

Programa Dental de Nevada Medicaid Manual para Miembros



LIBERTY Dental Plan se compromete a ser líder en la industria del suministro de beneficios dentales de calidad, avanzados y asequibles, centrándose en la satisfacción de los miembros.

¿Tiene preguntas? Visítenos en:
www.libertydentalplan.com/NVMedicaid

Puede llamarnos al: **1-866-609-0418**

IMPORTANTE: ¿Puede leer este aviso? Si no, alguien le puede ayudar a leerlo. Además, es posible que reciba este aviso por escrito en su propio idioma. Para obtener ayuda gratuita, llame ahora mismo al **1-866- 609-0418**



**LIBERTY
DENTAL PLAN®**

LIBERTY Dental Plan of Nevada, Inc.

Making members shine, one smile at a time™

www.libertydentalplan.com

Índice

Bienvenido a LIBERTY Dental Plan	4
Aviso de no discriminación	6
Aviso de asistencia de idiomas.....	8
Cómo contactar a LIBERTY	11
Derechos y obligaciones de los miembros	13
Aviso de prácticas de privacidad	16
Elegibilidad e inscripción	16
Tarjetas de ID del miembro	17
Servicios de transporte	18
Servicios de interpretación/traducción.....	19
Cómo recibir atención dental	21
Continuidad de la atención	23
Beneficios y Servicios.....	24
Servicios de emergencia	34
Presentación de informes y resolución de problemas	37
Apelaciones	38
Audiencia imparcial.....	40
Participación de los miembros.....	42
Participación de los proveedores.....	42
Consejos dentales importantes	43
Definiciones y términos útiles	45
Preguntas más frecuentes.....	49
Formularios.....	50
Solicitud de una audiencia imparcial	53
Formulario de audiencia imparcial.....	55

**ESTE MANUAL NO ES UN
CERTIFICADO DE SEGURO Y
NO DEBERÁ INTERPRETARSE
COMO EVIDENCIA DE
COBERTURA DE SEGURO
ENTRE LIBERTY Y EL
RECEPTOR.**

Bienvenido a LIBERTY Dental Plan

Las diferencias de LIBERTY Dental Plan

En LIBERTY Dental Plan (“LIBERTY”), nuestro objetivo es brindarle acceso local a atención dental de calidad. Usamos herramientas para ayudar a mejorar y mantener su salud dental en general.

Estamos aquí para ayudarlo y guiarlo para que aproveche al máximo sus beneficios dentales. LIBERTY se compromete a apoyarlo a través del excelente servicio al cliente que usted se merece.

Se ha unido al Programa Dental de Medicaid del Estado de Nevada. Su atención dental se recibe a través de la red de dentistas de LIBERTY Dental. Como miembro de este plan dental, lo animamos a que tenga un papel activo en el éxito de su salud dental. LIBERTY le aconseja que visite a su dentista regularmente. Puede elegir un dentista de la red de nuestra lista de proveedores participantes para que sea su Hogar Dental y recibirá cualquier servicio esencial de atención dental en ese lugar. LIBERTY y nuestros dentistas participantes están aquí para ayudarlo a organizar los servicios de atención dental.

Queremos que conozca su programa dental y sus beneficios/servicios.

También estamos a su disposición para ayudarlo con información sobre los servicios no dentales, como por ejemplo la forma de obtener transporte hacia y desde el consultorio dental si no tiene transporte para acudir a sus citas.

Este manual es un resumen de los servicios dentales disponibles para usted. Guarde este manual para su referencia ya que contiene



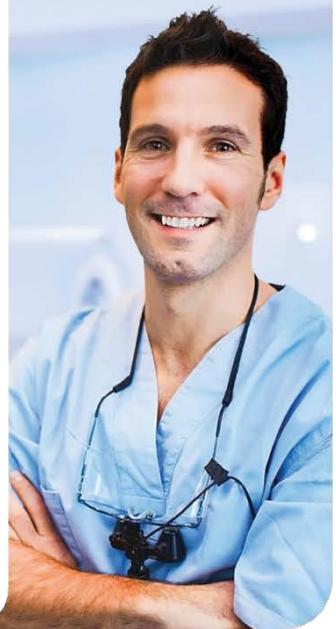
información importante sobre LIBERTY y sus operaciones. Algunas preguntas que tenga sobre la cobertura de cualquiera de las siguientes disposiciones específicas, o para cambiar su Hogar Dental, llame a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al **1-866-609-0418** o visítenos en línea en www.libertydentalplan.com/NVMedicaid.

Nuestro compromiso con usted

LIBERTY se compromete a ser el líder de la industria en brindar beneficios dentales de calidad e innovadores con el máximo enfoque en la satisfacción de los miembros.



¡Esperamos con agrado poder atenderlo!



Aviso de no discriminación

La discriminación es ilegal. LIBERTY Dental Plan (“LIBERTY”) cumple con todas las leyes de derechos civiles federales aplicables y no discrimina, ni excluye ni trata de manera diferente a las personas por su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

LIBERTY brinda ayuda y servicios gratuitos a personas con discapacidades, y servicios de idioma gratuitos a personas cuya lengua materna no sea el inglés como por ejemplo:

- Intérpretes calificados, incluido intérpretes de lenguaje de señas
- Información escrita en otros idiomas y formatos, incluido en letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, etc.

Si necesita estos servicios, comuníquese con nosotros al **1-866-609-0418**.

Si usted considera que LIBERTY no ha brindado estos servicios o ha discriminado por raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja formal con el Coordinador de Derechos Civiles de LIBERTY:

- Teléfono: **1-888-704-9833**
- TTY: **1-800-735-2929**
- Fax: **1-888-273-2718**
- Correo electrónico: compliance@libertydentalplan.com
- En línea: <https://www.libertydentalplan.com/About-LIBERTY-Dental/Compliance/Contact-Compliance.aspx>

Si necesita ayuda para presentar una queja formal (queja), el Coordinador de Derechos Civiles de LIBERTY está a su disposición para ayudarle. También puede presentar una queja de derechos civiles con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, Oficina de Derechos Civiles:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD)

O puede ponerse en contacto con la Oficina Regional de Nevada:

Michael Leoz, Gerente Regional
de la Oficina de Derechos Civiles
U.S. Department of Health and Human Services
90 7th Street, Suite 4-100
San Francisco, CA 94103
Centro de Atención al Cliente: **1-800-368-1019**
Fax: **1-202-619-3818**
TDD: **1-800-537-7697**

Correo electrónico: ocrmail@hhs.gov

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

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

Aviso de asistencia de idiomas

If you, or someone you support, have questions about LIBERTY Dental Plan, you have the right to get help and information in your language at no cost. To speak to an interpreter, call **1-866-609-0418**. (English)

ርስዎ፣ ወይም እርስዎ የሚያግዙት ግለሰብ፣ ስለ LIBERTY Dental Plan ጥያቄ ካላችሁ፣ ያለምንም ክፍያ በቋንቋዎ እርዳታና መረጃ የሚገኝት መብት አላችሁ። ከአስተርጓሚ ጋር ለመነጋገር፣ **1-866-609-0418** ይደውሉ። (Amharic)

إذا كان لديك أو شخص ما تساعده أية استفسارات عن LIBERTY Dental Plan لديك الحق في تلقي المساعدة والمعلومات بلغتك مجاناً. للتحدث إلى مجرّم فوري، اتصل على الرقم **1-866-609-0418** (Arabic)

如果您，或您正在幫助的人，有關於 LIBERTY Dental Plan 方面的問題，您有權利免費以您的母語得到幫助和訊息。想要跟一位翻譯員通話，請致電 **1-866-609-0418**。 (Chinese)

اگر امشد ایی شخصد مکمبوی کمک می کنید، سؤالاتی در مورد LIBERTY Dental Plan دارید، امشد قددارید مک کمک و اطلاعات را مبزبان خودتان و مبطور رایگان دریافت دینک. برای وگتفنگ اب مجرّم شفاهی، اب شماره تماس دبیرگه **1-866-609-0418** (Farsi)

Si vous, ou quelqu'un que vous êtes en train d'aider, a des questions à propos de LIBERTY Dental Plan, vous avez le droit d'obtenir de l'aide et l'information dans votre langue à aucun coût. Pour parler à un interprète, appelez **1-866-609-0418**. (French)

Falls Sie oder jemand, dem Sie helfen, Fragen zum LIBERTY Dental Plan haben, haben Sie das Recht, kostenlose Hilfe und Informationen in Ihrer Sprache zu erhalten. Um mit einem Dolmetscher zu sprechen, rufen Sie bitte die Nummer **1-866-609-0418** an. (German)

No dakayo, wenno maysa a tao a tultulunganyo, ket adda kayatyo a saludsoden maipanggep iti LIBERTY Dental Plan, adda karbenganyo a dumawat iti tulong ken impormasion iti bukodyo a pagsasao nga awan ti bayadanyo. Tapno makipatang iti maysa a mangipatarus iti pagsasao, tumawat iti numero nga **1-866-609-0418**. (Ilocano)

ご本人様、またはお客様の身の回りの方でもLIBERTY Dental Plan についてご質問がございましたら、ご希望の言語でサポートを受けたり、情報を入手したりすることができます。料金はかかりません。通訳とお話される場合**1-866-609-0418**までお電話ください (Japanese)

만약 귀하 또는 귀하가 돕고 있는 어떤 사람이 LIBERTY Dental Plan 에 관해서 질문이 있다면 귀하는 그러한 도움과 정보를 귀하의 언어로 비용 부담없이 얻을 수 있는 권리가 있습니다. 그렇게 통역사와 얘기하기 위해서는 **1-866-609-0418** 로 전화하십시오.(Korean)

Если у вас или лица, которому вы помогаете, имеются вопросы по поводу LIBERTY Dental Plan, то вы имеете право на бесплатное получение помощи и информации на вашем языке. Для разговора с переводчиком позвоните по телефону **1-866-609-0418** (Russian)

Si usted, o alguien a quien usted está ayudando, tiene preguntas acerca de LIBERTY Dental Plan, tiene derecho a obtener ayuda e información en su idioma sin costo alguno. Para hablar con un intérprete, llame al **1- 866-609-0418**. (Spanish)

‘Afai olo’o iai se fesili iate oe, po o se tasi olo’o e fesoasoani i ai, e uiga i le LIBERTY Dental Plan polokalame, o iai iate oe le aia tatau e maua atu ai i se fesoasoani po o se fa’atamalaga e uiga i lena polokalame i le gagana fa’asamoa, auno ma se togiga o tupe. Ina ia talatalanoa i se tagata ua malamalama ai i le gagana fa’asoma, po o se tagata fa’aliliu gagana, vili atu e lau telefoni **1-866-609-0418**. (Samoan)

Kung ikaw, o ang iyong tinutulangan, ay may mga katanungan tungkol sa LIBERTY Dental Plan may karapatan ka na makakuha ng tulong at impormasyon sa iyong wika ng walang gastos. Upang makausap ang isang tagasalin, tumawag sa **1-866-609-0418**. (Tagalog)

หากคุณ หรือคนที่คุณกำลังช่วยเหลือมีคำถามเกี่ยวกับ LIBERTY Dental Plan, คุณมีสิทธิที่จะได้รับความช่วยเหลือและข้อมูลในภาษาของคุณได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย พูดคุยกับล่าม โทร **1-866-609-0418**. (Thai)

Nếu quý vị, hay người mà quý vị đang giúp đỡ, có câu hỏi về LIBERTY Dental Plan, quý vị sẽ có quyền được giúp và có thêm thông tin bằng ngôn ngữ của mình miễn phí. Để nói chuyện với một thông dịch viên, xin gọi **1-866-609-0418**. (Vietnamese)

Cómo contactar a LIBERTY

Cómo comunicarse con LIBERTY:

Si tiene preguntas sobre sus beneficios dentales, cómo ubicar a un proveedor participante o si necesita ayuda para programar una cita, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de LIBERTY al número gratuito **1-866-609-0418**. El horario de atención es de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. Hora Estándar del Pacífico

- Los miembros con limitaciones auditivas o del habla pueden llamar al **1-877-855-8039**.
- Nuestra Dirección:
LIBERTY Dental Plan of Nevada, Inc.
6385 S. Rainbow Blvd.,
Suite 200, Las Vegas, NV, 89118
Fax: **1-888-401-1129**
- También puede contactarnos en línea en:
www.libertydentalplan.com/NVMedicaid

Aplicación móvil y servicios en línea de LIBERTY:

La aplicación móvil y los servicios en línea de LIBERTY le ofrecen una manera rápida y fácil de acceder a la información de su cuenta. Esto pone nuestras características en línea más populares a su alcance.

Las características de la aplicación móvil de LIBERTY incluyen:

- Ubicar a un proveedor de la red
- Consultar el plan de beneficios/
beneficios cubiertos
- Tarjeta de identificación
electrónica
- Verificar la utilización
- Verificar elegibilidad
- Preguntas más
frecuentes (FAQ's)

Los servicios en línea de LIBERTY incluyen:

- Ubicar a un proveedor de la red
- Consultar el plan de beneficios/
beneficios cubiertos
- Solicitar/imprimir una tarjeta de
identificación
- Verificar la utilización
- Ver el estado de un
reclamo
- Cuestionario de salud
dental

Elegibilidad de Nevada Medicaid:

Teléfono: **1-800-992-0900**

Sitio web: <https://www.medicaid.nv.gov>

Emergencia médica/dental:

LIBERTY cubre la atención dental de emergencia. Puede obtener atención dental de emergencia las 24 horas al día, los 7 días de la semana en cualquier oficina dentro o fuera de la red. La atención de emergencia puede ser por dolor, sangrado o hinchazón.

Llame: A su Hogar Dental para obtener instrucciones sobre cómo proceder. Si no puede comunicarse con su Hogar Dental, llame a LIBERTY al **1-866-609-0418** (TTY **1-877-855-8039**). El servicio de guardia durante las 24 horas de LIBERTY lo ayudará.

Llamada de Emergencias Médicas: 911

Derechos y obligaciones de los miembros

LIBERTY debe cumplir con todas las leyes federales y estatales aplicables a los derechos de los miembros y asegurarse de que nuestro personal y proveedores afiliados tengan en cuenta esos derechos cuando brinden servicios a los miembros de Medicaid, según lo exige el Código de Regulaciones Federales, Derechos del afiliado, 42 CFR § 438.100, que está disponible en línea en: <http://www.ecfr.Gov>.

Al inscribirse, a los miembros se les brindan los Derechos y Responsabilidades de los Miembros incluidos en este manual.

Como Miembro de LIBERTY, usted tiene los siguientes derechos:

- Ser tratado con cortesía y respeto
- Que se respete su dignidad y privacidad en todo momento
- A mantener la confidencialidad de su información médica y dental
- Recibir información sobre el plan y sus servicios, incluyendo los servicios cubiertos.
- Poder elegir su Dentista de Atención Primaria/Hogar Dental dentro de la red del Plan
- Cambiar su Dentista de Atención Primaria/Hogar Dental a solicitud por cualquier razón y tanto como sea necesario
- A formar parte de la toma de decisiones sobre su atención dental, incluyendo el derecho a rechazar un tratamiento o servicios dentales.
- A recibir información sobre opciones de tratamiento disponibles y alternativas, presentadas de una manera que pueda entender
- Expresar sus quejas formales, verbalmente o por escrito, sobre LIBERTY, el proveedor/especialista dental o la atención que recibió.
- Solicitar una apelación de una decisión tomada por LIBERTY de denegar, diferir o limitar servicios o beneficios, ya sea verbalmente o por escrito.
- Solicitar una Audiencia Estatal, que incluya información sobre las circunstancias necesarias para una audiencia expeditiva.
- Recibir servicios de interpretación verbal en su idioma preferido.
- Recibir materiales escritos informativos para el miembro en formatos alternativos (como Braille, impresión de tamaño grande y formato de audio) a solicitud y de manera oportuna, según sea el formato que se solicita.

- A formular directivas anticipadas
- A tener acceso a sus registros dentales de acuerdo con las leyes federales y estatales aplicables y solicitar que se modifiquen o corrijan sus registros dentales
- A estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión utilizada como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia
- A ser notificado de su derecho a solicitar y obtener una copia de su manual para miembros al menos una vez al año, o previa solicitud, sin costo alguno

Como Miembro de LIBERTY, usted tiene las siguientes responsabilidades:

- Presentar su tarjeta de identificación de Medicaid emitida por Nevada Medicaid y/o tarjeta de identificación emitida por LIBERTY cuando use servicios dentales
- No permitir el uso de su(s) tarjeta(s) de identificación por otra persona
- Comunicar a la oficina de Medicaid del estado de Nevada los cambios en su familia que puedan afectar la elegibilidad o la inscripción, así como cambios de nombre, número de teléfono o dirección
- Desempeñar un papel activo para garantizar el éxito de su salud dental visitando a su dentista regularmente y siguiendo un curso de tratamiento mutuamente aceptable
- Informar a su dentista si tiene cambios repentinos en su salud física y dental
- Conocer su programa dental y sus beneficios: los servicios que puede recibir, los servicios que no están cubiertos, así como cualquier limitación en los servicios cubiertos.
- Tratar a su Hogar Dental, al dentista y al personal de la oficina, así como al personal de LIBERTY, con respeto y cortesía
- Cumplir con las normas del consultorio dental sobre la atención y conducta
- Brindar a los dentistas información dental precisa y completa
- Llegar a su cita dental a tiempo. Si no puede asistir a su cita, comuníquese con su consultorio dental por lo menos con veinticuatro (24) horas de anticipación para reprogramar su cita.
- Formular preguntas a los proveedores para determinar los riesgos potenciales, los beneficios, las consecuencias y el costo del tratamiento y no tratamiento, así como todas las alternativas pertinentes.

- Cooperar con su Hogar Dental siguiendo el curso de tratamiento prescrito o comunicándole al dentista los motivos por los que no se puede seguir el tratamiento, tan pronto como sea posible
- Llamar o ponerse en contacto con LIBERTY para cualquier pregunta o información con respecto al Plan
- Seguir el proceso interno de quejas formales y apelaciones de LIBERTY para resolver un desacuerdo de insatisfacción con un proveedor de la decisión del Plan
- Llevar un estilo de vida saludable y alejarse de conductas que pueden ser perjudiciales para su salud
- Notificar a LIBERTY si tiene otro seguro o cobertura dental
- Estar al tanto y seguir las pautas de la organización al solicitar atención dental
- Sus propias acciones si rechaza tratamiento o no sigue el plan de tratamiento de su dentista o especialista
- Pagar las tarifas o el dinero acordados a su consultorio dental

Aviso de prácticas de privacidad

Puede recibir una declaración que describe las políticas y procedimientos de LIBERTY para mantener la confidencialidad de los registros médicos si lo solicita.

De acuerdo con la ley, este aviso describe sus derechos, nuestros deberes legales y las prácticas de privacidad con respecto a la privacidad de la Información Médica Personal (PHI). Este aviso también describe la forma en que podemos recolectar, usar y divulgar su PHI. Debemos cumplir con las disposiciones del aviso que se encuentra actualmente en vigencia. Nos reservamos el derecho de hacer modificaciones a este aviso periódicamente y hacerlo efectivo para toda la PHI que mantenemos. Puede encontrar nuestro aviso de privacidad más actual en nuestro sitio web en:

<https://www.libertydentalplan.com/About-LIBERTY/Compliance/HIPAA-Privacy-Notice>

También puede llamar a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al **1-866-609-0418** (TTY/TDD **1-877-855-8039**) para solicitar una copia escrita de este aviso sin costo alguno.

Elegibilidad e inscripción

LIBERTY es un plan dental para personas que califican para Medicaid en los condados de Washoe y Clark en Nevada. Los pagos se envían directamente al proveedor de atención dental por los servicios prestados a los miembros.

¿Quién puede ser miembro?

Usted es elegible para LIBERTY porque califica para Medicaid y vive en los condados de Washoe o Clark. La División de Bienestar y Servicios de Apoyo determina la elegibilidad de Medicaid y Nevada Check Up para los residentes de Nevada. Las aplicaciones en línea se pueden completar con Access Nevada en www.dwss.nv.gov.

¿Puedo cancelar mi inscripción?

Los beneficiarios de Nevada Medicaid inscritos en una organización de atención médica administrada (MCO) se inscriben automáticamente en LIBERTY. Se cancelará automáticamente su inscripción si se produce alguna de las siguientes condiciones:

- Ya no es elegible para Medicaid
- Se muda a una parte del estado que no está cubierta por una MCO
- Si “opta por no recibir” su MCO

Si no hay un proveedor de red adecuado en su área, LIBERTY se encargará de los servicios en una oficina fuera de la red. Si la calidad de la atención es deficiente, puede cambiar de proveedor en cualquier momento y puede ejercer su derecho al proceso de queja formal.

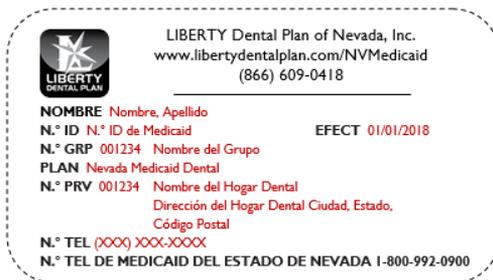
Si tiene preguntas sobre la inscripción o la cancelación de la inscripción, puede llamar a la Oficina del Distrito de Medicaid de Nevada a:

- Norte de Nevada: **1-775-687-1900 o 1-800-992-0900**
- Sur de Nevada: **1-702-668-4200 o 1-800-992-0900**

Tarjetas de ID del miembro

Cada miembro cubierto recibirá una tarjeta de identificación (ID) emitida por Nevada Medicaid y una tarjeta de identificación (ID) emitida por LIBERTY. Usted es responsable de llevar su(s) tarjeta(s) de identificación consigo a todas las citas dentales. Si extravió su tarjeta de identificación o necesita corregir cualquier información en la tarjeta, puede llamar a LIBERTY al **1-866-609-0418** para solicitar una nueva tarjeta de identificación.

Muestra de cómo se verá su tarjeta de identificación de seguro de LIBERTY:



Su tarjeta de identificación de seguro de LIBERTY incluirá:

- Su número de identificación de Medicaid
- Su nombre y apellido
- El nombre, la ubicación y el número de teléfono de su

- Hogar Dental elegido
- Su fecha de entrada en vigencia con LIBERTY
- Qué hacer si necesita atención dental de emergencia
- El número para comunicarse con el Departamento de Servicios para Miembros de LIBERTY o para presentar una queja formal (queja)
- El número para llamar para informar cualquier sospecha de fraude, malversación o abuso

LIBERTY le enviará una nueva tarjeta cuando:

- Reúna los requisitos
- Usted solicite una
- Cambie o corrija la ortografía de un nombre

Para solicitar una nueva tarjeta de identificación, llame a Servicios para Miembros al **1-866-609-0418**, solicite una en línea en www.libertydentalplan.com/NVMedicaid, o a través de la aplicación móvil gratuita LIBERTY en su teléfono inteligente. Las tarjetas de identificación se envían por correo dentro de los 5 días hábiles a partir de la fecha solicitada.

Servicios de transporte

¿Necesita que lo lleven a su cita?

Se proporciona transporte que no es de emergencia (NET) a los miembros de Nevada Medicaid para que obtengan los servicios cubiertos necesarios. Los miembros de Nevada Check Up no son elegibles para los servicios NET.

¿Cómo programo el transporte?

Los servicios de transporte se administran a través de MTM para proporcionarle transporte que no es de emergencia a sus citas dentales. Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda para programar el transporte, puede llamar a MTM al **1-844-879-7341**, o puede comunicarse con el Departamento de Servicios para Miembros de LIBERTY al **1-866-609-0418** para ayudarlo a coordinar el transporte.

¿Cuándo tengo que llamar?

Debe llamar al menos cinco días hábiles antes de su cita no urgente para programar el transporte. Si tiene menos de cinco días antes de su cita, debe llamar a MTM al **1-844-879-7341** para recibir asistencia. MTM programa viajes de rutina de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.

Hora del Pacífico.

¿Qué información necesito saber cuándo llamo?

- La dirección de la calle, incluida la ciudad y el código postal de las ubicaciones de recogida y llegada, y el número de teléfono.
- Si tiene un número de identificación de Medicaid de Nevada, téngalo listo para el especialista en reservas.
- Los menores de 18 años deben viajar con un adulto de 18 años o más. Los miembros de 15-17 años de edad pueden viajar solos si MTM tiene un Formulario de consentimiento de los padres aprobado en el archivo. Los menores de 18 años que están legalmente casados, emancipados u obtienen servicios de planificación familiar pueden viajar solos.
- El transporte solo está disponible cuando elige tener servicios con el proveedor de red apropiado más cercano.

¿Qué sucede si tengo una queja sobre el transporte?

Puede presentar una queja si:

- No está de acuerdo con una decisión tomada por MTM.
- No está contento con ningún servicio recibido.
- No está contento con ninguna otra parte de los servicios de transporte de MTM.

Para presentar una queja, llame a 'We Care Line' de MTM al **1-866-436-0457** o puede ir en línea a: <http://www.mtm-inc.net/nevada/>.

Servicios de interpretación/traducción

Queremos asegurarnos de que comprende completamente sus beneficios dentales. Si el inglés no es su lengua materna, LIBERTY brindará servicios de interpretación y traducción en su idioma preferido sin costo para usted. Para solicitar servicios de idiomas, llame al **1-866-609-0418**. Si tiene un idioma preferido, infórmenos llamando al **1-866-609-0418**.

¿A quién debo llamar si necesito un intérprete?

Llame al Departamento de Servicios para Miembros de LIBERTY al **1-866-609-0418**

para solicitar los servicios de un intérprete que pueda necesitar.

El Departamento de Servicios para Miembros puede ayudarlo con lo siguiente:

- Si tiene problemas para oír, llame a TTY/TDD **1-877-855-8039**
- Si tiene problemas para ver o leer
- Si necesita materiales en otros formatos
- Si no habla inglés
- Si no lee inglés

¿Cómo puedo encontrar un dentista que hable mi idioma?

El directorio de proveedores enumera todos los idiomas que se hablan en cada ubicación del proveedor y si la oficina acepta nuevos miembros. Para obtener ayuda para ubicar a un proveedor que hable su idioma, o si necesita un directorio de proveedores gratuito, llame a Servicios para Miembros al **1-866-609-0418** y le enviaremos uno por correo. También puede ver un directorio de proveedores actualizado y con capacidad de búsqueda en cualquier momento al visitarnos en línea en www.libertydentalplan.com/NVMedicaid.

Si no puede ubicar o acceder a la oficina de un proveedor que hable su idioma, se le pueden proporcionar servicios de intérprete sin costo alguno.

¿Cómo puedo obtener un intérprete presencial para mi cita dental?

Para garantizar que pueda comunicarse con su dentista durante su cita, podemos coordinar los servicios de un intérprete durante sus citas dentales, sin costo para usted.

Para programar la interpretación presencial:

- Llame a LIBERTY al **1-866-609-0418**
- Llame al menos 48 horas antes de la cita
- Diga el idioma que usted habla
- Brinde detalles sobre la oficina del proveedor donde tendrá los servicios
- Brinde detalles sobre la fecha/hora de su cita

Cómo recibir atención dental

¿Cómo puedo encontrar un dentista?

Puede encontrar una lista de dentistas en su área en el Directorio de proveedores de LIBERTY. Este directorio también le dará información sobre cada dentista que es parte de la red del Plan.

El Directorio de Proveedores de LIBERTY contiene dentistas y Centros de Salud Federalmente Calificados (FQHC, por sus siglas en inglés). El Directorio de Proveedores le informa si el proveedor está tomando nuevos pacientes e incluye lo siguiente:

- Nombres
- Direcciones
- Números de teléfono
- Horas de trabajo
- Idiomas que se hablan

El Directorio de Proveedores está disponible en línea en: www.libertydentalplan.com/NVMedicaid; haga clic en 'Find & Select a Dentist' para hacer una búsqueda.

Si necesita una versión impresa del Directorio de Proveedores, llame al **1-866-609-0418 (TTY 1-877-855-8039)**.

¿Cómo cambio mi dentista (Hogar Dental)?

Puede llamar a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al **1-866-609-0418** para cambiar su Hogar Dental. Un representante del Departamento de Servicios para Miembros lo ayudará a ubicar un proveedor de la red por teléfono. También puede ubicar proveedores en línea en www.libertydentalplan.com/NVMedicaid; haga clic en 'Find & Select a Dentist' para hacer una búsqueda.

¿Cómo hago una cita?

Cuando llame a su Hogar Dental, identifíquese como miembro de LIBERTY. Hágales saber que está llamando para programar una cita con el dentista y ver qué fechas y horarios son convenientes para usted.

Escriba la fecha y hora de la cita en su calendario. Asegúrese de llegar a tiempo a su cita para evitar tener que reprogramarla. En la fecha de su cita, presente su tarjeta de identificación de LIBERTY y/o su tarjeta de identificación de Medicaid. Los números de identificación en ambas tarjetas son iguales.

¿Qué es un Hogar Dental?

Un Hogar Dental es el dentista de atención primaria o el dentista pediátrico al que se le asignó para sus necesidades de atención dental. Un Hogar Dental debe establecerse antes de los 12 meses de edad. Un Hogar Dental es un dentista que usted ve regularmente para brindar atención dental y siempre estará disponible para usted. Su Hogar Dental lo ayudará a cuidar sus dientes proporcionándole orientación dental y tratamiento dental apropiado según sea necesario, incluso derivaciones para atención especializada cuando sea necesario.

Si ha estado en un consultorio dental antes, asegúrese de que la oficina participe en la red de LIBERTY. Para encontrar un Hogar Dental adecuado para usted y su familia, llame a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al **1-866-609-0418**.

Su Hogar Dental trabajará con usted y su familia para mantenerse saludable. Es importante seguir el plan de tratamiento recomendado por su dentista.

¿Qué sucede si elijo tener servicios en una oficina que no es mi Hogar Dental?

Llame a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al **1-866-609-0418** para cambiar su Hogar Dental antes de recibir los servicios. Nuestro Departamento de Servicios para Miembros lo ayudará a cambiar su Hogar Dental. Los miembros tienen la libertad de ser asignados a cualquier dentista en la red.

¿Cómo obtengo servicios de un especialista dental?

Su Hogar Dental debe enviar una solicitud de referencia a LIBERTY para su aprobación a un especialista en odontología, como un endodoncista, un cirujano oral, un periodoncista y/o un prostodontista. Solo los servicios que hayan sido autorizados previamente por LIBERTY, pueden ser realizados por un especialista dental. Su especialista presentará una solicitud de aprobación previa si necesita más servicios. Los servicios prestados por un dentista pediátrico (odontopediatra) no requieren una referencia especializada. Si desea recibir servicios de un dentista pediátrico, puede llamar a nuestro Departamento de Servicios para Miembros para cambiar su Hogar Dental a la oficina del dentista pediátrico infantil.

¿Qué son los dentistas dentro y fuera de la red?

Los dentistas de la red han aceptado unirse a la red de dentistas de LIBERTY para tratar a nuestros miembros. Los dentistas fuera de la red no se han unido a nuestra red. No se pagarán beneficios por servicios prestados por un dentista fuera de la red, excepto en ciertas situaciones de emergencia.

¿Qué ocurre si elijo tener servicios con un dentista fuera de la red?

Tendrá que pagar los servicios fuera de la red que no hayan sido aprobados previamente por LIBERTY, a excepción de los servicios cubiertos que se necesitan como emergencia.

Continuidad de la atención

¿Qué sucede si ya estoy recibiendo atención de un dentista que está fuera de la red?

Tal vez pueda seguir viendo a su dentista hasta por 12 meses. Si su dentista no se une a nuestra red dentro de los 12 meses, deberá cambiar a un dentista en la red de LIBERTY.

¿Cómo sé si puedo seguir recibiendo atención de mi dentista que está fuera de la red?

Para continuar su atención, usted debe haber visitado a su dentista al menos una vez durante los últimos 12 meses y su dentista debe estar dispuesto a trabajar con su nuevo Plan dental.

¿Qué sucede si mi dentista deja de trabajar con LIBERTY?

Si su dentista ya no trabaja para el Plan, usted podrá seguir recibiendo servicios de ese dentista. Esto es otra forma de continuidad de la atención.

LIBERTY continuará brindándole atención para lo siguiente:

- Los servicios que su dentista no haya finalizado antes de irse de LIBERTY
- Los servicios que un dentista fuera de la red no haya finalizado cuando usted se volvió activo con LIBERTY.

LIBERTY continuará brindándole atención si se cumplen los siguientes términos:

- Los servicios están cubiertos conforme a su plan dental
- Los servicios son dentalmente necesarios
- Los servicios cumplen con nuestras directrices clínicas.

- No tiene acceso a un proveedor dental de LIBERTY.

LIBERTY no continuará brindándole atención si se cumplen los siguientes términos:

- Los servicios no están cubiertos conforme a su plan dental
- Los servicios no son necesarios en términos dentales
- Los servicios no cumplen con nuestras directrices clínicas
- Sí tuvo acceso a un proveedor dental de LIBERTY.

Para más información sobre la continuidad de la atención, llame a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al **1-866-609-0418**.

Beneficios y Servicios

Qué cubre su plan dental

Aquí explicamos todos los servicios cubiertos como miembro del Plan. Sus servicios cubiertos son gratis si son necesarios en términos médicos (se necesita). La atención es necesaria en términos médicos si detendrá o eliminará una enfermedad dental y dolor, si se brinda para restaurar la forma y función de la dentición, y para corregir la desfiguración o mal funcionamiento facial.

Ofrecemos estos tipos de servicios dentales:

	Tipo de servicio	Ejemplos
<input type="checkbox"/>	Diagnóstico	Exámenes y radiografías
<input type="checkbox"/>	Servicios preventivos	Limpiezas, tratamientos con flúor, sellantes
<input type="checkbox"/>	Restauraciones	Empastes, coronas
<input type="checkbox"/>	Endodoncia	Pulpotomías, conductos radiculares
<input type="checkbox"/>	Periodontología	Cirugía de las encías
<input type="checkbox"/>	Prostodoncia, removibles	Dentaduras inmediatas y completas, revestimientos
<input type="checkbox"/>	Cirugía oral y maxifacial	Extracciones
<input type="checkbox"/>	Servicios auxiliares	Sedación, anestesia general

Lea el resumen de beneficios abajo y cada una de las secciones en las siguientes páginas para obtener más información sobre los servicios exactos que puede recibir.

Resumen de servicios:

Resumen de los servicios cubiertos por edad/categoría			
Procedimiento	Recién nacidos - 20 años de edad	Adultos de 21 años o más	Adultos de 21 años o más con embarazo
Evaluación integral	SÍ	SÍ	SÍ
Examen enfocado	SÍ	SÍ	SÍ
Examen periódico ¹	SÍ	SÍ	SÍ
Radiografías	SÍ	SÍ	SÍ
Profilaxis (limpiezas) ¹	SÍ	SÍ	SÍ
Flúor	SÍ	NO	NO
Barniz de flúor	SÍ	NO	SÍ
Empastes de Restauración; ² Amalgamas/Compuestos	SÍ	SÍ	SÍ
Coronas restaurativas ²	SÍ	SÍ	SÍ
Raspado y alisado radicular (limpieza profunda) ²	SÍ	NO	SÍ
Mantenimiento periodontal	SÍ	NO	SÍ
Conductos radiculares	SÍ	NO	NO
Dentaduras parciales ²	SÍ	SÍ	SÍ
Dentaduras completas ²	SÍ	SÍ	SÍ
Extracciones	SÍ	SÍ	SÍ
Servicios de emergencia	SÍ	SÍ	SÍ

¹ Las personas adultas no embarazadas mayores de 21 años de edad reciben cobertura bajo los servicios de valor agregado de LIBERTY.

² Los adultos mayores de 21 años reciben cobertura bajo circunstancias especiales y los servicios deben ser aprobados previamente (autorizados) por LIBERTY para ser cubiertos.

- Las evaluaciones integrales son solo un beneficio para los adultos mayores de 21 años que tienen dentadura postiza o para determinar la necesidad de una dentadura postiza.
- Los empastes y las coronas restauradoras son solo un beneficio para los adultos mayores de 21 años cuando el diente se usa para sostener una dentadura postiza parcial existente o para una mujer embarazada.

- El raspado periodontal y el alisado radicular (limpieza profunda) es solo un beneficio para mujeres embarazadas y miembros menores de 21 años.
- Las dentaduras parciales son un beneficio cuando faltan al menos cuatro o más dientes seguidos, sin incluir los terceros molares (muelas del juicio), que causarían a la persona dificultad para masticar.
- Las dentaduras inmediatas están cubiertas una vez de por vida

Llame a LIBERTY al **1-866-609-0418** para averiguar si usted tiene circunstancias especiales que le califican para la cobertura.

¿Qué cubre su plan dental?

Nevada Medicaid cubre los siguientes servicios dentales para miembros menores de 21 años que no requieren aprobación previa:

- Los exámenes periódicos se cubren una vez cada 6 meses consecutivos
- Exámenes limitados cubiertos hasta 2 veces cada 6 meses
- Evaluaciones integrales cubiertas una vez cada 12 meses
- Las radiografías completas de la boca están cubiertas una vez cada 12 meses consecutivos
- Radiografías periapicales cubiertas hasta un máximo de 13 cada año
- Las radiografías de aleta de mordida están cubiertas una vez cada 6 meses consecutivos
- Las radiografías panorámicas están cubiertas una vez cada 3 años
- La limpieza de dientes (profilaxis) está cubierta una vez cada 6 meses
- El flúor está cubierto una vez cada 6 meses consecutivos
- El barniz de flúor está cubierto dos veces cada 12 meses
- Los selladores dentales se cubren una vez por diente por vida
- Empastes cubiertos una vez por diente cada 36 meses
- Las coronas (tapa dental) se cubren una vez por diente de por vida
- Las pulpotomías se cubren una vez por diente cada 36 meses
- Procedimientos de conductos radiculares para dientes que se pueden restaurar están cubiertos una vez por diente por vida

- Raspado periodontal/alisado radicular (limpieza profunda) cubierto hasta cuatro unidades cada 12 meses
- La cirugía ósea (cirugía de las encías) está cubierta hasta 4 unidades cada 60 meses
- Las extracciones (extracción de dientes) se cubren una vez por diente de por vida
- Alveoloplastia (alisado de las encías)
- Dentaduras completas y parciales (dentaduras postizas) una vez cada 60 meses
- Ajustes de dentadura una vez cada 6 meses
- Reparación y revestimientos de dentadura
- Incisión y drenaje de abscesos (drenaje de las encías infectadas)
- Tratamiento paliativo de emergencia (alivio del dolor o malestar inmediato)
- Anestesia general para servicios cubiertos y cuando sea médicamente necesario, cubierto hasta 5 unidades por día

Como miembro de LIBERTY Dental Plan menor de 21 años, también recibe estos servicios adicionales de valor agregado:

- Un servicio adicional de flúor cada 12 meses en un médico de atención primaria o unidad móvil
- Las evaluaciones de riesgo de caries se cubren una vez cada 12 meses
- Pruebas y evaluación en un médico de atención primaria para facilitar el barniz de flúor

Nevada Medicaid cubre servicios de emergencia limitados para adultos mayores de 21 años que incluyen los siguientes servicios dentales que no requieren aprobación previa:

- Examen limitado hasta 2 veces cada 6 meses
- Examen oral focalizado una vez cada 6 meses
- Se permite una exámenes oral integral una vez cada 36 meses para adultos con dentadura postiza o para determinar la necesidad de una.
- Las radiografías completas de la boca están cubiertas una vez cada 12 meses
- Radiografías periapicales cubiertas hasta un máximo de 13 cada año
- Las radiografías de aleta de mordida están cubiertas una vez

cada 6 meses consecutivos

- Las radiografías panorámicas están cubiertas una vez cada 3 años
- Dentaduras completas y parciales (dentaduras postizas) una vez cada 60 meses
- Ajustes de dentadura una vez cada 6 meses
- Reparación y revestimientos de dentadura
- Incisión y drenaje de abscesos (drenaje de las encías infectadas)
- Alveoloplastia (alisado de las encías)
- Las extracciones (extracción de dientes) se cubren una vez por diente de por vida
- Anestesia general para servicios cubiertos y cuando sea médicamente necesario, cubierto hasta 5 unidades por día

Como miembro de LIBERTY, de 21 años o más, también recibe estos servicios adicionales de valor agregado:

- Los exámenes periódicos se cubren una vez cada 12 meses
- La limpieza de dientes (profilaxis) está cubierta una vez cada 12 meses
- Radiografías

Nevada Medicaid cubre estos servicios adicionales para adultas mayores de 21 años que están embarazadas:

- Evaluaciones integrales cubiertas una vez cada 12 meses
- Medicación provisional para detener la caries una vez cada 6 meses.
- La limpieza de dientes (profilaxis) está cubierta una vez cada 6 meses
- La aplicación de flúor tópico está cubierta una vez cada 6 meses consecutivos
- Gingivectomía o gingivoplastia, hasta 4 unidades cada 60 meses
- Raspado periodontal/alisado radicular (limpieza profunda) cubierto hasta cuatro unidades cada 12 meses
- El mantenimiento periodontal se cubre una vez cada 3 meses

Como miembro de LIBERTY, quien está embarazada y tiene 21 años o más, también recibe estos servicios adicionales de valor agregado en su Hogar Dental:

- Dos limpiezas adicionales (profilaxis) cada 12 meses

¿Qué servicios no cubre su plan?

Hay algunos servicios que LIBERTY ni Nevada Medicaid cubrirán, que incluyen:

- Servicios relacionados no dentales
- Cualquier procedimiento dental que no esté detallado específicamente como cubierto por este plan dental
- Procedimientos, aparatos o restauraciones para tratar la disfunción de articulación temporomandibular (TMJ, por sus siglas en inglés)
- Servicios para fines cosméticos
- Procedimientos que fueron determinados como no necesarios en términos médicos, por LIBERTY
- Procedimientos que se realizan para restaurar la estructura de un diente que se perdió por abrasión, erosión, desgaste o abfracción (rechinar, apretar los dientes o desgaste no precisamente por caries)
- Procedimientos para aumentar la dimensión vertical o restaurar la oclusión
- Cualquier servicio realizado fuera de su consultorio de Hogar Dental, a menos que haya sido expresamente autorizado por LIBERTY o esté cubierto como una emergencia.
- Cualquier servicio dental de rutina realizado por un dentista de atención primaria o por un especialista en un centro hospitalario para pacientes internados/ambulatorios.

LIBERTY entiende que puede haber otras opciones de tratamiento que se le pueden ofrecer; sin embargo, su Hogar Dental es responsable de proporcionar los servicios cubiertos que figuran en su Plan. Si elige tener algún servicio no cubierto, usted será responsable de todos los costos asociados de los servicios no cubiertos, LIBERTY no pagará ni cubrirá ningún servicio no cubierto.

¿Debo obtener autorización previa para los servicios?

Hay algunos servicios que están cubiertos pero debe obtener una autorización previa para poder realizarlos.

La autorización previa, también llamada preaprobación, significa que LIBERTY ha revisado los servicios que su Hogar Dental o Especialista ha solicitado y acepta que la atención es médicamente necesaria (se necesita). Para los servicios que requieren aprobación previa, el Hogar Dental enviará a LIBERTY la solicitud con la información necesaria para

decidir si los servicios son médicamente necesarios. La solicitud será revisada por LIBERTY y usted y su Hogar Dental serán notificados por escrito sobre la decisión de aprobar o denegar los servicios. Solo un dentista con licencia puede denegar servicios debido a una necesidad médica. Las autorizaciones previas estándar se procesan dentro de los 14 días calendario posterior a la recepción y las solicitudes urgentes de autorización previa se procesan dentro de las 72 horas posteriores a la recepción. Usted, su proveedor o LIBERTY pueden solicitar hasta 14 días calendario adicionales si se necesita más tiempo y es lo mejor para usted.

Desde recién nacidos hasta los 20 años requieren que los siguientes servicios sean autorizados previamente:

- Cualquier servicio que no figura en la sección “¿Qué cubre su plan dental?” debe ser autorizado previamente.

Todos los servicios prestados por un especialista dental requieren una referencia y aprobación previa. Los servicios prestados por un dentista pediátrico (odontopediatra) no requieren una referencia especializada. Si desea recibir servicios de un dentista pediátrico, puede llamar a nuestro Departamento de Servicios para Miembros para cambiar su Hogar Dental a la oficina del dentista pediátrico infantil.

Los adultos mayores de 21 años requieren que los siguientes servicios sean autorizados previamente:

- Todos los servicios prestados por un especialista dental requieren una referencia y aprobación previa
- Empastes (aplican limitaciones)
- Coronas (aplican limitaciones)
- Dentaduras inmediatas (aplica frecuencia)
- Mantenimiento periodontal (para mujeres adultas embarazadas)
- Raspado periodontal/alisado radicular (limpieza profunda) (para mujeres adultas embarazadas)

Plan de tratamiento y cuidado

Una vez que su evaluación oral se haya realizado en su Hogar Dental, se le proporcionará un plan de tratamiento. Su dentista discutirá los beneficios y la importancia del tratamiento en comparación con no tratarse y otras opciones de tratamiento alternativas. Tiene derecho a recibir información sobre opciones de tratamiento y alternativas

disponibles y a participar en las decisiones relacionadas con su atención médica, incluido el derecho a rechazar el tratamiento.

¿Qué pasa si quiero una segunda opinión?

Puede solicitar una segunda opinión si no está satisfecho con su dentista o no está de acuerdo con su opinión sobre su plan de tratamiento. Puede obtener una segunda opinión sin costo de otro dentista de LIBERTY o un dentista fuera de la red por cualquier motivo.

Para solicitar una segunda opinión, llame a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al **1-866-609-0418**.

Su Hogar Dental también puede solicitar una segunda opinión en su nombre. Presentarán los formularios apropiados con las radiografías de apoyo.

Todas las solicitudes de segunda opinión son manejadas por LIBERTY dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud. Si cree que hay una amenaza inminente y grave para su salud, LIBERTY se encargará de su caso dentro de las 72 horas de haberla recibido. LIBERTY organizará los pasos apropiados con su Hogar Dental acerca de sus inquietudes. Una vez que se le avise que su segunda opinión es aprobada, puede programar una cita. Puede solicitar una copia de la descripción de la política de LIBERTY para obtener una segunda opinión, sin costo para usted.

¿Debo presentar un reclamo?

A usted no se le requiere presentar reclamaciones directamente ante LIBERTY. Las reclamaciones o los encuentros son presentados por su Hogar Dental en su nombre.

Servicios prestados por un Especialista se reportan a LIBERTY por medio del Especialista. Si recibe servicios fuera de la red debido a una emergencia fuera del horario de trabajo o una situación fuera del área, consulte la página 34.

¿Qué pasa si tengo otra cobertura de seguro?

Como miembro, usted es responsable de informar cualquier otro seguro de salud (responsabilidad de terceros). Si usted o alguien de su familia tiene otro seguro dental, debe informarle a LIBERTY y a su dentista. Cualquier otra cobertura de seguro se considera primaria para su cobertura con LIBERTY y debe pagar primero.

Puede tener otro seguro dental a través de su trabajo o sus hijos pueden tener otro seguro dental a través de otro padre. Debe informar a

LIBERTY si tiene otra cobertura llamando al Departamento de Servicios para Miembros al **1-866-609-0418, TTY/TDD 1-877-855-8039**. Cuando visita su Hogar Dental, también debe informarles sobre cualquier otra cobertura de seguro. Esto nos ayudará a asegurarnos de que todos sus servicios sean pagados.

¿Cómo puedo reportar sospechas de fraude, malversación o abuso?

LIBERTY se compromete a llevar a cabo sus negocios de manera honesta y ética. Intentamos operar en estricto cumplimiento con todos los requisitos normativos que se relacionan y rigen nuestro negocio y las relaciones con los empleados, miembros, proveedores, socios comerciales, proveedores, competidores y agencias gubernamentales.

El fraude en la atención médica incluye, entre otros, declaraciones falsas intencionadas, tergiversaciones u omisiones deliberadas de hechos importantes de cualquier registro, factura, reclamación o cualquier otra forma con el fin de obtener pagos, servicios o cualquier tipo de compensación por servicios de atención médica para los que no tiene derecho.

El fraude, la malversación y el abuso de la atención médica les cuestan a los contribuyentes miles de millones de dólares cada año. Usted puede detener el fraude reportándolo. Algunos tipos de fraude a la atención médica son:

- Usar la tarjeta de identificación de otra persona para obtener un servicio o producto
- Prestar, vender o dar su tarjeta de identificación a alguien
- Doctores que cobran por un servicio no realizado, o cobran por un servicio o producto que no es necesario
- Falsificar la información de elegibilidad para obtener cobertura
- Miembros que buscan recetas para opioides o sustancias controladas que no son médicamente necesarias
- Proveedores que dan recetas para opioides o sustancias controladas que no son médicamente necesarias

Para informar sobre posibles prácticas comerciales poco éticas o posibles actividades ilegales relacionadas con nuestro Plan de salud, nuestros proveedores, vendedores o miembros puede comunicarse con LIBERTY:

- Línea directa de cumplimiento: **1-888-704-9833**
- Correo electrónico: compliance@libertydentalplan.com

- Correo: LIBERTY Dental Plan Compliance Department 340 Commerce, Suite 100, Irvine, CA 92602

Puede permanecer anónimo si lo prefiere. Toda la información recibida será tratada de manera confidencial, y los resultados de las investigaciones serán discutidos solo con personas que tengan un motivo legítimo para recibir la información.

¿Qué tipo de control de calidad o mejora es realizado por LIBERTY?

Tenemos muchos programas de calidad para garantizar que obtenga la atención que necesita. Algunos ejemplos de nuestros programas de calidad incluyen:

- Encuestas de miembros y proveedores utilizadas para medir la satisfacción
- Apoyar a los miembros que han sido identificados para recibir asistencia y ayudar con la coordinación de su atención
- Educar a los miembros a través de boletines, ferias de salud y otros medios
- Revisar los tipos y la calidad de los servicios brindados a los miembros
- Brindar a los miembros acceso a diversos materiales educativos y herramientas en línea
- Medir varios estándares de acceso, como cuánto tiempo le lleva a un miembro obtener una cita
- Comité Asesor de Miembros (ver la página 42).

Las llamadas telefónicas también se monitorean para garantizar que las llamadas se respondan oportunamente y que toda la información proporcionada sea precisa y completa.

Todas las quejas de los miembros son revisadas y seguidas por cualquier tendencia u oportunidad de mejora.

Todos los dentistas contratados por LIBERTY han pasado por estrictos procedimientos de acreditación, verificación de antecedentes y revisiones de la oficina. Cada dentista debe seguir estrictas reglas contractuales. Todos los dentistas pasaron por una evaluación con regularidad. Controlamos a nuestros proveedores para garantizar el cumplimiento de las leyes estatales y federales.

Para obtener más información sobre los programas de calidad de LIBERTY, llame a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al **1-866-609-0418**.

Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico (EPSDT) En Nevada, el programa de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico (EPSDT) se llama Healthy Kids. Los niños menores de 21 años califican para los beneficios de EPSDT cuando están cubiertos por Medicaid. Los servicios de EPSDT identifican problemas de salud temprano para prevenir que empeore la salud de un niño. El programa EPSDT recomienda que todos los niños tengan un Hogar Dental establecido antes de los 12 meses de edad para ayudar con la intervención temprana. Los niños que necesitan servicios que no están incluidos en sus beneficios pueden obtenerlos mediante EPSDT.

LIBERTY decidirá la necesidad médica (es necesario) en función de los materiales que su Hogar Dental nos envíe. Los servicios de EPSDT se proporcionan sin costo para usted y se enumeran en sus 'Beneficios y servicios' en las páginas 24-30 de este manual. Llame a LIBERTY al **1-866-609-0418** para más información.

Servicios de emergencia

La Atención de Emergencia está cubierta en cualquier parte del mundo. Si cree razonablemente que no recibir atención inmediata podría ser peligroso para su vida o para una parte de su cuerpo, llame al 911 o acuda al hospital más cercano.

La Atención de Emergencia puede incluir el cuidado de una lesión, dolor intenso o una enfermedad dental grave repentina.

Toda la atención de seguimiento debe hacerse en su Hogar Dental. No regrese a la sala de emergencias para recibir atención dental de seguimiento.

No necesita autorización previa para recibir servicios dentales de emergencia/urgentes de ningún proveedor dentro o fuera de la red. Usted tiene derecho a usar cualquier proveedor para servicios de emergencia/urgencia. También puede llamar a Servicios para Miembros de LIBERTY al **1-866-609-0418**; el servicio de 24 horas de LIBERTY lo ayudará.

También puede visitar www.libertydentalplan.com/NVMedicaid para encontrar un dentista y un lugar donde se brinde atención dental de emergencia/urgencia.

Su Hogar Dental le informará sobre su política de cuidado dental urgente fuera del horario de atención, que incluye cómo ponerse en contacto con un proveedor dental las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para servicios de emergencia/urgencia.

Instrucciones de qué hacer en caso de emergencia

Si necesita atención dental de emergencia, llame a su Hogar Dental para programar una cita inmediata.

Para condiciones dentales de urgencia o inesperadas que ocurren después de horas de oficina o en los fines de semana, comuníquese con su Hogar Dental para instrucciones sobre qué hacer.

Si su Hogar Dental no está disponible, o si usted está fuera del área de servicio y no puede ponerse en contacto con LIBERTY para que lo deriven a un consultorio dental contratado, póngase en contacto con cualquier dentista certificado para recibir atención de emergencia. El dentista podrá necesitar que usted pague en su totalidad por la atención dental de emergencia.

LIBERTY le reembolsará los servicios de emergencia dental cubiertos que pagó.

Si usted paga una factura por atención de emergencia, envíe una copia dentro de los 90 días a:

LIBERTY Dental Plan of Nevada
Claims Department
6385 S. Rainbow Blvd., Suite 200
Las Vegas, NV, 89118

Debe informar a LIBERTY tan pronto como sea posible después de recibir los servicios dentales de emergencia.

¿Qué servicios están cubiertos bajo atención de emergencia?

El plan cubrirá servicios dentales de emergencia sólo si los servicios son necesarios. LIBERTY también cubrirá estos servicios si usted cree que la afección, si no se trata, puede causar discapacidad, disfunción o muerte. Si se encuentra en una situación en la que existe una amenaza inminente y grave para su salud, puede llamar al 911. El uso de dicho

sistema debe hacerse de manera responsable.

Los servicios dentales de emergencia cubiertos por LIBERTY incluyen evaluaciones dentales, exámenes y evaluación por un dentista o especialista dental. El dentista determinará los servicios de emergencia necesarios para aliviar cualquier síntoma de emergencia. Las emergencias médicas no están cubiertas por LIBERTY si los servicios se proporcionan en un hospital cubierto por un plan médico, o si LIBERTY determina que los servicios no eran de naturaleza dental.

Presentación de informes y resolución de problemas

Hay dos tipos de problemas que puede tener con LIBERTY:

- Una queja formal (queja) es cuando tiene un problema con LIBERTY, un proveedor dental, o con la atención médica o tratamiento que recibió de un proveedor.
- Una apelación es cuando no está de acuerdo con la decisión de LIBERTY de no cubrir o cambiar sus servicios

Puede utilizar el proceso de quejas formales y apelaciones de LIBERTY para informarnos sobre sus problemas. Esto no le quita ninguno de sus derechos legales. No discriminaremos ni tomaremos ninguna medida en su contra por presentar una queja formal y/o apelación. Informarnos sobre sus problemas nos ayudará a mejorar la atención para todos los miembros.

Siempre debe comunicarse primero con LIBERTY para informarnos sobre su problema. Llámenos de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. (EST) al **1-866-609-0418** para informarnos sobre su problema.

¿Cómo presento una queja formal (queja)?

Nuestros representantes de Servicios para Miembros le ayudarán y atenderán sus quejas formales por teléfono. También puede enviar su queja formal de las siguientes maneras:

- Por correo a: LIBERTY Dental Plan of Nevada, Inc.
Departamento de Quejas Formales y Apelaciones
P.O. Box 26110 Santa Ana, CA 92799
- Por fax a: **1-833-250-1814**, o
- En línea: www.libertydentalplan.com/NVMedicaid

Los formularios de quejas formales también están disponibles en nuestro sitio web, <https://www.libertydentalplan.com/Members/Forms-Literature>, o llamando a Servicios para Miembros de LIBERTY o puede preguntar a su Proveedor. No se requiere un formulario de queja formal para enviar una queja formal. LIBERTY revisará una queja formal presentada en cualquier formato.

Si alguien más que usted presenta una queja formal en su nombre, debe contar con su consentimiento por escrito; a esto se le denomina representante autorizado.

Si necesita ayuda para presentar su queja formal, podemos ayudarle. Podemos brindarle servicios gratuitos de idioma. Llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-866-609-0418** o **TTY/TDD 1-877-855-8039**.

¿Cuándo recibiré una respuesta a mi queja formal?

LIBERTY revisará su inquietud y hará todos los esfuerzos posibles por obtener una respuesta dentro de los **30 días calendario**.

Si necesita una decisión rápida porque esperar 30 días calendario podría poner en riesgo su vida o la habilidad para funcionar, puede solicitar una revisión acelerada (rápida). Para solicitar una revisión acelerada (rápida), llame al **1-866-609-0418** o **TTY/TDD 1-877-855-8039**. Se tomará una decisión dentro de las 72 horas de recibida la queja.

Las quejas formales no son elegibles para el proceso de audiencia imparcial.

Apelaciones

Una apelación es diferente a una queja. Una apelación es una solicitud para que LIBERTY revise y cambie una decisión que tomamos sobre la cobertura para un servicio solicitado. Si le enviamos una carta de Aviso de acción (NOA) informándole que estamos denegando, demorando, cambiando o terminando un servicio, y usted no está de acuerdo con la decisión, puede presentar una apelación. Su dentista también puede presentar una apelación en su nombre con su permiso por escrito. Si actualmente está recibiendo tratamiento y desea continuar recibiendo tratamiento, entonces debe solicitar una apelación dentro de los 10 días calendario a partir de la fecha en que se le entregó la NOA, o antes de la fecha en que LIBERTY indica que los servicios se cancelarán. Cuando solicite la apelación, debe indicarnos que quiere seguir recibiendo servicios.

Debe completar el proceso de apelaciones de LIBERTY antes de poder solicitar una Audiencia imparcial.

¿Cómo presento una apelación?

Usted o su dentista, en su nombre, pueden presentar una apelación a LIBERTY. Si alguien más que usted presenta una apelación en su

nombre, debe contar con su consentimiento por escrito; a esto se le denomina representante autorizado. Todas las apelaciones deben presentarse dentro de los **60 días calendario** a partir de la fecha en que recibió la NOA. Las apelaciones pueden presentarse verbalmente o por escrito.

Nuestros representantes de Servicios para Miembros lo ayudarán y atenderán su apelación por teléfono. También puede enviar su queja formal de las siguientes maneras:

- Por correo a: LIBERTY Dental Plan of Nevada, Inc.
Departamento de Quejas Formales y Apelaciones
P.O. Box 26110 Santa Ana, CA 92799
- Por fax a: **1-833-250-1814**,
- En línea: www.libertydentalplan.com/NVMedicaid

Los formularios de apelaciones también están disponibles en nuestro sitio web, <https://www.libertydentalplan.com/Members/Forms-Literature>, o llamando a Servicios para Miembros de LIBERTY o puede preguntar a su Proveedor.

Comenzaremos a trabajar en su apelación verbal el primer día que la recibamos. Además, le enviaremos una carta dentro de **5 días calendario** para informarle que recibimos su apelación. La carta incluirá un formulario que puede completar y devolvernos si desea brindarnos más información sobre su apelación. Si necesita ayuda para completar este formulario, llame a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al **1-866-609-0418** o **TTY 1-877-855- 8039**.

Todas las apelaciones deben incluir lo siguiente:

- Su número de identificación de Medicaid
- Su fecha de nacimiento
- Su dirección postal
- El número asociado con nuestro Aviso de acción
- La fecha de servicio
- Una explicación de por qué siente que la decisión debe revertirse
- Cualquier documento o registro de respaldo

¿Cuándo recibirá una respuesta a mi apelación?

Un grupo que consta de personal de nivel apropiado y profesionales de atención dental, que no formaron parte de la primera decisión, revisará su apelación. Recibirá una respuesta dentro de los **30 días calendario**.

Si considera que el marco de tiempo estándar para una apelación

podría causar un daño grave o poner en riesgo su salud dental, puede solicitar una apelación acelerada (rápida). LIBERTY no tomará ninguna medida en su contra si solicita una apelación acelerada. LIBERTY también le brindará la oportunidad de revisar el expediente del caso antes y después del procesamiento de su apelación.

Para una decisión rápida, recibirá una respuesta dentro de las 72 horas posteriores a la recepción. Es importante que proporcione a LIBERTY la documentación para respaldar su apelación acelerada lo antes posible. Puede solicitar una extensión de hasta 14 días calendario para la revisión acelerada. LIBERTY también puede solicitar una extensión de hasta 14 días calendario si necesitamos información adicional y sería para su beneficio. LIBERTY le proporcionará un aviso por escrito explicando el razonamiento de la demora.

¿Qué sucede si no estoy satisfecho con la respuesta a mi apelación?

Si no está satisfecho con la resolución de su apelación, puede comunicarse con la Unidad de Audiencias con la División de Financiamiento y Política de Atención Médica al **1-775-684-3604** o **1-800-992-0900, extensión 43604** para solicitar una Audiencia imparcial. También se incluye una copia del formulario de solicitud de audiencia imparcial junto con la carta de aviso de resolución de apelación que se le envió.

¿Puedo tener una copia de mis registros de queja formal o apelación?

Puede solicitar una copia de sus registros utilizados durante la revisión de su queja formal o apelación activa en cualquier momento. Una vez que recibamos su solicitud, le daremos una copia de sus registros dentro de 5 días hábiles.

Audiencia imparcial

Usted o su proveedor dental tienen derecho a solicitar una audiencia imparcial del estado una vez que haya pasado por el proceso de apelación interna de LIBERTY. Si alguien más que usted solicita una Audiencia Imparcial en su nombre, debe contar con su consentimiento por escrito; a esto se le denomina representante autorizado. Si no está satisfecho con la resolución de su apelación, puede comunicarse con la Unidad de audiencias con la División de financiamiento y política de atención médica al **1-775-684-3604** o **1-800-992-0900, extensión 43604**.

Puede solicitar una Audiencia imparcial por correo completando y enviando el formulario de solicitud de audiencia imparcial en la página 55 de este manual para miembros (y adjuntar su carta de Resolución de apelación) a:

Unidad de Audiencias de la División de Nevada de Financiamiento y Política de Atención Médica

1100 East William Street, Suite 101 Carson City, NV 89701

También puede ingresar en línea para acceder al formulario de solicitud de Audiencias Imparciales del receptor en <http://dhcfp.nv.gov/resources/PI/Hearings/>.

Usted o su proveedor dental deben solicitar una audiencia imparcial dentro de los **120 días calendarios** posteriores a la recepción de la carta de Aviso de resolución de apelación de LIBERTY. Puede designar a una persona para que actúe en su nombre y presente una Audiencia imparcial por escrito.

LIBERTY continuará sus beneficios dentales durante el proceso de Audiencia imparcial, si se cumplen los siguientes estándares:

- Su solicitud de audiencia imparcial se recibe dentro de los 10 días posteriores al Aviso de Acción de LIBERTY o la fecha de vigencia propuesta
- Su solicitud de audiencia imparcial es sobre la cancelación, suspensión o reducción de los servicios previamente aprobados
- Su solicitud de audiencia imparcial se refiere a los servicios solicitados por un proveedor dental de LIBERTY
- Usted solicitó específicamente extender sus beneficios

Tenga en cuenta que si el resultado de la audiencia imparcial del estado no es a su favor, es posible que tenga que pagar el costo de los beneficios continuados recibidos. Si necesita información o ayuda, llame a la Oficina estatal de Medicaid al:

- Norte de Nevada: **1-775-687-1900 o 1-800-992-0900**
- Sur de Nevada: **1-702-668-4200 o 1-800-992-0900**

Si necesita asistencia legal, llame al Programa de Servicios Legales de Nevada:

- Condado de Clark: **1-702-386-0404 o 1-866-432-0404**
- Condado de Washoe: **1-775-284-3491 o 1-800-323-8666**

Si necesita información o ayuda, llámenos:

- Teléfono gratuito: **1-866-609-0418**
- TTY/TTD: **1-877-855-8039**

Participación de los miembros

Comité Asesor de Miembros

LIBERTY quiere saber de usted. Una vez por trimestre, nos reunimos para analizar qué tan bien estamos actuando y cómo podemos mejorar.

Este grupo está compuesto por miembros, el Director Dental de LIBERTY y otro personal de apoyo. Estamos buscando miembros que quieran unirse a nuestro Comité. Usted participará en:

- Revisar informes de calidad, como quejas formales (quejas)
- Participación en el desarrollo de materiales educativos
- Sugerir maneras para mejorar los programas y servicios del Plan
- Ayudar a establecer políticas que lo afectan

Se le pagará por cada reunión a la que asista. Si está interesado en la posibilidad de participar, contáctese con LIBERTY al:

- Teléfono: **1-866-609-0418**, y pregunte cómo participar en el Comité de Asesoría para Miembros

O puede enviar un correo electrónico a:

- QM@libertydentalplan.com

Participación de los proveedores

Programa de incentivos para proveedores

Una copia del programa de incentivos para proveedores está disponible previa solicitud. Si desea solicitar una copia, llame a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al **1-866-609-0418**.

Consejos dentales importantes

La salud bucal es fundamental para la salud de todo el cuerpo, especialmente para los niños. Las visitas dentales pueden proporcionar diagnósticos clave si identifican la diabetes y otras enfermedades crónicas. Cuidar su boca es una de las mejores maneras de prevenir una amplia gama de problemas de salud. Aquí hay algunas dolencias que están relacionadas con la mala salud bucal, ¡así que cuide sus perlas blancas!

- **Enfermedades del corazón:** Las personas con enfermedades en las encías tienen 2 veces más probabilidades de tener una enfermedad cardíaca.
- **Derrame cerebral y coágulos de sangre:** Las enfermedades en las encías son algunas de las enfermedades prevenibles más comunes en los adultos que aumenta la susceptibilidad a los derrames cerebrales y los coágulos de sangre.
- **Enfermedades respiratorias:** Las bacterias malas de la boca pueden ser un agente para la neumonía y la bronquitis.
- **Diabetes:** La enfermedad de las encías interrumpe el control del azúcar en la sangre.
- **Enfermedades en los riñones:** Las bacterias dañinas debido a una mala higiene bucal pueden debilitar los riñones.

Una higiene bucal diaria completa establece la base para una sonrisa saludable. El cepillado regular, el uso de hilo dental y las visitas dentales pueden ser suficientes para ayudar a prevenir la caries dental, enfermedades en las encías y el mal aliento.

La importancia de usar hilo dental

- La limpieza entre los dientes es tan importante como el cepillado. Debido a que el cepillado no puede limpiar efectivamente entre los dientes, es importante usar hilo dental para llegar a esas áreas.
- También hay otros artículos disponibles para ayudarlo a limpiarse entre los dientes. Pregúntele a su dentista cuáles usar.
- Use hilo dental entre sus dientes una vez al día y cepílese los dientes al menos dos veces al día.

Cepillando la técnica

Dado que hay varias técnicas para cepillarse los dientes, es una buena idea preguntarle a su dentista cuál usar. A continuación se incluyen algunos consejos para ayudarlo a desarrollar una buena rutina de

cepillado.

Cepillar los dientes

- Cepílese los dientes al menos dos veces al día, una vez por la mañana y otra antes de acostarse
- Al cepillar, use un toque suave para evitar dañar el tejido de las encías
- Use una pasta de dientes con flúor para ayudar a prevenir la caries dental
- Concéntrese en cepillar todas las superficies
- Use un toque suave: no se necesita mucha presión para eliminar la placa de los dientes, y frotar de manera vigorosa podría irritar las encías.

Cepillar las encías

- Mantenga su cepillo de dientes en un ligero ángulo hacia las encías cuando cepille a lo largo de la línea de las encías

Cepillar la lengua

- Cepillarse la lengua suavemente puede ayudar a eliminar las bacterias que causan el mal aliento

Los beneficios de un Hogar Dental

- Tener un Hogar Dental lo ayuda a mantener una sonrisa saludable
- Se alienta a las familias a construir una relación con su Hogar Dental
- Un excelente Hogar Dental alienta a los miembros a programar chequeos dentales regulares

Beneficios de establecer un Hogar Dental:

- Los pacientes se familiarizan con el dentista, su personal y la oficina.
- Promueve el acceso temprano y regular a servicios dentales preventivos y de rutina
- Aumenta la continuidad de la atención, prevención, salud dental y general
- Disminuye la duplicación de los servicios dentales causados por la búsqueda de atención dental de múltiples consultorios dentales

La Academia Estadounidense de Pediatría (AAP, por sus siglas en inglés), la Asociación Dental Americana (ADA, por sus siglas en inglés) y la Academia Estadounidense de Odontología Pediátrica (AAPD, por sus siglas en inglés) recomiendan establecer un “Hogar Dental” para su

hijo antes del año de edad. Los niños que tienen un hogar dental tienen más probabilidades de recibir atención preventiva y de rutina adecuada. Un Hogar Dental bien establecido también incluye referencias apropiadas a especialistas dentales.

Con la creciente incidencia de caries en los niños pequeños, tener un Hogar Dental puede ser esencial para promover la atención preventiva. Además de implementar la salud oral de por vida en el hogar, es imperativo establecer y mantener una relación continua entre el dentista y el paciente. Un Hogar Dental es una puerta abierta a todos los aspectos de la atención de la salud bucal que se brindan de manera integral, accesible, coordinada y centrada en la familia.

Definiciones y términos útiles

Acción: Una decisión tomada por LIBERTY de que usted tiene derecho a apelar, que incluye:

- Denegación o denegación parcial de un servicio solicitado
- Denegación, total o parcial, del pago de un servicio
- No proporcionar servicios de manera oportuna
- Fracaso de LIBERTY para actuar dentro de marcos de tiempo especificados

Apelación: Una solicitud de revisión de un Aviso de Acción (ver 'Acción').

Autorización: La notificación de aprobación por parte de LIBERTY que usted puede proceder con el tratamiento solicitado.

Beneficios: los servicios de atención dental disponibles bajo Nevada Medicaid Dental Program

Plan de Beneficios: El plan de beneficios dentales provisto bajo su cobertura de Medicaid por LIBERTY.

Servicios cubiertos: Esos servicios dentales que están cubiertos por sus beneficios de Medicaid.

Hogar Dental: Un Hogar Dental es el dentista de atención primaria o el dentista pediátrico al que se le asignó para sus necesidades de atención dental. Un Hogar Dental es la relación continua entre el dentista y usted, que incluye todos los aspectos de la atención de la salud bucal que se brinda de manera integral, accesible, coordinada y centrada en la familia.

El Hogar Dental debe establecerse a más tardar a los 12 meses de edad e incluye la derivación a especialistas dentales cuando corresponda. También conocido como dentista de atención primaria o proveedor de atención primaria.

Necesidad dental o dentalmente necesario: Un servicio cubierto que cumple con las pautas del Plan de adecuación y razonabilidad en virtud de una revisión clínica de la información presentada.

Los servicios cubiertos pueden ser revisados por necesidad de servicios dentales antes de tener un contrato firmado para proporcionar servicios o después de que se presten los servicios. El pago de los servicios se realiza para los servicios cubiertos que el plan considere dentalmente necesarios.

Expedientes Dentales: Se refiere a los archivos con fines de diagnóstico, radiografías dentro y fuera de la boca, archivo por escrito del tratamiento incluyendo pero no limitado a las notas, anotaciones dentales, planes de tratamiento, informes de consulta u otro material por escrito relacionado con el historial médico o dental, diagnóstico, condición, tratamiento o evaluación.

DHCFP: Es la abreviatura de la División de Financiamiento y Política del Cuidado de la Salud del Estado de Nevada.

Servicio/Cuidado Dental en Caso de Emergencia: El Servicio y la Atención Dental de Emergencia incluyen (y están cubiertos por LIBERTY) pruebas dentales, exámenes, evaluación por un Dentista o Especialista dental para determinar si existe la condición dental de emergencia, y para proporcionar atención que sería reconocida conforme a los estándares de atención reconocidos profesionalmente para aliviar los síntomas de emergencia en un consultorio dental. Las emergencias médicas no están cubiertas por LIBERTY si los servicios se proporcionan en un hospital cubierto por un plan médico, o si LIBERTY determina que los servicios no eran de naturaleza dental.

Exclusión: Una declaración que describe uno o más servicios o situaciones en las que el Plan no proporciona cobertura para servicios dentales.

Dentista general: Un dentista con licencia que ofrece servicios dentales generales y que no se identifica como un especialista.

Queja formal: Cualquier expresión de insatisfacción con cualquier aspecto de la atención que no sea la apelación de las acciones.

Beneficios dentro de la Red: Los Beneficios disponibles para usted cuando recibe servicios de un Proveedor Contratado.

Proveedor no participante: Un dentista que no tiene contrato para proporcionar servicios para LIBERTY.

Cobertura fuera del área: Beneficios proporcionados cuando está fuera del Área de Servicio del Plan, o lejos de su Hogar Dental.

Grupo dental participante, consultorio dental, o proveedor: Una instalación dental y sus dentistas que están bajo contrato para proporcionar servicios a los miembros de LIBERTY, de conformidad con las reglas y regulaciones de LIBERTY.

Plan: LIBERTY Dental Plan of Nevada, Inc.

Autorización previa: Un documento presentado en su nombre solicitando una determinación y aprobación previa a la prestación de servicios de tratamiento deseados para usted.

Dentista de atención primaria: Un dentista afiliado con el LIBERTY para proporcionar servicios a miembros cubiertos bajo el Plan. El Dentista de Atención Primaria es responsable de proveedor o coordinar los servicios dentales necesarios. También se le denomina Hogar Dental.

Proveedor: Un dentista contratado que proporciona servicios bajo contrato con el Plan.

Miembro: Cualquier Miembro de Medicaid actualmente inscrito que haya completado una solicitud de membresía del Plan y reciba los beneficios del Plan a través de LIBERTY, también conocido como Inscrito/Receptor.

Área de Servicio: Los condados en Nevada donde LIBERTY ofrece cobertura.

Especialista: Un dentista que ha recibido capacitación avanzada en una de las especialidades dentales aprobadas por la Asociación Dental Americana como una especialidad dental, y que ejerce como especialista. Algunos ejemplos son endodoncista, cirujano oral y maxilofacial y periodoncista.

Atención de urgencia: Consulte “Atención de Emergencia.”

Nosotros/Nuestro: LIBERTY Dental Plan of Nevada, Inc. (LIBERTY)

Usted/Su/Mi/Yo: Miembro, receptor o “usted” tienen el mismo significado en este documento.

Preguntas más frecuentes

¿Cómo puedo encontrar un dentista LIBERTY contratado?

Comuníquese con LIBERTY al **1-866-609-0418**. Un Representante de Servicio al Cliente lo ayudará a ubicar un dentista cerca de usted o puede ubicar proveedores en línea en www.libertydentalplan.com/NVMedicaid; haga clic en 'Find & Select a Dentist' para hacer una búsqueda.

Perdí mi tarjeta de identificación dental. ¿Cómo puedo obtener otra?

Comuníquese con LIBERTY al **1-866-609-0418** para solicitar una tarjeta de identificación. Ver la página 17 para más detalles.

¿Puedo cambiar de dentista?

Sí. Ver la página 21 para más detalles.

¿Cómo sé lo que cubre mi plan dental?

Las páginas 24-30 de este manual le brindarán información de “Beneficios y servicios.”

¿Qué pasa si no tengo transporte a mi cita dental?

LIBERTY puede coordinar el transporte a su cita dental. Ver la página 18-19 para más detalles.

¿LIBERTY ofrece servicios de interpretación?

Sí. Ver la página 19 para más detalles.

¿Qué pasa si quiero una segunda opinión?

Puede solicitar una segunda opinión: segunda opinión 31 para más detalles.

Formularios

FORMULARIO DE QUEJAS FORMALES Y APELACIONES PARA MIEMBROS – NEVADA

Puede utilizar este formulario para presentar una queja formal o apelación ante LIBERTY Dental Plan (LIBERTY). También puede utilizarlo para darle más información a LIBERTY, a fin de ayudarlo a revisar su caso. Si presenta una **apelación por teléfono**, puede completar este formulario y enviarlo por correo a LIBERTY. Esto es opcional. Revisaremos su caso sin una apelación por escrito.

INFORMACIÓN DEL MIEMBRO (LETRA IMPRENTA)			
<i>Apellido del miembro</i>	<i>Nombre del miembro</i>	<i>Fecha de hoy</i>	
<i>Dirección del miembro</i>	<i>Ciudad</i>	<i>Estado</i>	<i>Código postal</i>
<i>Número de teléfono del miembro</i>	<i>Número de identificación del miembro (ver tarjeta de identificación)</i>		
<i>Empleador o grupo</i>	<i>Nombre del paciente</i>	<i>Relación</i>	
INFORMACIÓN DEL REPRESENTANTE AUTORIZADO, SI APLICA (LETRA IMPRENTA)			
Autorizo a LIBERTY Dental Plan para permitir que la siguiente persona actúe en mi nombre durante el proceso de queja formal/apelación			
<i>Apellido del representante</i>	<i>Nombre del representante</i>	<i>Número de teléfono del representante</i>	
<i>Firma del representante</i>	<i>Firma del miembro</i>		

***Las apelaciones deben presentarse dentro de los 60 días a partir de la fecha de su Aviso de Acción.
(NOA)***

Las quejas formales se pueden presentar en cualquier momento.

Si necesita ayuda para completar este formulario, llame a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al **(866) 609-0418**, o **TTY: 1-877-855-8039**, de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 5:00 p. m. (PST). Podemos proporcionarle un intérprete sin costo alguno, si lo necesita. Usted o alguien a quien autorice tiene derecho a revisar el archivo de su caso en cualquier momento. Le proporcionaremos copias sin costo alguno.

RESUMEN DE LA QUEJA FORMAL O APELACIÓN

Comparta cualquier información que tenga sobre su queja formal o apelación. Proporcionémos todos los detalles que pueda, si es posible, también las fechas, los nombres y cualquier tratamiento. Si es necesario puede adjuntar una página adicional.

Comparta con nosotros cómo le gustaría que se resuelva su queja formal o apelación.

Firma del miembro	Fecha

ENVÍE EL FORMULARIO COMPLETADO Y FIRMADO A:

Enviar por correo a:

LIBERTY Dental Plan of Nevada

Departamento de Quejas Formales y Apelaciones

P.O. Box 26110

Santa Ana, CA 92799

- Por fax al Departamento de Quejas Formales y Apelaciones de LIBERTY al **(833) 250-1814**
- Por teléfono llamando a la línea gratuita del Departamento de Servicios para Miembros de LIBERTY Dental Plan: **(866) 609-0418**, o TTY: **(877) 855-8039**
- Electrónicamente usando el proceso de presentación de quejas formales en línea a través de nuestro sitio web www.libertydentalplan.com/NVMedicaid.

Recibirá una carta para confirmar que hemos recibido su queja formal o apelación dentro de los siguientes 5 días calendario después de que LIBERTY la reciba.

Recibirá una resolución por escrito de su queja formal o apelación dentro de los siguientes 30 días calendario después de que LIBERTY la reciba.

Puede solicitar una copia de sus registros asociados con su queja formal o apelación activa por escrito a LIBERTY en la dirección que se indica anteriormente.

Solicitud de una audiencia imparcial

- **Si no está de acuerdo con la denegación, reducción, suspensión o finalización del servicio por parte de Medicaid, puede solicitar una audiencia imparcial.** Una audiencia imparcial le permite a usted y a Medicaid brindar información sobre su situación a un Funcionario de Audiencias. El Funcionario de Audiencias es una parte neutral que toma una decisión sobre su apelación. No hay cargo alguno por solicitar una audiencia imparcial.
- **Medicaid debe recibir su solicitud dentro de los 120 días calendario a partir de la fecha del aviso.**
- **Puede representarse a sí mismo o contar con la ayuda de otro adulto.** Dicho adulto puede ser un amigo, un familiar o un abogado. Medicaid ha proporcionado los nombres de algunas agencias que pueden ayudarlo. (Consultar más adelante).
- **La solicitud de una audiencia imparcial debe incluir la siguiente información:** (1) su nombre, dirección, número de teléfono, (2) número de Medicaid; y (3) si alguien lo está ayudando, el nombre, número de teléfono y dirección del adulto que lo ayudará (el “representante autorizado”). Debe firmar la solicitud a menos que no pueda hacerlo debido a alguna discapacidad. Puede usar el formulario adjunto para solicitar una audiencia imparcial.
- **Si desea que sus servicios permanezcan igual durante el proceso de audiencia imparcial, usted debe:** 1) **solicitar una audiencia en un lapso no mayor a 10 días calendario después de la Fecha de Acción (que se muestra en la Notificación de Decisión);** y 2) **debe solicitar que sus servicios permanezcan igual.** (Durante el proceso de audiencia imparcial, sus servicios continuarán) Puede usar el formulario adjunto para hacerlo.
- **LIBERTY puede solicitarle que reembolse el costo de los servicios continuados si pierde su apelación.**
- **Después de que haya solicitado una audiencia imparcial, Medicaid se comunicará con usted dentro de los 10 días para organizar una reunión de preparación de la audiencia (HPM).** La reunión será por teléfono. El objetivo de esta reunión es tratar de resolver su apelación. LIBERTY explicará su decisión y le dará la oportunidad de proporcionar más información. Si usted y LIBERTY no pueden ponerse de acuerdo, puede solicitar una audiencia imparcial. **Una reunión de preparación de la audiencia (HPM) es opcional.** No tiene que participar en una HPM. Puede informarle a Medicaid que desea ir directamente a una audiencia imparcial y que un Funcionario de Audiencias decida su apelación.

Para obtener más información sobre las apelaciones de Medicaid, puede consultar el Capítulo 3100 “Audiencias” del Manual de Servicio de Medicaid del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Nevada, División de Financiamiento y Políticas de Atención Médica en: <http://dhcfp.nv.gov>.

Si no puede pagar el asesoramiento legal, uno de los programas de Servicios Legales que se detallan a continuación puede ayudarlo. Nevada Legal Services, Inc. (Reno) Condado de Washoe: (775) 284-3491 Nevada Legal Services, Inc. (Las Vegas) Condados de Clark, Lincoln, Nye y Esmeralda: (702) 386-0404 u (866) 432-0404 TDD: (702) 386-1059 Nevada Legal Services, Inc. (Elko) Condado de Elko: (775) 753-5880

Nevada Legal Services, Inc. (Carson City) Carson City y los condados restantes: (775) 883-0404 o (800) 323-8666 Senior Law Project (Las Vegas) Condado de Clark residentes de 60 años o más: (702) 229-6596 TDD: (702) 386-9108 Washoe County Senior Law Project para residentes del Condado de Washoe de 60 años o más: (775) 328-2592

Nevada Disability Advocacy and Law Center (Sur) Personas discapacitadas y familias con personas discapacitadas: (702) 257-8150 u (888) 349-3843, TTY: (702) 257-8160 Nevada Disability Advocacy and Law Center (Norte): (775) 333-7878 o (800) 992-5715 o TTY: (775) 788-7824

Formulario de audiencia imparcial

Envío este formulario para solicitar una audiencia imparcial. (Marque todas las casillas que correspondan y complete los campos a continuación)

- No estoy de acuerdo con la decisión de LIBERTY de reducir, finalizar o denegar los beneficios.
- Solicito que se acelere mi audiencia imparcial porque una audiencia estándar podría poner en peligro mi vida, mi salud o mi capacidad para alcanzar, mantener o recuperar una funcionalidad máxima. Se adjunta la documentación de mi proveedor médico para respaldar esta solicitud. (Si no proporciona esta documentación, esta solicitud se procesará dentro del plazo de la audiencia imparcial estándar: 90 días).
- Solicito una audiencia imparcial en función de una prontitud razonable.
- Durante el proceso de audiencia imparcial, me gustaría que mis beneficios continúen. Entiendo que es posible que deba pagar el costo de los servicios o artículos si no gano la audiencia imparcial.
- Envíeme una copia gratuita de las regulaciones relevantes para mi caso. También disponible en el sitio web: <http://dhcfnv.gov/>.

Nombre del destinatario: _____ Teléfono: _____

Dirección postal del destinatario: _____

Número de identificación del destinatario: _____

Firma del destinatario: _____ **Fecha:** _____

Nombre del representante autorizado: _____ Teléfono: _____

Dirección postal del representante: _____

Firma del representante autorizado: _____ **Fecha:** _____

**Devuelva esta solicitud a: Nevada Medicaid Hearings Unit
1100 East William Street – Suite 101
Carson City, NV 89701**

Fax: (775) 684-3610, Correo electrónico: dhcfnhearings@dhcfnv.gov



**LIBERTY
DENTAL PLAN®**

Manual del miembro de Nevada Medicaid Dental Program
© 2021 LIBERTY Dental Plan of Nevada, Inc.
6385 S. Rainbow Blvd. Suite 200
Las Vegas, NV 89118