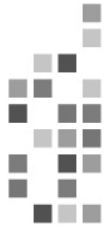




Manual para los miembros y Directorio de clínicas dentales



Oregon Health Plan
(Plan de salud de Oregon)

2011



BIENVENIDOS

Nos complace que usted haya escogido a ODS como su plan dental administrado del Plan de Salud de Oregón (OHP, por sus siglas en inglés). ODS y sus proveedores desean prestarle la mejor atención posible.

Es importante que usted sepa cómo usar su plan dental. Este manual le informa de nuestro programa y de cómo obtener atención dental. También le daremos consejos para que obtenga el máximo provecho de su plan dental.

Aquí usted conocerá los dos planes dentales disponibles a través del OHP —Plus y Standard— y verá cómo el plan Plus es diferente para los miembros menores de 21 años de edad y las mujeres embarazadas. Para saber qué plan tiene, comuníquese con Servicio a clientes de los planes dentales de ODS OHP.

Para obtener una lista completa de los dentistas y especialistas en prótesis dentales participantes de ODS, consulte el directorio de proveedores al final de este manual.

Su Manual para miembros de los planes dentales de ODS OHP no está completo sin el Manual para clientes del Plan de Salud de Oregón. El estado de Oregón le enviará el Manual para clientes del OHP si usted lo solicita. Contiene información importante que tal vez no aparezca en el manual de ODS. Para pedir una copia, llame al 800-273-0557 (TDD/TTY: 711).

Si tiene preguntas sobre ODS, cómo escoger un dentista de atención primaria (PCD, por sus siglas en inglés) o alguna otra información de este manual, comuníquese con Servicio a clientes de los planes dentales de ODS OHP:

En Portland:	503-243-2987
Sin costo:	800-342-0526
TDD/TTY:	711
	(Para personas con dificultades de audición y del habla)

La oficina de Servicio a clientes está ubicada en 10505 SE 17th Ave., Milwaukie, OR 97222.

Servicio a clientes está abierto de 7:30 a. m. a 5:30 p. m., hora del Pacífico, de lunes a viernes. Se dispone de acceso físico para los miembros con incapacidades.

También puede visitar nuestro sitio web en www.odscompanies.com/ohp o enviar un correo electrónico a OHPDental@odscompanies.com.

English	Korean
<p>This document can be provided in other formats, including large print. Call ODS at 1-800-342-0526 or TDD/TTY at 711 to request another format.</p>	<p>본 문서는 큰 활자체 인쇄를 포함하여 다른 형식으로도 제공됩니다. 다른 형식을 요청하시려면 1-800-342-0526번호로 ODS에 전화하시거나, 711 번호로 TDD/TTY에 전화하십시오.</p>
	<p>Lao</p> <p>ເອກະສານນີ້ສາມາດຖືກສະໜອງໃຫ້ໃນຮູບແບບອື່ນ, ລວມທັງແບບຕົວໃຫຍ່. ໂທຫາ ODS ທີ່ເບີ 1-800-342-0526 ຫຼື ເບີຜູ້ບໍ່ກວ້າງການໄດ້ຍິນ TDD/TTY ທີ່ເບີ 711 ເພື່ອຮ້ອງຂໍເອົາຮູບແບບອື່ນໃດໜຶ່ງ.</p>
	<p>Russian</p> <p>Этот документ может быть предоставлен в других форматах, в том числе и в печатном виде крупным шрифтом. Чтобы заказать этот документ в другом формате, позвоните ODS по телефону 1-800-342-0526 или телетайпу (TDD/TTY) 711.</p>
	<p>Somali</p> <p>Dokumeentigaan waxaad heli kartaa isagoo hab kale u qoran, oo ay ku jirto xarfaha waaweyn. Ka soo wac ODS 1-800-342-0526 ama TDD/TTY 711. Si aad u codsato hab kale.</p>
	<p>Spanish</p> <p>Este documento se puede proporcionar en otros formatos, incluso en letra grande. Llame a ODS al 1-800-342-0526 o TDD/TTY al 711 para solicitar otro formato.</p>
	<p>Vietnamese</p> <p>Tài liệu này có thể được cung cấp dưới các định dạng khác, bao gồm cả bản in cỡ lớn. Để yêu cầu bản định dạng khác, vui lòng gọi tới ODS theo số 1-800-342-0526 hoặc TDD/TTY theo số 711.</p>

ÍNDICE

Nuevos miembros	5
Otras formas de este manual	5
Primeros pasos	
Cómo escoger un dentista de atención primaria (PCD)	5
Cómo cambiar de PCD	6
Tarjeta de identificación de Atención médica del DHS	6
Tarjeta de identificación de los planes dentales de ODS	6
Asignaciones a clínicas dentales	7
Cómo obtener atención	
Cómo hacer una cita con el dentista	8
Si no puede asistir a su cita	8
Servicios de interpretación	8
Remisión a especialistas	8
Autorización previa	9
Atención dental después de horas hábiles	9
Atención dental de urgencias leves	9
Atención dental de urgencias vitales	9
Atención dental de urgencias vitales cuando esté lejos de su domicilio .	10
Beneficios y servicios del OHP	
Plan de beneficios OHP Plus	10
<i>Atención preventiva</i>	10
<i>Otros servicios cubiertos</i>	11
<i>Medicamentos de venta con receta</i>	11
Plan OHP Standard	12
<i>Servicios no cubiertos</i>	12
Tabla de servicios dentales cubiertos y no cubiertos del OHP	13
Mapa dental	14
Derechos y responsabilidades de los miembros	15
Quejas y apelaciones	
Quejas	18
Apelaciones	19
Audiencias administrativas del OHP	20
Otra información importante	
Cambios a su domicilio o número de teléfono	20
Confidencialidad	20

Cómo obtener copias de sus registros dentales	21
Si queda embarazada	21
Transporte cuando no es urgencia vital	21
Ayuda para dejar el tabaco	21
Solicitud de cancelación de la membresía	21
Solicitud de cancelación de la inscripción en el Plan	22
Manual de clientes del Plan de Salud de Oregón de la DMAP	22

Información disponible en base a solicitud:

ODS Community Health, Inc.	22
Reembolso a médicos	22

Directorio de proveedores de ODS	22
---	-----------

Este documento se puede proporcionar en otros formatos, incluso en letra grande. Llame a ODS al 1-800-342-0526 o TDD/TTY al 711 para solicitar otro formato.

Nuevos miembros

Si necesita atención dental antes de recibir su tarjeta de identificación, su plan pagará por los servicios cubiertos. Estos servicios pueden incluir un examen, radiografías y otros artículos necesarios. Llame a Servicio a clientes al 800-342-0526 (TDD/TTY: 711) y le ayudaremos a encontrar un dentista y obtener la atención que necesita.

Otras formas de este manual

Usted puede recibir este manual y otra información en diferentes formas, tales como:

- en otro idioma
- en letra grande
- en disco para computadora
- en cinta de audio
- como presentación oral
- en Braille

Por favor llame a Servicio a clientes para solicitar el formato que necesite. Usted no será objeto de ninguna sanción por pedir esta información.

PRIMEROS PASOS

Cómo escoger un dentista de atención primaria (PCD)

Su plan dental ODS OHP es un plan de atención administrado. Usted tiene que escoger una clínica o consultorio dental como su dentista de atención primaria (PCD). Su PCD trabajará con usted para atender sus necesidades de atención dental. Llame a su PCD antes de procurar atención dental. Consulte el directorio de proveedores o llame a Servicio a clientes para obtener el número de teléfono de su PCD.

Su PCD:

- prestará toda la atención dental habitual y primaria;
- gestionará atención especializada cuando sea necesaria;
- expedirá las recetas (sólo para las necesidades dentales);
- mantendrá su expediente dental.

No espere hasta que esté sufriendo dolor para llamar a un PCD. Llame al consultorio de su PCD y dígame que usted es miembro de ODS y le ha seleccionado como su PCD. Pregunte sobre las horas de consulta y cómo obtener ayuda después de horas hábiles en caso de urgencia vital.

Si no ha visto a un dentista por más de seis meses, haga una cita al momento de afiliarse como miembro de ODS. Después de su primera visita usted será un

paciente **establecido**, o un paciente de registro. Una vez que sea paciente establecido, su PCD le prestará atención dental de urgencia vital las 24 horas del día, siete días a la semana.

Cómo cambiar de PCD

Usted puede cambiar su PCD dos veces cada año. Para escoger un nuevo PCD, utilice el directorio de proveedores que aparece al final de este manual. Asegúrese de que cada miembro admisible de su familia escoja un PCD. Cada persona puede tener un proveedor distinto.

Tarjeta de identificación de Atención médica del DHS

La División de Programas de Ayuda Médica (DMAP, por sus siglas en inglés) del Departamento de Servicios Sociales (DHS) le enviará una tarjeta de identificación de Atención médica cuando usted se inscriba en el OHP. Cada miembro del OHP que viva en el domicilio de usted recibirá su propia tarjeta. Lleve su tarjeta con usted a las citas médicas o dentales. Si pierde su tarjeta, comuníquese con su trabajador social del DHS o con Servicios a clientes al 1-800-273-0557 para obtener una nueva.

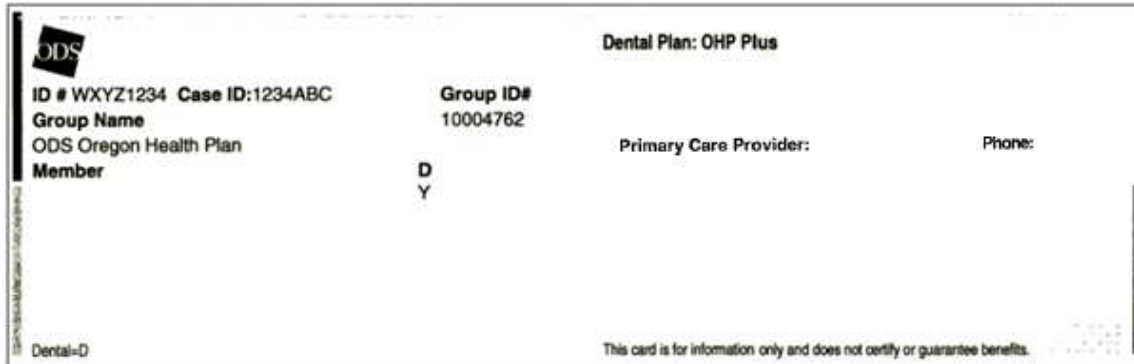
DHS también le envía una carta de cobertura que muestra el número de identificación y de teléfono del trabajador encargado de su caso, su paquete de beneficios e información sobre la inscripción. La carta muestra información para cada persona en su domicilio que tenga una tarjeta de identificación de Atención médica del DHS.



Tarjeta de identificación de los planes dentales de ODS

Enviamos a cada miembro de ODS una tarjeta de identificación de los planes dentales de ODS junto con su Manual del miembro. Esta tarjeta es importante ya que le identifica como miembro de ODS y tiene información extra para usted y sus proveedores. Le dice qué hacer en caso de urgencia vital y enumera los números de

teléfono de Servicio a clientes. Muestre siempre su tarjeta de identificación de los planes dentales de ODS y su tarjeta de identificación de atención médica del DHS cada vez que vaya al dentista. Si pierde su tarjeta de identificación de los planes dentales de ODS, llame a Servicio a clientes al 800-342-0526 para solicitar una nueva tarjeta.



Asignaciones a clínicas dentales

Miembros que viven en los condados de Clatsop y Columbia:

Comuníquense a una de estas clínicas dentales para obtener atención. Su tarjeta de identificación de los planes dentales de ODS y su carta de bienvenida también indican su consultorio dental y la información de contacto para pedir citas.

Tyack Dental Group
433 30th St.
Astoria, OR 97103
503-338-6000

Tyack Dental Group
400 SW Belair Dr.
Clatskanie, OR 97016
503-728-2114

Miembros del plan OHP Standard en los condados de Multnomah, Clackamas y Washington:

Si usted está en el *plan Standard* (si hay una “B” en la casilla 9B de su tarjeta de identificación de atención médica del DHS), comuníquese a esta clínica dental para obtener atención dental de urgencia vital. Su tarjeta de identificación de los planes dentales de ODS y su carta de bienvenida también indican su consultorio dental y la información de contacto para pedir citas.

OHSU Russell Street Dental Clinic
214 N Russell St.
Portland, OR 97227

Teléfono: 503-494-6304
Después de horas hábiles: 503-494-6822

CÓMO OBTENER ATENCIÓN

Cómo hacer una cita con el dentista

- Llame a su PCD en horario de oficina (normalmente de 9 a. m. a 5 p. m.). Si necesita el número de su PCD, consulte el directorio de proveedores o llame a Servicio a clientes.
- Informe al consultorio que usted es miembro de ODS OHP y diga por qué necesita ver a un dentista.
- Si es posible, dele a su PCD un número de teléfono donde se le pueda localizar.
- No olvide llevar a su cita su tarjeta de identificación de Atención médica del DHS y su tarjeta de identificación de los planes dentales de ODS.
- Si necesita un intérprete de su idioma o de lenguaje de señas, dígame al personal de la clínica. Ellos pueden gestionar que venga un intérprete a su cita.
- Si necesita ayuda para trasladarse a su cita, llame a su trabajador social del DHS por adelantado. Su trabajador social del DHS tal vez pueda ayudarle a conseguir transporte.

Si no puede asistir a su cita

- Llame a su PCD lo antes posible y dígame que usted no puede asistir a su cita. El consultorio reprogramará su cita y pondrá la hora cancelada a disposición de otra persona.
- Si falta a muchas citas, su PCD le puede descartar como paciente.
- Si dos PCD lo descartan como paciente debido a citas incumplidas, ODS puede solicitar que usted sea dado de baja de nuestro plan.

Servicios de interpretación

Si tiene problemas de la vista o de audición o necesita ayuda para entender o hablar inglés, su proveedor le gestionará los servicios de un intérprete. También puede llamar Servicio a clientes de ODS para obtener ayuda.

Cuando llame a ODS, dígame a nuestro representante de Servicio a clientes qué idioma habla y él o ella pondrá a un intérprete en la línea telefónica para que le ayude.

Remisión a especialistas

Si necesita atención de un especialista, su PCD decidirá si usted debe ver a otro proveedor y redactará una remisión. ODS debe autorizar la remisión antes de que usted pueda ir a su cita.

Autorización previa

Algunos servicios **exigen** una remisión o autorización previa de ODS. Su PCD se comunicará con ODS para solicitar la autorización de estos servicios:

- Servicios dentales para pacientes ambulatorios en el hospital
- Cirugía dental
- Todos los servicios de especialistas

Algunos servicios **no exigen** remisión ni autorización previa, y usted puede ver a cualquier proveedor del plan de ODS. Estos son algunos ejemplos:

- Dentista pediátrico (puede ser el PCD de su hijo)
- Atención de un especialista en prótesis dentales

Atención dental después de horas hábiles

Llame a su PCD después de horas hábiles únicamente en situaciones dentales de urgencia leve o de urgencia vital. Si necesita atención dental o asesoría cuando el consultorio de su PCD esté cerrado, llame al número telefónico de la clínica de su PCD. Habrá un servicio de contestadora o instrucciones sobre cómo localizar a su dentista en caso de una urgencia vital. Identifíquese como miembro de ODS OHP. De inmediato se le dará asesoramiento, una remisión o tratamiento.

Si necesita asesoramiento habitual o desea pedir una cita, llame al consultorio de su PCD en horas hábiles.

Atención dental de urgencia leve

Una afección dental urgente es lo suficientemente grave para ser tratada de inmediato, pero no necesita atención en una sala de urgencia vital. Si usted tiene un problema dental urgente, llame al consultorio de su PCD. He aquí algunos ejemplos de afecciones dentales urgentes:

- Dolor de muelas
- Inflamación de las encías
- Pérdida de un empaste

Podría llevar hasta dos semanas para obtener una cita para una afección urgente. Cuando llame o vaya al consultorio de su dentista, el dentista decidirá cómo tratarle y hará una cita con base en sus necesidades.

Atención dental de urgencia vital

La atención de urgencia vital se cubre las 24 horas del día, siete días a la semana. En una urgencia vital dental, llame a su dentista de día o de noche. Hable con el dentista de guardia, incluso si no es su dentista principal. No necesita autorización previa para recibir atención de urgencia vital.

Una urgencia vital dental, como en los ejemplos siguientes, exige tratamiento inmediato:

- Pérdida de un diente al recibir un golpe
- Inflamación grave o infección en la boca
- Dolor de dientes intenso (dolor que le impide dormir, o que no se quita al tomar medicamentos de venta sin receta como aspirina o Tylenol)

Si usted va a una sala de urgencia vital para recibir servicios que no sean de urgencia vital, podría ser responsable por la atención de seguimiento. Debe llamar al consultorio de su PCD para programar la atención de seguimiento que necesite.

Atención dental de urgencia vital cuando esté lejos de su domicilio

En caso de urgencia vital al estar lejos de su domicilio, si le es posible llame a ODS antes de obtener servicios. Si recibe atención dental de urgencia vital fuera de la zona, pídale al dentista que nos envíe una factura en detalle y notas con gráficos que muestren la urgencia vital dental. La información debe confirmar que no se disponía de un dentista de nuestro Plan que prestara la atención dental.

Se tomarán en cuenta los servicios cubiertos por OHP para estabilizar la situación de urgencia vital. La atención de seguimiento **NO** es una urgencia vital. Llame a su dentista de atención primaria para obtener atención de seguimiento, de ser necesaria.

BENEFICIOS Y SERVICIOS DEL OHP

Plan OHP Plus

El Plan OHP Plus tiene beneficios diferentes para dos grupos diferentes.

Mujeres embarazadas y miembros menores de 21 años de edad:

Estos miembros del OHP Plus están cubiertos en toda la gama de servicios dentales, inclusive la atención preventiva y reconstituyente.

Mujeres no embarazadas y miembros de 21 años de edad y mayores:

Estos miembros del OHP Plus están cubiertos en atención preventiva y determinada atención reconstituyente, según se explica a continuación.

Atención preventiva

Ambos planes OHP Plus cubren la atención preventiva. Su PCD proporcionará la atención dental general y la atención preventiva, que comprende exámenes habituales, radiografías y limpiezas. Hable con su dentista acerca de la programación de sus exámenes.

Los servicios preventivos comprenden:

- Exámenes, limpiezas (profilaxis) y fluoruro, dos veces en cualquier periodo de 12 meses
- Radiografías de aleta de mordida, una vez en cualquier periodo de 12 meses
- Radiografías de toda la boca o impresiones panorámicas, una vez cada cinco años
- Selladores, cubiertos para los miembros de 15 años de edad o menores, en molares permanentes (dientes posteriores) una vez cada cinco años; véase el mapa dental en la página 13.

Otros servicios cubiertos

Usted está cubierto por otros servicios, según se enumeran a continuación. Hay algunas diferencias en función de su edad y de si está o no está embarazada.

- Empastes (restauraciones de amalgama y resina compuesta)
 - Extracción de dientes que estén infectados o presenten absceso, que causen intenso dolor de dientes o hinchazón inusual de la cara o las encías
 - Tratamiento del conducto radicular en dientes anteriores (frontales) y premolares (los dos molares más cercanos a la parte frontal de la boca) para todos los miembros
 - Tratamiento del conducto radicular en dientes molares **si el miembro es menor de 21 años de edad o es una mujer embarazada**
 - Coronas de acero inoxidable para los dientes posteriores (atrás) una vez cada cinco años **si el miembro es menor de 21 años de edad o es una mujer embarazada**
 - Coronas permanentes para los dientes anteriores (al frente) **si el miembro es menor de 21 años de edad o es una mujer embarazada**; se permiten cuatro coronas permanentes en un período de siete años
 - Dentaduras postizas parciales, si le faltan uno o más dientes anteriores (al frente) o tres o más dientes posteriores (atrás); reemplazo una vez cada 10 años
 - Dentaduras completas e inmediatas si tiene 16 años de edad o más
- Las dentaduras completas **se permiten una vez de por vida si usted no está embarazada y tiene 21 años de edad o más** y se cubren sólo si se colocan dentro de los seis meses posteriores a su última extracción de diente (del arco inferior o superior). Si tiene prótesis o dentadura parcial, su dentadura completa se cubrirá sólo si han transcurrido al menos 10 años desde que adquirió su dentadura parcial.

Medicamentos de venta con receta

Su plan médico del OHP (no su plan dental) cubre los medicamentos de venta con receta necesarios que haya ordenado su PCD.

Plan OHP Standard

El plan OHP Standard tiene beneficios limitados. Únicamente cubre servicios cuando usted tiene una urgencia vital dental. Llame a Servicio a clientes al 800-342-0526 (TDD/TTY: 711) si tiene alguna pregunta sobre lo que cubre su plan.

Servicios no cubiertos

No todos los servicios dentales están cubiertos. Cuando necesite atención, comuníquese con su PCD. Si tiene preguntas sobre lo que cubre su plan, llame a Servicio a clientes en el número recién indicado. Si recibe un servicio que no esté cubierto, es posible que tenga que pagar los cargos. No olvide que si recibe servicios que no son de urgencia vital ni de urgencia leve por parte de un proveedor que no pertenezca a ODS, se le puede cobrar por los cargos.

Los siguientes servicios no están cubiertos:

- Coronas de porcelana en los dientes posteriores
- Compra de opción avanzada

Una compra de opción avanzada es cuando un miembro paga la diferencia entre un artículo que cubre el OHP y otra opción más cara, que no está cubierta. Por ejemplo, el OHP puede cubrir una corona de acero, pero un miembro quiere una corona más cara que no está cubierta. El miembro intenta comprar pagando la diferencia entre lo que cubre el OHP y lo que cobra el dentista. Esto no está permitido. Si se proporciona un servicio que no esté cubierto, OHP no pagará ninguna cantidad por dicho servicio.

Vea la información sobre beneficios en la tabla de las páginas siguientes.

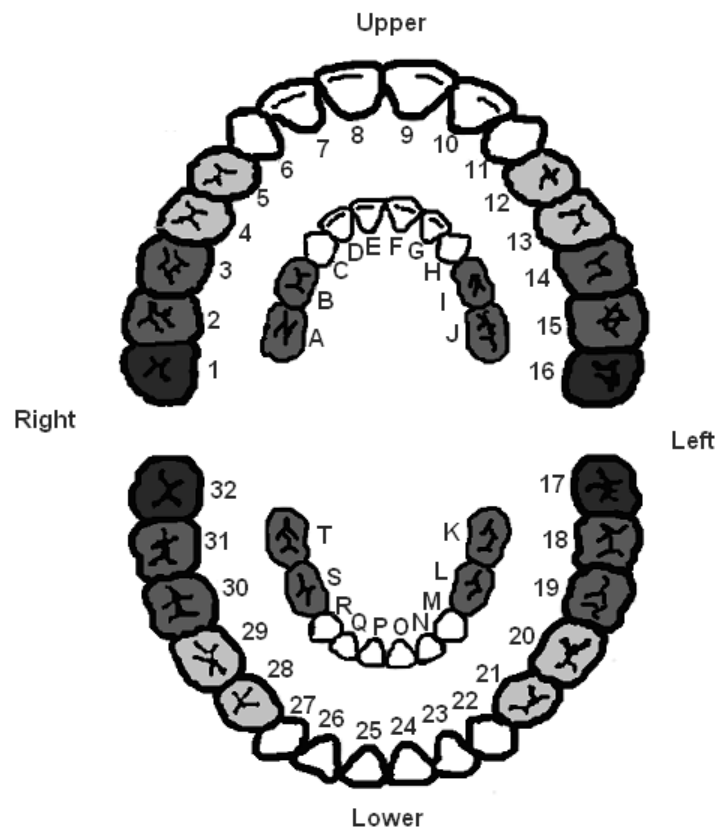
Tabla de servicios dentales cubiertos y no cubiertos del OHP

Servicio dental	Mujeres embarazadas y miembros menores de 21 años	Mujeres no embarazadas y miembros de 21 años o mayores	Miembros del plan Standard
	Cubierto	Cubierto	Cubierto
HABITUALES Y PREVENTIVOS			
Examen habitual	Dos veces en 12 meses	Dos veces en 12 meses	No
Limpieza habitual	Dos veces en 12 meses	Dos veces en 12 meses	No
Fluoruro	Dos veces en 12 meses	Dos veces en 12 meses	No
Radiografías de aleta de mordida	Una vez en 12 meses	Una vez en 12 meses	No
Radiografía de boca completa	Una vez en 5 años	Una vez en 5 años	No
Selladores	De 15 años o menores, sólo molares, una vez en 5 años	No	No
URGENCIA VITAL			
Examen de urgencia vital	Sí	Sí	Sí
Radiografía de urgencia vital	Sí	Sí	Sí
RESTAURACIÓN			
Empastes de amalgama	Sí	Sí	No
Empastes compuestos	Sí	Sí	No
Retiro de tratamiento del conducto radicular	Para dientes anteriores	Para dientes anteriores	Sí
Tratamiento de conducto radicular	Para dientes anteriores, premolares y molares	Para dientes anteriores y premolares (no molares)	No
Coronas de acero inoxidable	Para dientes posteriores, una vez en 5 años	No	No
Coronas permanentes	Sólo dientes anteriores (6, 7, 8, 9, 10, 11, 22,23,24,25,26 y 27) Límite de 4 dientes en 7 años	No	No
Prótesis parciales	Si faltan 1 o más dientes anteriores o 3 o más dientes posteriores	Si faltan 1 o más dientes anteriores o 3 o más dientes posteriores	No
Reemplazo de prótesis parcial	Una vez en 10 años	Una vez en 10 años	No
Dentaduras completas e inmediatas	Si tiene más de 16 años de edad, una vez en 10 años. Si tiene prótesis parcial, una dentadura completa se cubre sólo si han transcurrido 10 años desde que recibió la parcial.	Si tiene más de 16 años de edad, una vez de por vida si se reciben dentro de los 6 meses posteriores a la última extracción de diente en el arco inferior o superior. Si tiene prótesis parcial, una dentadura	No

		completa se cubre sólo si han transcurrido 10 años desde que recibió la parcial.	
EXTRACCIONES			
Extracción de dientes que presenten absceso o causen dolor intenso o hinchazón de la cara y las encías	Sí	Sí	Sí

Para obtener servicios extra, llame a Servicio a clientes al 1-800-342-0526.

Mapa dental



Arco superior		Arco inferior		Descripción de los dientes
Diente primario #	Diente permanente #	Diente primario #	Diente permanente #	
	1		17	Tercer molar (muela del juicio)
	2		18	Segundo molar
	3		19	Primer molar
A	4	K	20	Segundo premolar (bicúspide)
B	5	L	21	Primer premolar (bicúspide)
C	6	M	22	Canino (cúspide)
D	7	N	23	Incisivo lateral (anterior)
E	8	O	24	Incisivo central (anterior)
F	9	P	25	Incisivo central (anterior)

G	10	Q	26	Incisivo lateral (anterior)
H	11	R	27	Canino (cúspide)
I	12	S	28	Primer premolar (bicúspide)
J	13	T	29	Segundo premolar (bicúspide)
	14		30	Primer molar
	15		31	Segundo molar
	16		32	Tercer molar (muela del juicio)

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS MIEMBROS

Como miembro de ODS OHP, usted tiene derecho a:

- ser tratado con dignidad, respeto y consideración a su privacidad.
- ser tratado por los proveedores participantes de la misma manera en que tratan a otras personas que buscan beneficios de salud a los que tienen derecho.
- escoger o cambiar dentistas de atención primaria (PCD).
- procurar usted mismo servicios de salud mental, farmacodependencia o planificación familiar sin obtener una remisión de un PCP u otro proveedor.
- pedirle a un amigo, familiar o defensor que esté presente durante las citas y en otras ocasiones según sea necesario, dentro de las directrices clínicas.
- participar activamente en sus planes de tratamiento.
- que se le dé información sobre sus afecciones y los servicios cubiertos y no cubiertos, de manera que pueda tomar una decisión informada sobre el tratamiento.
- dar su consentimiento para recibir tratamiento o rechazar los servicios, y que le expliquen las consecuencias de esa decisión, salvo por los servicios que ordene un tribunal.
- recibir materiales por escrito que describan los derechos, las responsabilidades, los beneficios disponibles, cómo acceder a los servicios y qué hacer en caso de urgencia vital.
- que le expliquen los materiales escritos de manera que los pueda entender.
- recibir servicios necesarios y pertinentes para el diagnóstico de sus afecciones.
- recibir servicios cubiertos en el marco del Plan de Salud de Oregón que cumplan con los estándares profesionales generalmente aceptados y que sean apropiados desde el punto de vista médico.
- recibir servicios preventivos cubiertos.
- acceder a servicios de urgencia leve y de urgencia vital las 24 horas del día, siete días a la semana.
- ser remitido a proveedores especializados para recibir servicios adecuados dentro de la cobertura.
- tener un expediente clínico que muestre las afecciones, los servicios

recibidos y las remisiones.

- tener acceso a su propio expediente clínico, salvo que sea restringido por ley, y solicitar y recibir una copia de sus registros dentales y solicitar que sean modificados o corregidos.
- que se transfiera copia de su expediente clínico a otro proveedor.
- formalizar una declaración de deseos para el tratamiento (instrucción por adelantado), que comprenda el derecho de aceptar o rechazar tratamiento médico, quirúrgico, de farmacodependencia o de salud mental y el derecho a obtener un poder notarial para atención médica.
- recibir notificaciones por escrito antes de que se rechace o se modifique un beneficio o servicio, salvo que las normas federales o estatales no exijan notificación.
- saber cómo presentar una queja o apelación con respecto a la atención o a su plan.
- solicitar una audiencia administrativa con el DHS.
- recibir servicios de interpretación.
- recibir aviso de la cancelación de una cita con suficiente anticipación.
- mantenerse libre de cualquier forma de restricción o reclusión que se utilice como medio de coerción, disciplina, comodidad o represalia y reportar cualquier incumplimiento a ODS o al Plan de Salud de Oregón.
- recibir servicios posteriores a la estabilización después de visitar un departamento de urgencias vitales.
- Recibir una segunda opinión de un profesional dental.

Como miembro de ODS OHP, usted debe:

- escoger un proveedor o clínica, o ayudar con la asignación de estos, una vez que se inscriba.
- tratar de manera respetuosa a todos los proveedores y su personal.
- llegar a tiempo a sus citas y llamar con anticipación para cancelar una cita o avisar que llegará tarde.
- obtener exámenes médicos y cuidado preventivo de su PCD de manera periódica.
- utilizar a su PCD o clínica para obtener diagnóstico y otros servicios, salvo en caso de urgencia vital.
- obtener de su PCD una remisión a un especialista antes de procurar atención de un especialista, a menos que se permita que usted se remita a sí mismo.
- utilizar servicios de urgencia leve y de urgencia vital de manera adecuada y notificar a ODS dentro de las 72 horas posteriores a una urgencia vital.
- dar información precisa para su expediente clínico.
- ayudar a su proveedor a obtener registros clínicos de otros proveedores. Esto puede incluir la firma de un formulario de divulgación de información.

- hacer preguntas sobre las enfermedades, tratamientos y otros temas relacionados con su atención que usted no entienda.
- utilizar la información para tomar decisiones sobre el tratamiento antes de recibirlo.
- ayudar a crear un plan de tratamiento con su proveedor.
- seguir los planes de tratamiento prescritos y acordados.
- informar a los proveedores que su atención médica está cubierta por el Plan de Salud de Oregón antes de recibir los servicios y, si se le solicita, mostrar a su proveedor su tarjeta de identificación de atención médica del DHS.
- informar a su trabajador social del DHS cuando cambie su domicilio o número de teléfono.
- informar a su trabajador social del DHS cuando quede embarazada y cuando nazca su hijo.
- informar a su trabajador social del DHS si algún miembro de su familia se muda a su casa o de su casa.
- informar a su trabajador social del DHS si dispone de otro seguro.
- pagar por servicios no cubiertos que haya recibido.
- pagar puntualmente las primas mensuales del OHP.
- ayudar a ODS a obtener recursos disponibles de terceros y pagar a ODS la cantidad de beneficios que se paguen por una liquidación recibida a resultado de una lesión.
- hacer del conocimiento de ODS o la División de Programas de Ayuda Médica (DMAP) del DHS todo problema, queja o conflicto.
- firmar una autorización para divulgar su información médica a fin de que ODS pueda obtener información para responder a una petición de audiencia administrativa.

QUEJAS Y APELACIONES

Si no está satisfecho con la atención de su proveedor de atención dental o con el servicio de ODS, puede presentar una **queja**. Si recibe un rechazo y no está de acuerdo con la decisión, puede presentar una **apelación** o solicitar una **audiencia administrativa**. El rechazo es una decisión de no pagar un servicio o de no proporcionarlo o de suspender su pago.

Si necesita ayuda para presentar una queja, una apelación o una solicitud de audiencia administrativa, llame a ODS al número siguiente y nosotros le ayudaremos. También puede llamar al trabajador encargado de su caso si necesita ayuda o a la línea directa de Beneficios públicos (un programa de Legal Aid Services of Oregon y el Oregon Law Center) al 800-520-5292 (TDD/TTY: 711) para obtener asesoría y posible representación. También puede obtener información de Legal Aid Services of Oregon en www.oregonlawhelp.org.

Quejas

Para presentar una queja, llame a Servicio a clientes de los planes dentales de ODS OHP o envíe correspondencia a:

ODS Health Plans
Attn: Appeal Unit
601 SW Second Ave.
Portland, OR 97204

Teléfono: 503-765-3521
o 888-788-9821
TDD/TTY: 711

ODS se comunicará de vuelta con usted en cinco días hábiles para confirmar que hemos recibido su queja, notificarle nuestra decisión o explicar cualquier retraso.

ODS responderá a su queja dentro de los 30 días calendario siguientes a haberla recibido. Tal vez tenga que dar su consentimiento a ODS para revisar la queja y solicitar su expediente médico. Toda la información sobre su queja se maneja de forma confidencial.

Si no queda satisfecho con la respuesta a su queja, puede presentar una queja ante el estado de Oregón enviándola por escrito a:

Department of Human Services
Governor's Advocacy Office
500 Summer St. NE, E17
Salem, OR 97310-1097
Teléfono: 800-442-5238
TDD/TTY: 503-945-6214

Apelaciones

Como miembro de OHP, usted o su proveedor pueden impugnar un rechazo de cobertura o de pago de atención médica mediante un recurso de apelación.

Para presentar una apelación, usted o su proveedor pueden llamar a Servicio a clientes de los planes dentales de ODS OHP dentro de los 45 días siguientes a la fecha del rechazo. Para hacer la presentación por escrito es necesario llenar un formulario de apelación de ODS OHP. Debió haber recibido este formulario con la notificación del rechazo. **Si usted o su proveedor presentan la apelación vía telefónica, deberán dar seguimiento con una apelación por escrito y firmada,** utilizando el formulario de apelación de ODS OHP. Llame o escriba a:

ODS Health Plans
Attn: Appeal Unit
601 SW Second Ave.
Portland, OR 97204

Teléfono: 503-765-3521
o 888-788-9821
TDD/TTY: 711

ODS se comunicará de vuelta con usted en cinco días hábiles para confirmar que hemos recibido su apelación, notificarle nuestra decisión o explicar cualquier retraso.

ODS finalizará la revisión y responderá a su apelación dentro de un plazo de 16 días calendario. Si ODS no puede resolver su queja dentro de 16 días calendario, usted recibirá otra carta explicando el retraso. Su queja se resolverá en un plazo de 14 días calendario a partir de la fecha en que concluyó el plazo inicial de 16 días.

Si considera que su problema es una urgencia vital y no puede esperar una revisión, pídale a ODS una apelación expedita o “urgente”. Si ODS acepta que su apelación es una urgencia vital, responderá a su solicitud en un plazo de tres días hábiles.

Tal vez tenga que dar su consentimiento a ODS para que investigue la apelación y solicite su expediente médico. Toda la información sobre su apelación se maneja de forma confidencial.

Si no está de acuerdo con la respuesta a su apelación —la Carta de aviso de resolución de apelación—, puede pedir una audiencia administrativa.

Usted tiene derecho a seguir recibiendo servicios durante el proceso de apelación, pero será responsable del pago de esos servicios si se ratifica el rechazo de la apelación.

Audiencias administrativas del OHP

Para solicitar una audiencia administrativa, llame a ODS o a su trabajador social del DHS dentro de los 45 días siguientes a la fecha del rechazo.

Llame a ODS al 503-765-3521 o al 888-788-9821 (**TDD/TTY: 711**) y solicite un formulario de instrucción de Aviso de derechos de audiencia (DMAP 3030) y un formulario de Petición de audiencia administrativa (DHS 443). Debió haber recibido estas formas con una copia de su rechazo.

Lea la totalidad del formulario de instrucción de Aviso de derechos de audiencia. Las instrucciones ofrecen información importante, como la manera de solicitar una audiencia “urgente” y cómo continuar con los servicios durante el proceso de audiencia.

Llene el formulario de Petición de audiencia administrativa y devuélvalo a la División DMAP, a su trabajador social del DHS o a la oficina más cercana del DHS dentro de los 45 días siguientes a la fecha del rechazo.

Usted tiene derecho a seguir recibiendo servicios durante el proceso de audiencia, pero será responsable del pago de esos servicios si se ratifica el rechazo de la apelación.

También tiene derecho a tener representación en la audiencia. Un representante es una persona que puede tomar decisiones relacionadas con el OHP a nombre de usted si usted no es capaz de tomar esas decisiones por sí mismo. Un representante puede ser una persona que usted designe como su representante de atención médica, o un tutor designado por un tribunal, un cónyuge u otro miembro de la familia, el equipo del Plan de apoyo individual si usted está incapacitado, un administrador de caso del DHS u otra persona designada por el DHS.

OTRA INFORMACIÓN IMPORTANTE

Cambios a su domicilio o número de teléfono

Si usted se muda o cambia de número telefónico, proporcione la información actualizada al consultorio de su PCD y a su trabajador social del DHS para seguir recibiendo información importante de ODS.

Confidencialidad

Toda la información contenida en su expediente de ODS o de su consultorio dental y todo lo que usted hable con su proveedor, su personal y ODS es confidencial. La información contenida en estos registros no se dará a conocer sin su consentimiento, salvo que así lo solicite la DMAP.

Cómo obtener copias de sus registros dentales

Cada proveedor mantiene un expediente que contiene sus afecciones dentales, los servicios prestados y las remisiones. Usted tiene el derecho de solicitar y recibir copias de sus registros dentales (el proveedor puede cobrar una cuota moderada por las copias). Usted también tiene el derecho de pedir que su expediente sea modificado o corregido. Llame a su proveedor de atención dental para solicitar su expediente y llame a ODS si necesita ayuda para obtener una copia.

Si queda embarazada

Si queda embarazada, llame a su trabajador social del DHS de inmediato. Su trabajador social del DHS se asegurará de que usted no pierda su cobertura. Si está embarazada, o cree que podría estar embarazada, es importante que consulte a un profesional médico de inmediato. Es importante hacer revisiones con regularidad para tener un bebé sano.

Llame a su trabajador social del DHS en cuanto nazca su bebé. Su trabajador social del DHS inscribirá a su bebé en el Plan de Salud de Oregón.

Transporte cuando no es urgencia vital

Es posible que pueda obtener transporte cuando no se trate de una urgencia vital, si no tiene otra forma de llegar a una cita con el dentista. Llame a su trabajador social del DHS con anticipación para gestionar el transporte.

Ayuda para dejar el tabaco

Los servicios para ayudarle a dejar de consumir tabaco son un beneficio cubierto para todos los miembros del OHP a través del plan **médico** del OHP. Llame a su proveedor de atención primaria o a Servicio a clientes de su plan **médico** del OHP y dígalos que desea recibir ayuda.

Solicitud de cancelación de la membresía

Los miembros del OHP pueden solicitar la cancelación de su afiliación a un plan de atención administrada, sin necesidad de indicar la causa, después de seis meses de inscripción. El miembro principal podrá solicitar la cancelación de la inscripción de manera verbal o por escrito. La cancelación de la inscripción entrará en vigor el primer día del mes siguiente a la aprobación por parte del DHS. El miembro también puede optar por darse de baja del plan de atención administrada cada vez que el DHS vuelva a determinar los derechos de participación del miembro.

Solicitud de cancelación de la inscripción en el Plan

Los siguientes factores pueden hacer que usted pierda su cobertura de ODS:

- Perder su derecho de participación a través del Plan de Salud de Oregón
- Mudarse fuera de la zona de servicio de ODS
- Cometer actos fraudulentos o ilícitos
- Faltar a demasiadas citas
- Ser abusivo con el personal o los bienes

Manual de clientes del Plan de Salud de Oregón de la DMAP

Consulte su Manual de clientes del Plan de Salud de Oregón de la División DMAP para obtener información extra sobre el Plan de Salud de Oregón que tal vez no se incluya en este manual.

INFORMACIÓN DISPONIBLE EN BASE A SOLICITUD

ODS Community Health, Inc.

Si desea información acerca de la estructura y funcionamiento de las empresas ODS, visite nuestro sitio web en www.odskompanies.com o llame a Servicio a clientes de ODS al 800-342-0526 (TDD/TTY: 711).

Reembolso a médicos

Tiene derecho a preguntar si ODS establece disposiciones financieras especiales con nuestros dentistas participantes que puedan afectar el uso de remisiones y otros servicios. Llame a Servicio a clientes para obtener información acerca de nuestros acuerdos de pago con los médicos.

DIRECTORIO DE PROVEEDORES DE ODS

En las páginas siguientes se enumeran los dentistas que participan en el plan dental de ODS OHP.

La lista comprende:

- Dentistas generales participantes (dentistas de atención primaria)
- Dentistas pediátricos participantes
- Especialistas en prótesis dentales participantes (para dentaduras postizas; no procede en el plan Standard)

Los dentistas generales y los dentistas pediátricos se enumeran en orden alfabético según el condado.

Si tiene problemas de audición o de la vista o tiene dificultad para entender o hablar inglés, su dentista le gestionará los servicios de un intérprete.

ODS hace correcciones, adiciones y supresiones a su directorio de proveedores mensualmente. Para confirmar que el proveedor que usted ha escogido sigue participando con ODS, llame al 503-243-2987 o al 800-342-0526.