Diagnosis and Treatment Program , EPSDT):** un programa federal que proporciona cuidado de la salud para niños mediante servicios de evaluación, diagnóstico y tratamiento regulares. La atención dental está incluida en el programa de EPSDT.

**Elegibilidad (Eligibility):** cumplir los requisitos para recibir los beneficios de Medi-Cal.

**Enfermedad dental de emergencia (Emergency Dental Condition):** una enfermedad dental que, si no se atiende de inmediato, podría razonablemente esperarse que ponga en riesgo la salud de la persona y cause dolor intenso o una alteración funcional.

**Endodoncista (Endodontist):** un especialista dental que limita su práctica al tratamiento de enfermedades y lesiones de la pulpa y la raíz del diente.

**Identificación (Identification):** algo que comprueba quién es la persona, por ejemplo, una licencia de conducir.

**Limitaciones (Limitations):** la cantidad de servicios permitidos, el tipo de servicio permitido o el servicio adecuado desde el punto de vista dental más asequible.

**Necesario desde el punto de vista médico (Medically Necessary):** los servicios cubiertos que son necesarios y adecuados para el tratamiento de los dientes, las encías y las estructuras de sostén, y que (a) se proporcionan según los principios de la práctica profesionalmente reconocidos; (b) que el dentista tratante determine que son adecuados para la enfermedad dental; y (c) que constituyen el tipo, suministro y nivel de servicio más adecuados teniendo en cuenta los posibles riesgos, beneficios y los servicios cubiertos alternativos.

**Otra cobertura de salud/seguro de salud (Other Health Coverage / Other Health Insurance):** cobertura para servicios dentales que usted puede tener con algún plan dental privado, algún programa de seguro, cualquier otro programa de atención dental estatal o federal, o por otro derecho contractual o legal.

**Cirujano bucal (Oral Surgeon):** un especialista dental que limita su práctica al diagnóstico y tratamiento quirúrgico de enfermedades, lesiones, deformidades, defectos y el aspecto de la boca, la mandíbula y el rostro.

**Ortodoncista (Orthodontist):** un especialista dental que limita su práctica a la prevención y tratamiento de problemas relacionados con la forma en que los dientes superiores e inferiores encastran al masticar o morder.

**Dentista pediátrico (Pediatric Dentist):** un especialista dental que limita su práctica al tratamiento de los niños desde el nacimiento hasta la adolescencia y que proporciona tratamiento de atención primaria y una amplia variedad de atención preventiva.

**Periodoncista (Periodontist):** un especialista dental que limita su práctica al tratamiento de las enfermedades de las encías y el tejido alrededor de los dientes.

**Autorización previa (Prior Authorization):** una solicitud de un dentista para que se aprueben servicios antes de proporcionarlos. Los dentistas reciben un Aviso de autorización (NOA, por sus siglas en inglés) de Denti-Cal para los servicios aprobados.

**Prostodoncista (Prosthodontist):** un especialista dental que limita su práctica al reemplazo de dientes faltantes con dentadura postiza, puentes u otros sustitutos.

**Proveedor (Provider):** un dentista, higienista dental registrado en un consultorio alternativo (RDHAP, por sus siglas en inglés), grupo dental, facultad de odontología o clínica dental inscrita en el programa Medi-Cal para proporcionar cuidado de la salud o servicios dentales a beneficiarios de Medi-Cal.

**Requisitos (Requirements):** algo que usted debe hacer o normas que debe seguir.

**Responsabilidad (Responsibility):** algo que usted debe hacer o que se espera que haga.

**Parte del costo (Share of Cost):** la parte de los gastos médicos que un beneficiario debe pagar o prometer pagar antes de que Medi-Cal pueda efectuar pagos para ese mes.

**Audiencia estatal (State Hearing):** una audiencia estatal es un proceso legal que les permite a los beneficiarios solicitar la reevaluación de cualquier Solicitud de autorización de tratamiento (TAR, por sus siglas en inglés) rechazada o modificada. También le permite a un beneficiario o dentista solicitar una reevaluación de un caso de reembolso.

**Solicitud de autorización de tratamiento (Treatment Authorization Request, TAR):** una solicitud presentada por un dentista de Denti-Cal para la aprobación de determinados servicios cubiertos antes de que pueda comenzar el tratamiento. Se necesita una TAR para determinados servicios y en casos especiales.

## Sus derechos y responsabilidades

### ¿Cuáles son algunos de mis derechos dentro del programa Medi-Cal?

Usted tiene derecho a:

- Ser tratado con respecto y dignidad.
- Obtener los servicios dentales que es elegible para recibir como un beneficio del programa Medi-Cal por parte de un dentista inscrito que usted elija.
- Obtener citas dentro de un periodo razonable.
- Participar en charlas y decisiones sobre sus necesidades de atención dental, incluidas las opciones de tratamiento adecuadas o necesarias desde el punto de vista médico.
- Que se mantenga la confidencialidad de sus registros dentales. Esto significa que no compartiremos la información sobre su atención dental sin su permiso por escrito o a menos que la ley lo permita.
- Expresar sus inquietudes sobre Denti-Cal o sobre los servicios dentales que recibió.
- Obtener información sobre Denti-Cal, y los servicios y dentistas disponibles.
- Hacer recomendaciones acerca de sus derechos y sus responsabilidades.
- Ver sus registros dentales.
- Solicitar un intérprete sin costo para usted.
- Usar los servicios de un intérprete que no es un familiar o un amigo.
- Presentar una queja, si no se satisfacen sus necesidades de idioma.

### ¿Cuáles son algunas de mis responsabilidades dentro del programa Denti-Cal?

Sus responsabilidades son:

- Proporcionar a sus dentistas y a Medi-Cal información correcta.
- Entender su(s) problema(s) dental(es) y participar en desarrollar los objetivos del tratamiento, tanto como sea posible, con su dentista.
- Mostrar siempre su Tarjeta de identificación del beneficiario cuando le presten servicios.
- Hacer preguntas acerca de todas las enfermedades dentales y asegurarse de que todas las explicaciones y las instrucciones le resulten claras.

- Programar y asistir a sus citas dentales. Debe informar a su dentista con al menos veinticuatro (24) horas de anticipación si necesita cancelar una cita.
- Ayudar a Denti-Cal a mantener registros médicos precisos y actuales al brindar información oportuna sobre cambios en su dirección, estado familiar y otra cobertura de cuidado de la salud.
- Notificar a Denti-Cal lo antes posible si un dentista le emite una factura incorrecta o si tiene una queja.
- Tratar a todo el personal y los dentistas de Denti-Cal con respeto y gentileza.

## Su privacidad es importante para nosotros

Esta sección describe cómo recibir información sobre el modo en que puede usarse y divulgarse la información médica. También describe cómo puede acceder a su información.

### Aviso sobre las prácticas de privacidad

El Departamento de Servicios de Cuidado de la Salud le envía por correo un Aviso sobre las prácticas de privacidad como parte de su paquete de bienvenida de Medi-Cal. También puede obtener una copia en línea ingresando en <http://dhcs.ca.gov/privacyoffice>. Este aviso describe sus derechos de privacidad y opciones sobre su información de la salud.

### ¿Cómo puedo ver qué información de la salud protegida tiene Denti-Cal sobre mí?

Usted tiene derecho a solicitar ver su información de la salud protegida en los registros que conserva Denti-Cal. También tiene derecho a solicitar copias de estos registros. Es posible que le cobren el costo de copiar los registros y el porte de correo. Recibirá una respuesta dentro de los 30 días después de que recibamos su solicitud.

Deberá enviarnos una fotocopia de su licencia de conducir de California, una tarjeta de identificación del DMV o cualquier otra identificación que compruebe su identidad. También deberá enviarnos documentación que verifique su dirección.

Puede solicitar el formulario de solicitud llamando al TSC o completar el formulario en línea e imprimirlo:

1. Ingrese en <http://www.denti-cal.ca.gov>.
2. Ingrese en la pestaña **Beneficiaries** (Beneficiarios) en la parte superior de la página web.
3. Seleccione **Form to Request Protected Health Information** (Formulario para solicitar información de la salud protegida).

Envíe por correo el formulario completo, junto con su identificación a:

Correspondence Specialist  
c/o Delta Dental of California  
P.O. Box 15539  
Sacramento, CA 95852-1539  
800-322-6384

***Aviso: cualquier intento de acceder falsamente a información de la salud protegida está sujeto a sanciones legales.***

Denti-Cal se compromete a proteger la información que nos proporcione. A fin de evitar el acceso o divulgación no autorizados, mantener la exactitud de los datos y garantizar el uso adecuado de la información, Denti-Cal ha implementado procedimientos físicos y administrativos adecuados para preservar la información que recopilamos.