

# Manual para Miembros

---

Qué necesita saber sobre sus beneficios

*LIBERTY Dental Plan of California, Inc.  
Documento Combinado de Evidencia de  
Cobertura (EOC) y Formulario de Divulgación  
2023*



Condado de Los Ángeles  
Plan de salud prepago (PHP)



Condado de Sacramento  
Programa Geographic  
Managed Care (GMC)



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

# Otros idiomas y formatos

## Otros idiomas

Puede obtener este Manual para Miembros y otros materiales del plan de forma gratuita en otros idiomas. Llame al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) o 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. La llamada es gratuita. Lea este Manual para Miembros para obtener más información sobre los servicios de asistencia con el idioma, como los servicios de traducción e interpretación.

---

## Otros formatos

Puede obtener esta información de forma gratuita en otros formatos, como braille, letra grande en tamaño de 20 puntos, audio y formatos electrónicos accesibles sin costo alguno para usted. Llame al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) o 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. La llamada es gratuita.

---

## Comunicaciones confidenciales

### Derecho a solicitar comunicaciones confidenciales

Tiene derecho a solicitar que nos comuniquemos con usted acerca de su información médica personal (PHI) en la manera y el formato que indica, en caso se produzca fácilmente en la forma y el formato requeridos o en ubicaciones alternativas. Debemos admitir su solicitud en caso que esta sea razonable y especifique los medios alternativos o el lugar donde se debe entregar su PHI. El asegurador de salud deberá implementar una solicitud de comunicaciones confidenciales dentro de los siete 7 días calendario posteriores a la recepción de una solicitud de comunicación



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

electrónica o telefónica, o dentro de los 14 días calendario posteriores a la recepción por correo de primera clase. Le informaremos sobre la recepción de su solicitud de comunicaciones confidenciales y le proporcionaremos un estado si se comunica con el plan. No divulgaremos información médica relacionada con los Servicios sensibles proporcionados a una Persona protegida al Suscriptor o a cualquier inscrito en el plan que no sea la Persona protegida que recibe atención, de no contar con una autorización expresa por escrito de la Persona protegida que recibe atención.

Una **Persona Protegida** significa cualquier adulto cubierto por el plan de servicios de atención médica del suscriptor o un menor que puede dar su consentimiento para un servicio de atención médica sin el consentimiento de un padre, madre o tutor legal, de conformidad con la ley estatal o federal. “Persona protegida” no incluye a aquella persona que carece de la capacidad de dar su consentimiento informado para la atención médica de conformidad con la Sección 813 del Código Testamentario. Un plan de servicios de atención médica no requerirá que una persona protegida obtenga la autorización del suscriptor o de otro inscrito para recibir Servicios sensibles o que presente un reclamo por Servicios sensibles si la persona protegida tiene derecho a dar su consentimiento para la atención.

**Servicios sensibles** significa todos los servicios de atención médica relacionados con la salud mental o del comportamiento, la salud sexual y reproductiva, las infecciones de transmisión sexual, el trastorno por uso de sustancias, la atención de afirmación de género y la violencia de pareja íntima. Esto incluye los servicios descritos en las Secciones 6924, 6925, 6926, 6927, 6928, 6929 y 6930 del Código de Familia, así como las Secciones 121020 y 124260 del Código de Salud y Seguridad. Estos servicios se brindan a pacientes que tengan o superen la edad mínima



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

requerida para dar su consentimiento para cualquier servicio específico mencionado en cada sección respectiva.

Para solicitar comunicaciones confidenciales de LIBERTY para cualquiera de los servicios enumerados anteriormente, llame a Servicios para Miembros o puede enviar una solicitud por escrito por correo o fax a cualquiera de los siguientes:

**En línea:** En el sitio web de LIBERTY en la sección [Comunicaciones confidenciales](#)

**Por correo a:** Privacy Officer, LIBERTY Dental Plan, PO Box 26110, Santa Ana, CA 92799-6110

**Por teléfono al:** Servicios para Miembros de LIBERTY al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento)

**Por TDD/TTY:** 877-855-8039 o 711

### **Servicios de interpretación**

No es necesario que lleve a un familiar o amigo como intérprete. Para obtener servicios gratuitos de interpretación, lingüísticos y culturales, así como ayuda disponible las 24 horas del día, 7 días a la semana, o para recibir este manual en otro idioma, llame al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. La llamada es gratuita.



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

## Conectándose con su atención médica.

Los miembros de LIBERTY tienen nuevas opciones para administrar sus registros dentales. Las nuevas leyes de California facilitan que los miembros obtengan sus expedientes médicos cuando más los necesitan. Ahora tiene acceso completo a sus registros dentales en sus dispositivos móviles a través de una aplicación segura. Esto le permite administrar mejor su salud y saber qué recursos están disponibles.

Los miembros de LIBERTY también pueden solicitar que sus registros dentales permanezcan con usted cuando cambie de plan de salud. Si ha cambiado a otro plan de salud, LIBERTY enviará su historia clínica al nuevo plan de salud. Esto le brinda la capacidad de crear un registro de salud completo para ayudarlo a tomar decisiones para mejorar la calidad de su atención y los resultados de salud.

Para obtener más información sobre este proceso o sobre cómo mantener segura su información médica personal, visite el sitio web de LIBERTY en la sección [Conectándose con su atención médica: Nuevas opciones para administrar sus registros médicos digitales](#).

También puede visitar el [sitio web de My Health Application](#) para obtener una lista de aplicaciones que cumplen con las prácticas de seguridad estándar para ubicar una aplicación para descargar en su Smartphone y crear una nueva cuenta para la administración de sus registros médicos electrónicos.

Si cree que LIBERTY o un socio comercial violó sus derechos de privacidad de la información médica (o los de otra persona) o cometió algún otro tipo de violación de las Reglas de notificación de privacidad, seguridad o incumplimiento, tiene derecho a presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles (OCR).

Puede presentar una queja en línea con la OCR en el [Portal de quejas de la OCR](#) para un procesamiento más rápido, o puede enviar su queja por escrito a:

- Correo electrónico: [OCRComplaints@hhs.gov](mailto:OCRComplaints@hhs.gov)
- Por correo: Centralized Case Management Operations  
U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, S.W.  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201

Las quejas deben presentarse ante la OCR dentro de los 180 días posteriores a la fecha en que se llevó a cabo la acción que dio lugar a la queja. La OCR puede extender el período de presentación de 180 días si puede demostrar una “buena causa” de por qué se retrasó.

Para obtener más información sobre cómo presentar una queja sobre privacidad o seguridad de la información médica, visite el sitio web del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. en la sección [Proceso de quejas del HHS](#).

También puede presentar una queja ante la Oficina de Protección al Consumidor de la Comisión Federal de Comercio. Para obtener más información, consulte la sección [Oficina de Protección al Consumidor de la FTC](#).



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

### English

ATTENTION: If you need help in your language call 1-888-703-6999 (for Los Angeles County) or 1-877-550-3875 (for Sacramento County), TTY: 1-877-855-8039. Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. These services are free of charge.

### الشعار بالعربية (Arabic)

تنبيه: إذا كنت بحاجة إلى مساعدة بلغتك، فاتصل على الرقم 1-888-703-6999 (لمقاطعة لوس أنجلوس) أو 1-877-550-3875 (لمقاطعة ساكرامنتو)، الهاتف النصي: 1-877-855-8039. المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإحتياجات الخاصة متوفرة أيضًا، مثل المستندات المكتوبة بطريقة برايل والأحرف بالطباعة الكبيرة. هذه الخدمات مجانية.

### Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ. Եթե Ձեր լեզվով օգնության կարիք ունեք, զանգահարեք 1-888-703-6999 (Լոս Անջելես վարչաշրջանի համար) կամ 1-877-550-3875 (Սակրամենտո վարչաշրջանի համար) հեռախոսահամարով, TTY՝ 1-877-855-8039: Մատչելի են նաև աջակցություններ և ծառայություններ հաշմանդամների համար, օրինակ՝ փաստաթղթերը բրայլով կամ մեծ տառատեսակով: Այս ծառայությունները մատուցվում են անվճար:

### ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: ប្រសិនបើអ្នកត្រូវការជំនួយជាភាសាសរសេរអ្នក សូមទូរសព្ទទៅលេខ 1-888-703-6999 (សម្រាប់ខោនធី Los Angeles) ឬលេខ 1-877-550-3875 (សម្រាប់ខោនធី Sacramento), TTY: 1-877-855-8039 ។ ជំនួយនិងសេវាកម្មសម្រាប់ជនពិការ ដូចជាឯកសារជាអក្សរសម្រាប់ជនពិការភ្នែក និងអក្សរព្រុំធំ ក៏មានផងដែរ។ សេវាកម្មទាំងនេះមានដោយមិនគិតថ្លៃ។

### 简体中文标语 (Chinese)

注意: 如果您需要语言方面的帮助, 请拨打 1-888-703-6999 (Los Angeles 县) 或 1-877-550-3875 (Sacramento 县), TTY: 1-877-855-8039。可为残疾人士提供援助和服务, 例如盲文版和大字体文件。这些服务是免费的。

### فارسی زبان به مطلب (Farsi)



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

توجه: اگر به کمک در زبان خود نیاز دارید با شماره 1-800-703-6999 (برای Los Angeles County) یا شماره 1-877-855-8039 (برای Sacramento County) تماس بگیرید، TTY: 1-877-855-8039. کمک‌ها و خدمات برای افراد دارای معلولیت، مانند اسناد به خط بریل یا چاپ بزرگنمایی شده نیز وجود دارد. این خدمات مجانی هستند.

## हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: यदि आपको अपनी भाषा में सहायता चाहिए तो 1-888-703-6999 (Los Angeles काउंटी के लिए) पर या 1-877-550-3875 (Sacramento काउंटी के लिए) पर कॉल करें, TTY: 1-877-855-8039. विकलांग लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में दस्तावेज़ भी उपलब्ध हैं। ये सेवाएं निःशुल्क हैं।

## Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog nej xav tau kev pab txhais koj yam lus cia li hu 1-888-703-6999 (rau Cheeb Nroog Los Angeles) los sis 1-877-550-3875 (rau Cheeb Nroog Sacramento), TTY: 1-877-855-8039. Tej khoom pab thiab tej kev pab rau cov neeg uas xiam oob qhab, xws li cov ntaub ntawv uas muaj braille thiab muaj tsiaj ntawv loj, los kuj muaj thiab. Tej kev pab no los pub dawb tsis them nqi li.

## 日本語表記 (Japanese)

注意：日本語によるヘルプが必要な場合は、1-888-703-6999（ロサンゼルス郡）、1-877-550-3875（サクラメント郡）、または1-877-855-8039（TTY）にお電話ください。障害をお持ちの方のために、点字や大きい活字の文書などによる支援およびサービスもご用意しています。これらのサービスは無料でご利用いただけます。

## 한국어 태그라인 (Korean)

주의: 본인이 사용하는 언어로 도움을 받고자 할 경우 1-888-703-6999 (로스앤젤레스 카운티) 또는 1-877-550-3875(새크라멘토 카운티), TTY: 1-877-855-8039번으로 연락하시기 바랍니다. 장애인을 위한 점자 또는 큰 활자 문서와 같은 지원 및 서비스도 이용할 수 있습니다. 이러한 서비스는 무료입니다.

## ຄຳບັນຍາຍບັນພາສາລາວ (LAOTIAN)



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

ຂໍ້ຄວນໃສ່ໃຈ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອເປັນພາສາຂອງທ່ານ ໃຫ້ໂທຫາ 1-888-703-6999 (ສໍາລັບ Los Angeles County) ຫຼື 1-877-550-3875 (ສໍາລັບ Sacramento County), TTY: 1-877-855-8039. ການຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ການບໍລິການຕ່າງໆ ສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນວ່າ: ເອກະສານທີ່ເປັນຕົວອັກສອນສໍາລັບຄົນພິການຕາ ແລະ ພິມເປັນຕົວໃຫຍ່ ກໍ່ມີໃຫ້ພ້ອມໃຊ້ງານໄດ້. ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ ແມ່ນບໍ່ໄດ້ເສຍຄ່າ.

### **Mien Tagline (Mien)**

COR-FIM JANGX LONGX: Beiv taux gorngv meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei fingz waac bun muangx nor douc waac lorx taux 1-888-703-6999 (Liouh yiem njiec Los Angeles nquenc), TTY: 1-877-855-8039. Maaih jaa sic tengx goux aengx caux nzie weih gong se duqv mbenc liouh bun ninh mbuo wuaaic fangx mienh longc beiv taux benx sou-nzangc pokc bun hluc doqc aengx caux domh sou-daan bun longc. Naaiv deix nzie weih gong se bun wang-henh longc maiv zuqc feix zinh nyaanh oc.

### **ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)**

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ 1-888-703-6999 (Los Angeles ਕਾਊਂਟੀ ਲਈ) 'ਤੇ ਜਾਂ 1-877-550-3875 (Sacramento ਕਾਊਂਟੀ ਲਈ) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ, TTY: 1-877-855-8039. ਅਪੰਗਤਾਵਾਂ ਵਾਲੇ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਕ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਵੱਡੇ ਪ੍ਰਿੰਟ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

### **Русский слоган (Russian)**

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на родном языке, позвоните по телефону 1-888-703-6999 (в округе Лос-Анджелес) или 1-877-550-3875 (в округе Сакраменто), линия TTY: 1-877-855-8039. Также предоставляются услуги и материалы в специальных форматах для людей с особыми потребностями, например документы, набранные шрифтом Брайля и крупным шрифтом. Такие услуги предоставляются бесплатно.

### **Mensaje en español (Spanish)**



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).



**ATENCIÓN:** Si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) o al 1-877-550-3875 (para el condado de Sacramento), TTY: 1-877-855-8039. También se encuentran disponibles ayudas y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y en letra grande. Estos servicios son gratuitos.

### **Tagalog Tagline (Tagalog)**

**ATENSIYON:** Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika tumawag sa 1-888-703-6999 (para sa County ng Los Angeles) o 1-877-550-3875 (para sa County ng Sacramento), TTY: 1-877-855-8039. Ang mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malalaking letra, ay makukuha rin. Ang mga serbisyonang ito ay libre.

### **แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)**

หมายเหตุ: หากท่านต้องการความช่วยเหลือในภาษาของท่าน ให้โทรไปที่ 1-888-703-6999 (สำหรับ ลอสแอนเจลิสเคาน์ตี) หรือ 1-877-550-3875 (สำหรับ แซคราเมนโตเคาน์ตี), TTY: 1-877-855-8039. มีทั้งอุปกรณ์ช่วยและบริการต่าง ๆ สำหรับคนพิการ เช่นเอกสารที่เป็นอักษรเบรลล์หรือตัวพิมพ์ใหญ่ ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

### **Примітка українською (Ukrainian)**

**ЗВЕРНІТЬ УВАГУ!** Якщо вам потрібна допомога рідною мовою, зателефонуйте на номер 1-888-703-6999 (в окрузі Лос-Анджелес) або 1-877-550-3875 (в окрузі Сакраменто), лінія TTY: 1-877-855-8039. Також надаються послуги та матеріали в спеціальних форматах для людей з особливими потребами, наприклад документи, набрані шрифтом Брайля та крупним шрифтом. Такі послуги надаються безкоштовно.

### **Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)**

**LƯU Ý:** Nếu quý vị cần hỗ trợ với ngôn ngữ của quý vị, hãy gọi theo số 1-888-703-6999 (dành cho Quận Los Angeles) hoặc 1-877-550-3875 (dành cho Quận Sacramento), TTY: 1-877-855-8039. Cũng có sẵn các hỗ trợ và dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu chữ nổi braille và bản in chữ lớn. Các dịch vụ này là miễn phí.



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

# ¡Bienvenido a LIBERTY Dental Plan!

Muchas gracias por unirse a LIBERTY Dental Plan (LIBERTY). LIBERTY es un plan dental para personas que tienen Medi-Cal. Trabajamos con el Estado de California para brindarle la atención dental que necesita.

## Manual para Miembros

Este Manual para Miembros le informa sobre su cobertura bajo LIBERTY. Lea detenidamente todo el manual. Lo ayudará a entender y usar sus beneficios y servicios. También explica sus derechos y responsabilidades como miembro de LIBERTY.

Este Manual para Miembros también se llama Evidencia de Cobertura (EOC). Es solo un resumen de las reglas y políticas de LIBERTY y se basa en el contrato entre LIBERTY y el Departamento de Servicios de Atención de la Salud (DHCS). Si desea conocer los términos y condiciones exactos de la cobertura, puede solicitar una copia del contrato a Servicios para Miembros.

Llame al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039 para solicitar una copia del contrato. También puede solicitar otra copia del Manual para Miembros sin costo alguno o visitando nuestro sitio web [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com) para ver el Manual para Miembros.

---

## Contáctenos

Estamos aquí para ayudarlo. Si tiene preguntas, llame al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. Estamos disponibles de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede visitarnos en línea en cualquier momento en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

Gracias,

LIBERTY Dental Plan,  
P.O. Box 26110,  
Santa Ana, CA 92799-6110



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

# Índice

<b>Otros idiomas y formatos .....</b>	<b>1</b>
Otros idiomas.....	1
Otros formatos.....	1
Comunicaciones confidenciales.....	1
Servicios de interpretación .....	3
<b>¡Bienvenido a LIBERTY Dental Plan! .....</b>	<b>9</b>
Manual para Miembros .....	9
Contáctenos .....	9
<b>1. Introducción para el miembro .....</b>	<b>12</b>
Cómo obtener ayuda .....	12
Quién puede ser miembro.....	12
Tarjetas de identificación (ID).....	13
<b>2. Sobre su plan dental.....</b>	<b>14</b>
Resumen del plan dental .....	14
Cómo funciona su plan dental.....	15
Costos.....	19
<b>3. Cómo recibir atención dental.....</b>	<b>21</b>
Recibir servicios dentales.....	21
Coordinación de la atención/Administración de casos .....	22
Evaluación de riesgos para la salud bucal (OHRA).....	23
Atención dental de urgencia.....	24
Atención dental de emergencia.....	25
Red de proveedores dentales.....	26
Citas y visitas.....	28
Pago.....	28
Derivaciones.....	29
Aprobación previa.....	29
Segundas opiniones .....	30



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

<b>4.</b>	<b>Beneficios y servicios.....</b>	<b>31</b>
	Qué cubre su plan dental.....	31
	Servicios de teleodontología.....	34
	Lo que su plan dental no cubre.....	35
	Programa Community Smiles de LIBERTY.....	38
	Programa de Comportamientos Saludables de LIBERTY .....	38
<b>5.</b>	<b>Servicios dentales preventivos para niños y jóvenes .....</b>	<b>40</b>
	Ayuda para obtener servicios dentales preventivos para niños y jóvenes .....	41
<b>6.</b>	<b>Derechos y responsabilidades.....</b>	<b>42</b>
	Sus derechos .....	42
	Sus responsabilidades.....	42
<b>7.</b>	<b>Presentación de informes y resolución de problemas.....</b>	<b>47</b>
	Quejas .....	48
	Apelaciones.....	49
	Audiencias estatales .....	50
	Fraude, derroche y abuso .....	51
<b>8.</b>	<b>Números y palabras importantes que debe conocer .....</b>	<b>52</b>
	Números de teléfono importantes.....	52
	Palabras importantes que debe conocer.....	52
<b>9.</b>	<b>Formularios.....</b>	<b>55</b>
	Formulario de Quejas formales y Apelaciones.....	55
	Solicitud del Comité de Políticas Públicas de California .....	58



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

# 1. Introducción para el miembro

## Cómo obtener ayuda

Queremos que esté satisfecho con su atención dental. Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre su atención, ¡queremos escucharlo!

## Servicios para miembros

El Departamento de Servicios para Miembros de LIBERTY está a su disposición. Podemos:

- Responder las preguntas sobre su plan dental y servicios cubiertos
- Ayudarlo a elegir o cambiar un Dentista de atención primaria (PCD)
- Decirle dónde puede obtener la atención que necesita
- Ayudarlo a obtener servicios de interpretación si no habla inglés
- Ayudarlo a obtener información en otros idiomas y formatos

Si necesita ayuda, llame al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. Estamos disponibles de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede visitarnos en línea en cualquier momento en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

## Quién puede ser miembro

Usted es elegible para LIBERTY porque califica para Medi-Cal y vive en los condados de Los Ángeles o Sacramento. Para preguntas sobre la inscripción, llame a Health Care Options al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077) o visite <https://www.dhcs.ca.gov/>.

Si vive en el condado de Sacramento, puede comunicarse con el Departamento de Asistencia Humana al 1-800-541-5555 o visitar <https://ha.saccounty.gov/benefits/medi-cal/Pages/Medi-Cal.aspx>.

Si vive en el condado de Los Ángeles, puede comunicarse con el Departamento de Servicios Sociales Públicos al 1-866-613-3777 o visitar <https://dps.lacounty.gov/en/resources/contact.html>.

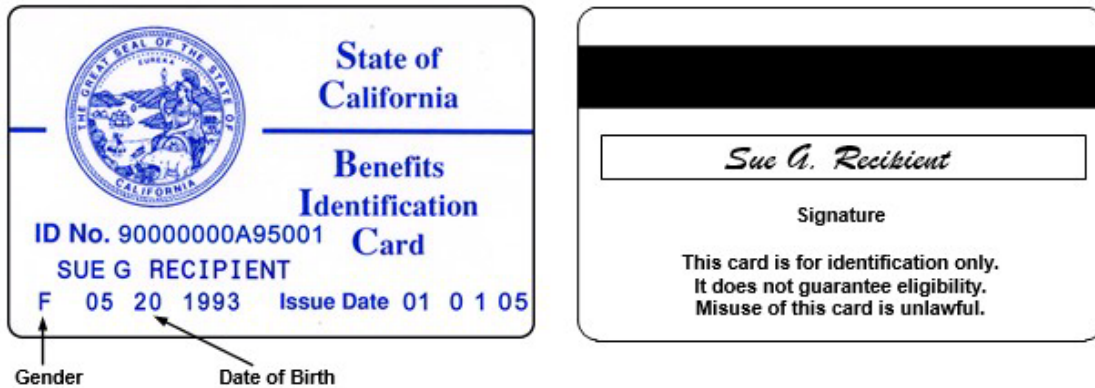


Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

## Tarjetas de identificación (ID)

Como miembro de LIBERTY, obtendrá una tarjeta de identificación del plan dental. Debe mostrar su tarjeta de identificación del plan dental y su Tarjeta de Identificación de Beneficios (BIC) de Medi-Cal cuando reciba servicios dentales. Debe llevar ambas tarjetas con usted en todo momento. Este es un ejemplo de tarjetas de identificación del plan dental y BIC para mostrarle cómo se verá la suya:

### Ejemplo de BIC:



Sample BIC

(Actual card size = 3 ¼ x 2 ¾ inches; white card with blue letters on front, black letters on back.)

### Ejemplo de la tarjeta de identificación de LIBERTY:



Si no recibe su tarjeta de identificación del plan dental pocas semanas después de la inscripción, o en caso de daño, pérdida o robo de su tarjeta, llame a Servicios para Miembros de inmediato. Le enviaremos una nueva tarjeta. Llame al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) o 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039.



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

## 2. Sobre su plan dental

### Resumen del plan dental

LIBERTY es un plan dental para personas que tienen Medi-Cal en los condados de Los Ángeles y Sacramento. Trabajamos con el Estado de California para brindarle la atención dental que necesita.

Puede hablar con uno de nuestros Representantes de Servicios para Miembros para obtener más información sobre el plan dental y cómo hacer que funcione para usted. Llame al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) o 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039.

### Cuándo comienza y cuándo finaliza su cobertura

Cuando se inscriba en LIBERTY, recibirá una tarjeta de identificación de miembro de LIBERTY dentro de los siete (7) días calendario posteriores a la inscripción. Muestre la tarjeta de identificación de beneficios (BIC) de Medi-Cal y su tarjeta de identificación de miembro de LIBERTY cada vez que vaya a recibir servicios dentales. La tarjeta de identificación de miembro de LIBERTY es una prueba de que está inscrito en LIBERTY.

Su cobertura de Medi-Cal deberá renovarse cada año. La oficina de servicios humanos del condado local le enviará un formulario de renovación de Medi-Cal. Complete este formulario y devuélvalo a la agencia de servicios humanos de su condado local. Puede devolver su información en línea, en persona, por teléfono u otros medios electrónicos si están disponibles en su condado.

Debe ver al dentista que figura en su tarjeta de identificación de miembro de LIBERTY. Si no eligió un dentista cuando se inscribió, se le asignará uno. Puede llamar al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) o 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039 para elegir a otro dentista. Se indica el nombre y número de teléfono de su dentista de atención primaria en su tarjeta de identificación de miembro de LIBERTY.

Puede solicitar finalizar su cobertura de LIBERTY y elegir otro plan dental en cualquier momento. Para obtener ayuda para escoger un nuevo plan, llame a Health Care Options al 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735- 2922). O visite <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>

También puede solicitar finalizar su Medi-Cal. Debe seguir los procedimientos del Departamento de Servicios de Atención de Salud (DHCS) si solicita finalizar su cobertura.

A veces, LIBERTY ya no puede prestarle servicios. LIBERTY debe finalizar su cobertura si:

- Se muda de condado o está en prisión
- Ya no tiene Medi-Cal
- Solicita desafiliarse de LIBERTY



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

- Califica para ciertos programas de exención
- Necesita un trasplante de órgano vital (excluidos los riñones)
- Se inscribe en un plan dental comercial
- Permite que otra persona utilice sus beneficios dentales

### **Consideraciones especiales para los indios americanos en la atención administrada**

Si usted es indio americano, tiene derecho a no inscribirse en un plan dental de atención administrada de Medi-Cal. Si ha sido inscrito en LIBERTY, puede solicitar finalizar la inscripción en cualquier momento. Si se desafilia de LIBERTY, obtendrá atención dental de Pago por Servicios (FFS) de Medi-Cal Dental. También puede obtener atención dental en un sitio de la División de Salud Oral (DOH) de los Servicios de Salud Indígena (IHS). También puede seguir inscrito o desafilarse de LIBERTY mientras recibe servicios dentales de estos centros. Para obtener información sobre la inscripción y cancelación de la inscripción, llame al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), (TTY 877-855-8039).

## **Cómo funciona su plan dental**

LIBERTY es un plan dental contratado por DHCS. LIBERTY trabaja con dentistas y otros proveedores en su área de servicio (nuestra red) para brindarle atención dental a usted, el miembro.

El Departamento de Servicios para Miembros de LIBERTY le dirá cómo funciona LIBERTY y cómo obtener la atención dental que necesita. El Departamento de Servicios para Miembros puede ayudarlo a:

- Obtener una lista de dentistas
- Encontrar a un dentista de atención primaria (PCD)
- Hacer una cita con su PCD
- Obtener una nueva tarjeta de identificación de miembro de LIBERTY
- Obtener información sobre los servicios cubiertos y no cubiertos
- Obtener servicios de transporte
- Entender cómo presentar y resolver quejas formales y apelaciones
- Solicitar materiales para miembros
- Responder otras preguntas que pueda tener

Para más información, llame al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. O encuentre información de Servicios para Miembros en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

## **Cambiar el plan dental**

Puede desafilarse de LIBERTY e inscribirse en otro plan dental en su condado en cualquier momento. Llame a Health Care Options al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077) para elegir un nuevo plan. Puede llamar de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. o visitar [www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov](http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov).

Lleva alrededor de 30 días procesar su solicitud de desafilarse de LIBERTY. Para conocer el estado de su solicitud, llame a Health Care Options al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077). Si desea desafilarse de LIBERTY antes,



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).



puede solicitar a Health Care Options una desafiliación acelerada (rápida). Si la razón de su solicitud cumple con las normas para una desafiliación acelerada, recibirá una carta para informarle que ha sido desafiliado. Los miembros que pueden solicitar la desafiliación acelerada incluyen, entre otros, a niños que reciben servicios en el marco de los programas de asistencia para adopción o cuidado temporal; miembros con necesidades especiales de atención médica; y miembros ya inscritos en Medicare o en otro Medi-Cal, o plan comercial de atención administrada.

Puede calificar para una desafiliación acelerada si cumple con lo siguiente:

- El miembro elegible no ha utilizado los beneficios de su plan dental, que LIBERTY debe pagar, durante el mes en el que se solicita la desafiliación.
- La desafiliación de miembros elegibles por una de las siguientes razones requiere documentación de respaldo:
  - El miembro es un indio americano, un miembro de un hogar indio americano, o elige recibir servicios dentales a través de un IHS y tiene una aceptación por escrito del centro de IHS para recibir atención en base a un pago por servicio.
  - El miembro está recibiendo servicios del Programa Foster Care o Adoption Assistance (asistencia para el cuidado temporal y adopción) o ha sido puesto al cuidado de los Servicios de Protección Infantil. La solicitud de desafiliación debe ser presentada por el padre de crianza autorizado, el padre adoptivo autorizado o la agencia autorizada que brinda servicios de protección.
  - El miembro tiene una afección médica compleja, la solicitud de desafiliación se envía con la documentación de respaldo sobre la afección médica, el plan de tratamiento y la duración del tratamiento por parte del dentista de pago por servicio de Medi-Cal.
  - El miembro está inscrito en un programa de exención de Medi-Cal que requiere atención especial en el hogar.
  - El miembro está participando en un proyecto piloto con el Estado.
  - Health Care Options (HCO) inscribió al miembro en el Plan incorrecto o proporcionó información incorrecta.
  - El miembro presentó una solicitud no acelerada que cumple con los requisitos que no fue procesada a tiempo por HCO.
  - El miembro se ha mudado o ha sido colocado fuera del área de servicio del plan.
  - El miembro ha experimentado una ruptura en la relación médico-paciente que no se puede resolver.
  - El miembro requiere servicios en un centro de enfermería y permanecerá en atención a largo plazo durante más de dos meses consecutivos.
  - El miembro ha fallecido, pero aún no se refleja en el Sistema de Fechas de Elegibilidad de Medi-Cal.

Puede solicitar la desafiliación de LIBERTY en persona en la oficina de servicios humanos de su condado local. Busque su oficina local en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/pages/countyoffices.aspx>. O llame a Health Care Options al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077).

## Continuidad de la atención

Como miembro de LIBERTY, recibirá atención dental de proveedores de la red de LIBERTY. Si actualmente ve a dentistas que no están en la red de LIBERTY, un dentista fuera de la red, es posible que los siga viendo hasta por 12 meses. Si sus dentistas no se unen a nuestra red dentro de los 12 meses, deberá cambiar a un dentista en la



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

red de LIBERTY.

Para calificar para la Continuidad de la atención, debe tener una relación existente con el dentista fuera de la red. El dentista fuera de la red debe proporcionar registros que respalden que ha completado al menos una cita que no sea de emergencia durante los 12 meses anteriores a la fecha de inscripción inicial en LIBERTY.

Puede solicitar la Continuidad de la atención si está en tratamiento activo para los servicios cubiertos o si tiene una aprobación previa activa para los servicios cubiertos. Los miembros que tienen las siguientes condiciones documentadas, enumeradas bajo la ley de California, también califican para la Continuidad de la atención, previa solicitud:

- Cuidado del recién nacido entre el nacimiento y los 36 meses
- Atención del embarazo y posparto
- Condiciones graves crónicas o agudas
- Cirugía programada dentro de los 180 días posteriores a la finalización o fecha de entrada en vigencia de la cobertura
- Enfermedad terminal

LIBERTY le notificará cuando recibamos su solicitud de Continuidad de la atención, la fecha en que se recibió la solicitud y el plazo para que el Plan tome una decisión, por llamada telefónica, mensaje de texto, correo electrónico o carta escrita.

LIBERTY revisará y completará su solicitud de Continuidad de la atención dentro de los siguientes plazos:

- Solicitudes urgentes: tan pronto como su condición lo requiera, pero no más de 3 días calendario a partir de la fecha de recepción.
- Solicitudes inmediatas: tan pronto como su condición lo requiera, pero no más de 15 días calendario a partir de la fecha de recepción.
- Solicitudes no urgentes: tan pronto como su condición lo requiera, pero no más de 30 días calendario a partir de la fecha de recepción.

LIBERTY le enviará una carta para informarle si aprobamos o denegamos su solicitud de Continuidad de la atención:

- Solicitudes denegadas: incluirán el motivo de nuestra decisión y su derecho a presentar una queja formal o apelación. Para obtener más información sobre el proceso de quejas formales y apelaciones, consulte el Capítulo 6 de este Manual para Miembros.
- Solicitudes aprobadas: incluirán un motivo de nuestra decisión, el período de tiempo en que la Continuidad de la atención estará activa, el proceso que se lleva a cabo después de que finaliza el período de Continuidad de la atención y su derecho a elegir un dentista diferente dentro de la red.

### **Período de reinicio de la continuidad de la atención**

Si cambia su plan dental de atención administrada después de la inscripción inicial o si pierde y luego recupera su elegibilidad para Medi-Cal durante el período de Continuidad de la atención de 12 meses, el período de Continuidad de la atención puede comenzar una vez más.

Si cambia su plan dental de atención administrada o si perdió y luego recuperó la elegibilidad por segunda vez



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

(o más), el período de Continuidad de la atención no comenzará de nuevo y no tendrá derecho a otros 12 meses de Continuidad de la atención.

Si regresa a Medi-Cal FFS, si corresponde, y luego se vuelve a inscribir en un plan de atención administrada, el período de Continuidad de la atención no comenzará de nuevo.

## Estudiantes universitarios que se mudan a otro condado o fuera de California

Los servicios de emergencia y la atención de urgencia están disponibles para todos los miembros de Medi-Cal en todo el estado, independientemente del condado de residencia. Siempre que sea elegible, Medi-Cal cubrirá la atención de emergencia que requiera hospitalización en Canadá y México si se aprueban los servicios y el médico y el hospital cumplen con las normas de Medi-Cal. Medi-Cal no cubre servicios de emergencia, de urgencia ni ningún otro servicio fuera de los Estados Unidos, excepto Canadá y México.

Si se muda a un nuevo condado para asistir a la universidad, aún podrá recibir los servicios dentales, incluso si LIBERTY no presta servicios en su nuevo condado; pero debe notificar a LIBERTY. O es posible que pueda recibir servicios a través de Medi-Cal Dental regular, también conocido como Medi-Cal de Pago por Servicios (FFS). A esto se le llama continuidad de la atención. LIBERTY brinda servicios de continuidad de la atención para estudiantes universitarios si:

- Es una emergencia

Para más información sobre la continuidad de los servicios de atención, llame al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039.

## Dentistas que se desafilian de LIBERTY

Si su dentista ya no trabaja para LIBERTY, es posible que usted siga recibiendo servicios de ese dentista. Esta es otra forma de continuidad de la atención. LIBERTY brinda servicios de continuidad de la atención para:

- Los servicios que no son terminados por el dentista antes de irse de LIBERTY.
- Los servicios que no son terminados por un dentista fuera de la red cuando usted se vuelve activo con LIBERTY.

LIBERTY brinda servicios de continuidad de la atención si se cumplen los siguientes términos:

- Los servicios están cubiertos conforme a su plan dental.
- Los servicios son médicamente necesarios
- Los servicios cumplen con nuestras directrices clínicas
- No tuvo acceso a un proveedor dental de LIBERTY.

LIBERTY **no** brinda servicios de continuidad de la atención si se cumplen los siguientes términos:

- Los servicios no están cubiertos conforme a su plan dental
- Los servicios no son médicamente necesarios
- Los servicios no cumplen con nuestras directrices clínicas



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

- Sí tuvo acceso a un proveedor dental de LIBERTY.

Para más información sobre la continuidad de los servicios de atención, llame al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039.

## Costos

### Costos para el miembro

LIBERTY brinda servicios para las personas que califican para Medi-Cal. En la mayoría de los casos, los miembros de LIBERTY **no** tienen que pagar por los servicios cubiertos, las primas, los copagos ni los deducibles. Los servicios cubiertos son servicios dentales que LIBERTY es responsable de pagar. Si recibe una factura por cargos o copagos por servicios cubiertos, no pague la factura. Llame inmediatamente a Servicios para Miembros de LIBERTY al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles), 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855-8039.

A excepción de los servicios de emergencia o atención de urgencia, debe obtener una aprobación previa de LIBERTY antes de atenderse con un dentista fuera de la red de LIBERTY. Si no obtiene la aprobación previa y acudió a un dentista fuera de la red, es posible que deba pagar la atención dental.

Si elige recibir servicios dentales que no son servicios cubiertos bajo este plan, un proveedor dental participante puede cobrar su tarifa usual y de costumbre por dichos servicios. Antes de brindarle a un paciente servicios dentales que no son un beneficio cubierto, el dentista debe proporcionarle un plan de tratamiento que incluya cada servicio esperado y el costo estimado de cada servicio.

Si desea obtener más información sobre las opciones de cobertura dental, puede llamar a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles), 877-550-3875 (para el condado de Sacramento) o TTY 877-855-8039. Para comprender completamente su cobertura, tal vez desee revisar atentamente esta prueba de cobertura.

### Solicite a LIBERTY que le haga un reembolso

Si recibe una factura por servicios cubiertos, llame inmediatamente a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles), 877-550-3875 (para el condado de Sacramento) o TTY 877-855-8039. Si usted paga por un servicio que considera que LIBERTY debería cubrir, presente una queja con nosotros. Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles), 877-550-3875 (para el condado de Sacramento) o TTY 877-855-8039 para solicitar un formulario de reclamo o ayuda para presentar un reclamo. Use un formulario de reclamo y díganos por escrito por qué tuvo que pagar, para solicitar un formulario de reclamo o para obtener ayuda para presentar un reclamo. Use un formulario de queja y cuéntenos por escrito por qué tuvo que pagar.

Si pagó por los servicios que ya recibió, puede calificar para recibir un reembolso (devolución de dinero) si cumple con todas las siguientes condiciones:

- El servicio que recibió es un servicio cubierto que LIBERTY es responsable de pagar. LIBERTY no le reembolsará un servicio que no esté cubierto.



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

- Recibió el servicio cubierto después de ser elegible para Medi-Cal.
- Solicita que se le reembolse dentro de un año a partir de la fecha en que recibió el servicio cubierto.
- Proporciona prueba de que pagó por el servicio cubierto, como un recibo detallado del consultorio dental.
- Recibió el servicio cubierto de un dentista de Medi-Cal en la red de LIBERTY. No necesita cumplir con esta condición si recibió servicios de emergencia u otro servicio que Medi-Cal permite que los proveedores fuera de la red realicen sin aprobación previa.
- Si el servicio cubierto normalmente requiere una aprobación previa, usted proporciona una prueba del dentista que demuestre una necesidad médica para el servicio cubierto.

Si no cumple con una de las condiciones anteriores, LIBERTY no le devolverá el dinero. LIBERTY le informará su decisión de reembolsarle en una carta llamada Notificación de Acción. Si cumple con todas las condiciones anteriores, el dentista inscrito en Medi-Cal debe devolverle el monto total que pagó. Si el dentista de Medi-Cal se niega a devolverle el dinero, LIBERTY le devolverá el monto total que pagó. LIBERTY debe reembolsarle dentro de los 45 días hábiles posteriores a la recepción de su reclamo.

### Para miembros con costo compartido

Es posible que deba pagar una parte de los costos de su atención dental cada mes antes de que los beneficios entren en vigencia. A esto se le llama su parte del costo. La cantidad de su parte del costo depende de sus ingresos y recursos. Si tiene preguntas sobre la parte del costo, contacte a la oficina de servicios humanos de su condado local. Busque su oficina local en <https://www.dhcs.ca.gov/services/med-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

## Cómo se le paga a un dentista

LIBERTY paga a los dentistas de las siguientes maneras:

- Pagos por capitación
  - LIBERTY paga a algunos dentistas un monto determinado de dinero cada mes para cada miembro de LIBERTY. A esto se le llama pago por capitación. LIBERTY y los dentistas deciden juntos el monto de pago.
- Pagos por servicios
  - Algunos dentistas brindan atención dental a los miembros de LIBERTY y luego envían a LIBERTY una factura por los servicios brindados. A esto se le llama pago por servicios. LIBERTY y los dentistas deciden juntos cuánto cuesta cada servicio.

Para obtener más información sobre cómo LIBERTY paga a los dentistas, llame al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento) o TTY 877-855-8039.

## Programa de incentivos para proveedores

Una copia del programa de incentivos para proveedores de LIBERTY está disponible previa solicitud. Si desea solicitar una copia, llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento) o TTY 877-855-8039.



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855-8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

# 3. Cómo recibir atención dental

## Recibir servicios dentales

### LEA LA SIGUIENTE INFORMACIÓN PARA SABER CÓMO Y DÓNDE PUEDE OBTENER ATENCIÓN DENTAL.

Puede comenzar a recibir servicios de atención dental a partir de su fecha de vigencia de cobertura. Siempre lleve su tarjeta de identificación del plan dental y tarjeta BIC de Medi-Cal con usted. Nunca permita que otra persona use su tarjeta de identificación o tarjeta BIC. Los dentistas también se denominan proveedores dentales.

Los nuevos miembros deben elegir un dentista de atención primaria (PCD) en nuestra red. La red de LIBERTY es un grupo de dentistas que trabajan con nosotros. Debe elegir un PCD dentro de los 30 días a partir del momento en que se convierte en miembro de LIBERTY. Si no elige un PCD, elegiremos uno por usted.

Puede elegir el mismo PCD o diferentes PCD para todos los miembros de la familia en LIBERTY.

Si usted tiene un dentista que desea mantener, o si quiere un nuevo PCD, puede buscar en el Directorio de Proveedores Dentales. Cuenta con una lista de todos los PCD en nuestra red del plan. El Directorio de Proveedores Dentales incluye más información para ayudarlo a elegir. Si necesita un Directorio de Proveedores Dentales, llame al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles), 877-550-3875 (para el condado de Sacramento) o TTY 877-855-8039. También puede encontrar el Directorio de Proveedores Dentales en nuestro sitio web en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

Si no puede recibir la atención que necesita de un proveedor dental participante en nuestra red, su PCD debe solicitar la aprobación a LIBERTY para enviarlo a un proveedor fuera de la red.

Lea el resto de este capítulo para obtener más información sobre PCD, nuestro Directorio de Proveedores Dentales y nuestra red de proveedores dentales.

Cuando solicita una cita con su PCD, dígame a la persona que contesta el teléfono que usted es miembro de LIBERTY. Dé su número de identificación del plan dental.

Para aprovechar al máximo su visita dental:

- Lleve su tarjeta de identificación (BIC) de Medi-Cal
- Lleve su tarjeta de identificación del plan dental de miembro de LIBERTY
- Lleve su tarjeta de identificación válida de California o licencia de conducir
- Sepa su Número de Seguro Social



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

- Lleve su lista de medicamentos
- Esté preparado para hablar con su PCD sobre los problemas dentales que ha notado en usted o sus hijos.

Asegúrese de llamar al consultorio de su PCD si llegará tarde o si no puede asistir a su cita.

### Cómo llegar a su cita

Si no tiene una manera de ir y regresar de sus citas para los servicios cubiertos, podemos ayudarlo a organizar su transporte. Este servicio se denomina transporte médico que no es de emergencia, el cual no es para emergencias. Este tipo de transporte está disponible para servicios y citas que no están relacionados con servicios de emergencia y puede estar disponible sin costo alguno para usted. Consulte el Capítulo 4 (Beneficios y servicios) y revise la sección Transporte médico que no es de emergencia.

### Atención dental de rutina

La salud oral es una parte importante de la salud y bienestar general. El programa dental de Medi-Cal recomienda que los niños comiencen a visitar a un dentista cuando le sale su primer diente o cuando cumplen un año. La atención de rutina es la atención dental regular. LIBERTY cubre la atención de rutina que recibe de su PCD. Algunos servicios pueden ser derivados a dentistas que son especialistas, y algunos servicios pueden requerir aprobación previa (autorización previa).

### Cita inicial de salud dental

Como miembro nuevo de LIBERTY, es importante que tenga una cita de paciente nuevo con su PCD. Su PCD observará su condición bucal y determinará sus necesidades dentales. La información de su PCD está disponible en su tarjeta de identificación dental de miembro de LIBERTY para programar su cita para una cita inicial de salud dental. Si necesita ayuda para programar una cita inicial de salud dental con su PCD, llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles), 877-550-3875 (para el condado de Sacramento) o TTY 877-855-8039.

### Coordinación de la atención/Administración de casos

El objetivo de LIBERTY es brindarle la atención adecuada, en el momento adecuado, y del proveedor adecuado. Puede calificar para la Coordinación de atención/Administración de casos si tiene una afección dental que requiere apoyo adicional, o si tiene una afección médica a largo plazo, una enfermedad, está embarazada o no tiene hogar.

Un administrador de casos puede ayudarlo a obtener la atención que necesita. El administrador de casos de su plan de salud puede trabajar con nosotros para coordinar su atención dental junto con otros servicios médicos, organizaciones comunitarias y/o el estado de California.

Si tiene una afección dental que requiere asistencia y coordinaciones adicionales, puede tener un administrador de casos con nosotros. Si tiene una afección médica, una enfermedad, está embarazada o no tiene hogar y requiere apoyo y coordinación adicionales, es posible que tenga a su disposición un administrador de casos que pueda ayudarla a obtener los servicios dentales que necesita. El administrador de casos de su plan de salud puede trabajar con nosotros para coordinar su atención dental junto con otros servicios médicos, organizaciones comunitarias y/o el estado de California. Llame a Servicios para Miembros e indique que le gustaría hablar con Administración de casos. El administrador de casos de su plan dental es la persona a la que debe acudir. Ellos le ayudarán a averiguar cómo obtener los servicios dentales que necesita.



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

## ¿Cómo puede LIBERTY brindarle un mejor servicio a usted y a sus necesidades de salud bucal?

A LIBERTY le gustaría saber cómo satisfacer mejor sus necesidades de salud bucal. El formulario de evaluación de riesgos de salud bucal (OHRA) permite a LIBERTY recopilar información médica, establecer sus necesidades de atención y garantizar que los afiliados reciban la atención dental adecuada y la coordinación de los servicios sin costo alguno.

Nos gustaría que complete el formulario OHRA que se incluye en este Manual y nos lo envíe por correo. También puede completar el formulario OHRA en línea visitando <https://www.libertydentalplan.com/> o llamando al Departamento de Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039.

Les pedimos a todos nuestros nuevos miembros que completen el formulario OHRA para que podamos determinar qué tipo de asistencia y atención puedan necesitar.

## Evaluación de riesgos para la salud bucal (OHRA)

LIBERTY recomienda que, como miembro nuevo, visite a su nuevo PCD dentro de los próximos noventa (90) días para una evaluación de riesgos de salud bucal (OHRA). El objetivo de la OHRA es ayudar a su PCD a conocer su historial y necesidades de atención médica. Su PCD puede hacerle algunas preguntas sobre su historial médico o puede pedirle que complete un cuestionario. Su PCD también le hablará sobre orientación en educación para la salud y clases que lo pueden ayudar.

Cuando llame para programar su OHRA, dígame a la persona que contesta el teléfono que usted es miembro de LIBERTY. Proporcione el número de su tarjeta de identificación de LIBERTY. Lleve su BIC y su tarjeta de identificación de LIBERTY a su cita. Es una buena idea llevar a la cita una lista de sus medicamentos y preguntas. Esté preparado para hablar con su PCD sobre sus inquietudes y necesidades de atención médica. Asegúrese de llamar al consultorio de su PCD si llegará tarde o si no puede asistir a su cita.

## Cambio de administrador de casos

Se le asignará un administrador de casos. Para cambiar su administrador de casos en cualquier momento, llame al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039.

## Atención a largo plazo

Los miembros de LIBERTY Dental que residen en un centro de atención a largo plazo, incluidos, entre otros, centros de enfermería y hogares para personas con discapacidades del desarrollo, pueden satisfacer sus necesidades dentales en estos centros. Si tiene preguntas o necesita ayuda para programar una cita, comuníquese con su administrador de casos de LIBERTY al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento) o TTY 877-855-8039 para obtener ayuda.

Para obtener más información sobre LTC, puede visitar la Agencia de Servicios Sociales en línea en: <https://www.ssa.ocgov.com/health-care-services/medi-cal-program-services/long-term-care> o puede llamar al 714-645-3093 para pedir una solicitud.



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).



## Todos los servicios dentales deben cumplir con los requisitos del programa Dental de Medi-Cal para estar cubiertos.

Los servicios dentales que pueden estar cubiertos para niños son:

- Exámenes y radiografías
- Limpiezas
- Tratamientos con flúor
- Selladores
- Empastes
- Coronas
- Extracciones dentales
- Conductos radiculares
- Frenos

Los servicios dentales que pueden estar cubiertos para adultos son:

- Exámenes y radiografías
- Limpiezas
- Limpiezas profundas (raspado y alisado radicular)
- Tratamientos con flúor
- Empastes
- Coronas
- Tratamientos de conducto radicular
- Extracciones dentales
- Dentaduras completas y parciales (bajo ciertas circunstancias)
- Otros servicios dentales médicamente necesarios

Para una lista completa de los servicios dentales para niños y adultos, lea el Capítulo cuatro (4) de este manual.

## Atención dental de urgencia

LIBERTY cubre la atención dental de urgencia. Es posible que necesite atención dental de urgencia si tiene uno de los siguientes ejemplos:

- Un diente astillado
- Empaste, corona o puente perdidos
- Dolor de muelas sordo

Si necesita ver a un dentista de inmediato, pero no es una emergencia, las citas de atención urgente están disponibles dentro de las 72 horas.

Durante el horario normal de oficina, puede llamar a su dentista para solicitar asistencia. Si es fuera del horario de oficina, intente llamar primero a su dentista. Si no puede comunicarse con su dentista, llame a LIBERTY en cualquier momento al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855-8039 para obtener ayuda.



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855-8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

## Atención dental de emergencia

LIBERTY cubre la atención dental de emergencia. Una emergencia dental puede ser dolor, sangrado o hinchazón que puede causarle daño a usted o a sus dientes si no se trata de inmediato. La atención dental de emergencia está disponible las 24 horas del día, los 7 días a la semana. No necesita aprobación de LIBERTY para recibir atención de emergencia.

Durante el horario normal de oficina, puede llamar a su dentista para solicitar asistencia. Si es fuera del horario de oficina, intente llamar primero a su dentista. Si no puede comunicarse con su dentista, llame a LIBERTY en cualquier momento al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855-8039 para obtener ayuda.

También puede llamar al 911 o acudir al hospital más cercano. Si está lejos de su hogar, puede encontrar un dentista que esté cerca de usted para recibir atención de emergencia. Los dentistas que no tienen contrato con LIBERTY pueden cobrarle por la atención de emergencia. Si paga por la atención de emergencia, le devolveremos el pago realizado.

Si se trata de una emergencia médica, llame al **911** o diríjase a la sala de emergencias más cercana.

Si necesita ayuda, llame Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. Estamos disponibles de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita.

## Dónde obtener atención dental

### Dentistas

Usted elegirá un dentista de atención primaria (PCD) del Directorio de Proveedores Dentales de LIBERTY. Su PCD debe ser un dentista participante. Esto significa que el dentista está dentro de nuestra red.

Para obtener una copia de nuestro Directorio de Proveedores Dentales, llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles), 877-550-3875 (para el condado de Sacramento) o TTY 877-855-8039.

Recibirá la mayor parte de su atención de su PCD. Su PCD le brindará la mayor parte de su atención dental de rutina. Su PCD lo derivará (enviará) a especialistas en caso de ser necesario. También debe llamar si quiere verificar si el PCD que desea acepta nuevos pacientes.

Si usted veía a un dentista para ciertas condiciones antes de convertirse en miembro de LIBERTY, tal vez pueda seguir viendo a ese dentista. A esto se le llama continuidad de la atención. Puede leer más sobre la continuidad de la atención en la sección 2 de este manual. Para más información, llame Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039.



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

## Directorio de Proveedores Dentales

El Directorio de Proveedores Dentales de LIBERTY enumera los proveedores que participan en la red de LIBERTY. La red es el grupo de proveedores que trabajan con LIBERTY.

El Directorio de Proveedores Dentales de LIBERTY incluye dentistas, especialistas dentales, clínicas, Centros de Salud Federalmente Calificados (FQHC) y Clínicas de Salud Rurales (RHC).

El Directorio de Proveedores Dentales incluye nombres, direcciones de los proveedores, números de teléfono, horarios de atención e idiomas hablados. Indica si el proveedor acepta nuevos pacientes, las capacidades culturales y lingüísticas del proveedor (es decir, los idiomas que ofrece el proveedor o un intérprete médico calificado en el consultorio del proveedor, incluido el lenguaje de señas estadounidense). También le brinda el nivel de accesibilidad física para el edificio, tales como estacionamiento, rampas, escaleras con pasamanos y baños accesibles.

Puede encontrar el Directorio de Proveedores Dentales en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

Si necesita un Directorio de Proveedores impreso, llame al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles), u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento) o TTY 877-855-8039.

---

## Red de proveedores dentales

La red de proveedores dentales es el grupo de dentistas y dentistas especialistas que trabajan con LIBERTY. Usted recibirá sus servicios cubiertos a través de nuestra red.

### Dentro de la red

Usted usará dentistas dentro de la red de LIBERTY para sus necesidades de atención dental. Usted recibirá atención preventiva y de rutina de su PCD. También usará los especialistas y otros proveedores en nuestra red.

Para obtener un Directorio de Proveedores Dentales de proveedores de la red, llame al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles), 877-550-3875 (para el condado de Sacramento) o TTY 877-855-8039. O puede encontrar nuestro Directorio de Proveedores Dentales en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

Para atención de emergencia o urgencia, llame a su PCD. Si desea ayuda para programar una cita o no se encuentra en su área de residencia, llame al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855-8039.

Para atención médica de emergencia, llame al **911** o diríjase a la sala de emergencias más cercana.

### Fuera de la red

Los proveedores fuera de la red son los que no tienen un acuerdo para trabajar con LIBERTY. A excepción de la atención de urgencia o de emergencia, es posible que deba pagar la atención de proveedores fuera de la red. Si necesita servicios de atención dental cubiertos, puede obtenerlos fuera de la red sin costo alguno, siempre que sean médicamente necesarios y no estén disponibles en la red.



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855-8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

Si necesita ayuda con los servicios fuera de la red, llame al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039.

Si usted está fuera de nuestra área de cobertura y necesita atención que **no** es de emergencia, llame a su PCD de inmediato. O llame al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) o 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039.

Si tiene preguntas sobre la atención fuera de la red o fuera del área, llame al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039.

---

## **Dentista de atención primaria (PCD)**

Los nuevos miembros deben elegir un PCD dentro de los treinta (30) días después de la inscripción en LIBERTY. Puede elegir a un dentista general como su PCD.

También puede elegir como su PCD un Centro de Salud Federalmente Calificado (FQHC), una clínica comunitaria, Clínica de Salud para Nativos Americanos u otro centro de atención primaria que cuente con servicios dentales como su PCD si están en la red de LIBERTY y si usted califica para sus servicios. Estos centros están ubicados en áreas que no tienen muchos servicios de atención dental.

Puede elegir al mismo PCD o a uno diferente para todos en su familia que sean miembros de LIBERTY. Si no elige a un PCD dentro de los 30 días, un dentista que trabaje con la atención de los miembros en LIBERTY elegirá un PCD para usted.

Su PCD:

- Conocerá sus necesidades dentales
- Mantendrá sus registros dentales
- Le brindará la atención dental preventiva y de rutina
- Lo derivará (enviará) a un especialista en caso de ser necesario

Puede buscar en el Directorio de Proveedores Dentales para encontrar un PCD en la red de LIBERTY. El Directorio de Proveedores Dentales tiene una lista de FQHC que trabajan con LIBERTY.

Puede encontrar nuestro Directorio de Proveedores Dentales en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com). O llame al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) o 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. También puede llamar para averiguar si el PCD que desea acepta nuevos pacientes.

## **Elección de dentistas**

Usted sabe mejor que nadie cuáles son sus necesidades dentales, por lo tanto, es mejor si usted elige a su PCD.

Es mejor continuar con un PCD para que pueda conocer sus necesidades de atención dental. Sin embargo, si quiere cambiar de PCD, puede cambiar una vez por mes. Debe elegir a un PCD que esté en la red de proveedores



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

dentales de LIBERTY y que acepte nuevos pacientes.

Su nueva elección será su PCD a partir del primer día del mes siguiente después de haber realizado el cambio.

Para cambiar su PCD, llame al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855-8039.

Podemos pedirle que cambie su PCD si el PCD no acepta nuevos pacientes, se ha ido de nuestra red o no brinda atención a pacientes de su edad. LIBERTY o su PCD también pueden solicitarle que cambie a un nuevo PCD si no se lleva bien o no está de acuerdo con su PCD, o si falta o llega tarde a sus citas. Si necesitamos cambiar su PCD, se lo haremos saber por escrito.

Si cambia de PCD, recibirá una nueva tarjeta de identificación de miembro del plan dental por correo. Tendrá el nombre de su nuevo PCD. Llame al Departamento de Servicios para Miembros si tiene alguna pregunta sobre cómo recibir una nueva tarjeta de identificación.

### Citas y visitas

Cuando necesita atención dental:

- Llame a su PCD
- Tenga a mano su número de identificación de LIBERTY cuando llame
- Deje un mensaje con su nombre y número de teléfono si el consultorio está cerrado
- Lleve su BIC y su tarjeta de identificación del plan dental a la cita
- Lleve una tarjeta de identificación o licencia de conducir
- Llegue a tiempo a su cita
- Llame de inmediato si no puede asistir a su cita o si llegará tarde
- Tenga una lista de preguntas preparadas por si las necesita.

### Pago

**No** tiene que pagar deducibles o copagos por los servicios cubiertos. No debe recibir una factura de un dentista. Puede obtener una Explicación de Beneficios (EOB) o una declaración de un dentista. Las EOB y declaraciones no son una factura.

Si recibe una factura, llame al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. Indique el monto cobrado, la fecha del servicio y la razón de la factura.

Si recibe una factura o se le solicita que pague un copago, también puede presentar un formulario de queja. Necesitará contarnos por escrito por qué tuvo que pagar por el artículo o servicio. Leeremos su queja y decidiremos si se le debe devolver dinero. Si tiene preguntas o solicita un formulario de reclamo, llame al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855-8039.



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

## Derivaciones

Su PCD lo derivará para enviarlo a un especialista en caso de ser necesario. Un especialista es un dentista que tiene educación adicional en un área de odontología. Su PCD trabajará con usted para elegir a un especialista. El consultorio de su PCD lo ayudará a coordinar una hora para ver al especialista.

Su PCD puede darle un formulario para que lleve al dentista especialista. El dentista especialista completará el formulario y lo enviará de nuevo a su PCD. Si desea una copia de nuestra política de derivación, llame al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855-8039.

No necesita derivación para:

- Visitas al PCD
- Atención de emergencia o urgencia

## Aprobación previa

Para algunos tipos de atención, su PCD o dentista especialista necesitará preguntarnos antes de que usted reciba la atención. A esto se le llama autorización previa o pre-aprobación. Significa que LIBERTY debe estar de acuerdo con que la atención sea médicamente necesaria.

La atención dental es médicamente necesaria si se trata de prevenir y eliminar las enfermedades orofaciales, las infecciones y el dolor, para restablecer la forma y el funcionamiento de la dentición, o para corregir la desfiguración o disfunción facial. Los servicios dentales deben cumplir con las normas del programa Medi-Cal para necesidades médicas.

Estos servicios dentales necesitan aprobación previa, incluso si los brinda un proveedor dentro de la red de LIBERTY:

- Conductos radiculares
- Coronas
- Dentaduras parciales/completas
- Limpiezas profundas (raspado y alisado radicular)
- Anestesia general y sedación intravenosa

Otros servicios dentales que su dentista recomiende también pueden requerir aprobación previa.

Para algunos servicios, como la atención de un dentista especialista, necesita una aprobación previa si la obtiene fuera de la red. Decidiremos dentro de los 5 días hábiles en el caso de servicios de rutina, o 72 horas para atención de urgencia.

Revisaremos la solicitud para decidir si la atención es médicamente necesaria y si está cubierta. **No** les pagamos a nuestros revisores para negar cobertura o servicios dentales. Si no aprobamos la atención, le diremos por qué.

LIBERTY se comunicará con usted si necesitamos más información o más tiempo para revisar su solicitud.



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

## Segundas opiniones

Puede querer una segunda opinión sobre la atención que su PCD dice que necesita, o sobre su diagnóstico o plan de tratamiento. Por ejemplo, puede querer una segunda opinión si no está seguro si necesita un tratamiento o cirugía prescritas. Para obtener una segunda opinión, llámenos al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles), 877-550-3875 (para el condado de Sacramento) o TTY 877-855-8039.

Pagaremos una segunda opinión si usted o su dentista de la red lo solicitan, y obtiene la segunda opinión de un dentista de la red. No necesita nuestra autorización para obtener una segunda opinión si se aprueba el dentista que elija para dicha segunda opinión. Si tiene solicitud urgente, lo decidiremos dentro de las 72 horas.

Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039.

Si denegamos su solicitud para una segunda opinión, puede presentar una queja formal. Para obtener más información sobre las quejas formales, consulte la sección 7 de este manual.

## Acceso oportuno a la atención

Los dentistas de la red de LIBERTY deben proporcionar citas dentro de los siguientes plazos:

- Citas de rutina (incluyendo la atención preventiva): 4 semanas
- Citas con especialistas: 30 días hábiles (mayores de 21 años); 30 días calendario (menores de 21 años)
- Citas de atención urgente: 72 horas
- Atención de emergencia: debe estar disponible las 24 horas, los 7 días de la semana

## Servicios de educación sobre salud dental

Los servicios de educación sobre salud dental son parte de los servicios preventivos y las consultas de atención primaria de la salud dental.

En LIBERTY no solo nos preocupamos por sus dientes. Nos preocupamos por la salud y el bienestar general de nuestros miembros. Nuestro Equipo de Recursos y Educación para la Salud (HEART) trabaja directamente en las comunidades para involucrar a los miembros en su cuidado de la salud bucal, los recursos disponibles y cómo usar sus beneficios dentales.

Brindamos fácil acceso a recursos dentales y material educativo sin cargo alguno. Puede encontrar consejos de salud y bienestar bucal en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

Haga clic en Me gusta y siga a LIBERTY en Instagram y Facebook, @libertydentalplan, para obtener más consejos sobre el cuidado dental preventivo, ver actualizaciones sobre eventos locales donde puede hablar con su representante local de HEART respecto a sus problemas de salud bucal y recibir obsequios gratuitos como kits de higiene dental.



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

# 4. Beneficios y servicios

## Qué cubre su plan dental

En esta sección, explicamos todos los servicios cubiertos como miembro de LIBERTY. Sus servicios cubiertos son gratuitos siempre y cuando sean médicamente necesarios. La atención es médicamente necesaria si se trata de prevenir y eliminar las enfermedades orofaciales, las infecciones y el dolor, para restablecer la forma y el funcionamiento de la dentición, y para corregir la desfiguración o disfunción facial.

Ofrecemos estos tipos de servicios dentales:

Tipo de servicio	Ejemplos
<input type="checkbox"/> Diagnóstico	Exámenes, radiografías
<input type="checkbox"/> Servicios preventivos	Limpiezas, tratamientos con flúor, selladores ( <u>para niños</u> )
<input type="checkbox"/> Restauraciones	Empastes, coronas
<input type="checkbox"/> Endodoncias	Pulpotomías, conductos radiculares
<input type="checkbox"/> Periodontales	Cirugía de las encías, limpieza profunda
<input type="checkbox"/> Prostodoncia removible	Dentaduras postizas inmediatas y completas, dentaduras parciales, revestimientos
<input type="checkbox"/> Cirugía oral y maxilofacial	Extracciones
<input type="checkbox"/> Ortodoncia	Frenillos ( <u>para niños</u> )
<input type="checkbox"/> Servicios auxiliares	Sedación, anestesia general

Lea el resumen de beneficios y cada una de las secciones a continuación para obtener más información sobre los servicios exactos que puede recibir.



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).



## Resumen de servicios

A continuación, se muestra un resumen de los beneficios dentales para adultos y niños:

✓ Es un beneficio    ✗ No es un beneficio

Procedimiento	Alcance completo	Alcance limitado	Relacionado a un embarazo	Residir en un Centro (Centro de enfermería especializada /Centro de cuidados intermedios)
Evaluación oral (solo para menores de 3 años)	✓	✗	✗	✓
Examen inicial (mayores de 3 años)	✓	✗	✓	✓
Examen periódico (mayores de 3 años)	✓	✗	✓	✓
Limpiezas regulares	✓	✗	✓	✓
Tratamientos con flúor	✓	✗	✓	✓
Servicios de restauración – Empastes/Coronas	✓	✗	✓	✓
Coronas*	✓	✗	✓	✓
Raspado y alisado radicular (limpieza profunda)**	✓	✗	✓	✓
Mantenimiento periodontal (encías)	✓	✗	✓	✓
Conductos radiculares anteriores (dientes delanteros)	✓	✗	✓	✓
Conductos radiculares posteriores (dientes posteriores)	✓	✗	✓	✓
Dentaduras parciales	✓	✗	✓	✓
Dentaduras completas	✓	✗	✓	✓
Extracciones/Cirugía oral y maxilofacial	✓	✓	✓	✓
Servicios de emergencia	✓	✓	✓	✓

### Excepciones:

\*1. No es un beneficio para menores de 13 años. Las coronas en molares o premolares (dientes posteriores) pueden estar cubiertas según la necesidad médica.

\*\*No es un beneficio para menores de 13 años. Permitido en circunstancias especiales.



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

## Programa de extensión de atención posparto

El Programa de Extensión de Atención Posparto proporciona cobertura extendida para miembros de Medi-Cal durante el embarazo y después del embarazo. El programa extiende la cobertura de [Atención dental administrada] hasta 12 meses después del final del embarazo, independientemente de los ingresos, la ciudadanía o el estado migratorio, y no se necesita ninguna acción adicional.

Los servicios médicamente necesarios incluyen servicios cubiertos que son razonables y necesarios para:

- Proteger la vida;
- Prevenir enfermedades o discapacidades significativas;
- Aliviar el dolor intenso;
- Lograr un crecimiento y desarrollo apropiado para la edad; y
- Alcanzar, mantener y recuperar la capacidad funcional.

Para los miembros menores de 21 años, los servicios médicamente necesarios incluyen todos los servicios cubiertos identificados anteriormente, y cualquier otro servicio, tratamiento u otras medidas necesarias para corregir o mejorar los defectos y las enfermedades y afecciones físicas y mentales, según lo exigen las normas federales de Detección Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT). Esto incluye la atención que es necesaria para reparar o ayudar a aliviar una enfermedad o condición física o mental o para mantener la condición del miembro para evitar que empeore.

EPSDT brinda una amplia gama de servicios de prevención, diagnóstico y tratamiento para bebés, niños y adolescentes menores de 21 años de bajos ingresos. El beneficio EPSDT es más riguroso que el beneficio para adultos y está diseñado para garantizar que los niños reciban detección y atención tempranas para evitar o diagnosticar y tratar los problemas de salud lo antes posible. El objetivo de EPSDT es garantizar que cada niño reciba la atención médica que necesita cuando la necesita: la atención adecuada en el momento apropiado en el entorno correcto.

## Frecuencia de servicios

Los servicios dentales están cubiertos si son médicamente necesarios. Sin embargo, para algunos servicios, existen límites sobre la cantidad de veces que puede recibir el servicio dentro de un período de tiempo determinado. A continuación, se presentan los servicios comunes donde existen límites:

- Exámenes: cada 6 meses (menores de 21 años); Cada 12 meses (mayores de 21 años)
- Radiografías de aletas de mordida: cada 6 meses
- Radiografía de boca completa: cada 36 meses
- Radiografía panorámica: cada 36 meses
- Evaluaciones de riesgo de caries: riesgo bajo cada 6 meses; Riesgo moderado cada 4 meses; Riesgo alto cada 3 meses; edades 0-6 para todos los niveles de riesgo
- Limpieza dental: cada 6 meses (menores de 21 años); Cada 12 meses (mayores de 21 años)
- Aplicación tópica de flúor: cada 4 meses (de 0 a 6 años); Cada 6 meses (de 6 a 21 años); Cada 12 meses (mayores de 21 años)
- Selladores: cada 36 meses (solo menores de 21 años)
- Empastes: cada 12 meses (por diente de leche); Cada 36 meses (por diente permanente)
- Coronas: cada 5 años (mayores de 13 años)



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

- Limpieza profunda (raspado/alisado radicular): cada 24 meses por cuadrante (mayores de 13 años)
- Dentaduras completas y parciales: cada 5 años
- Reparación y revestimientos de dentadura: dos veces al año

## Servicios de teleodontología

La teleodontología es una forma de obtener servicios sin estar en la misma ubicación física que su dentista. La teleodontología puede implicar tener una conversación en vivo con su proveedor o compartir información con su dentista sin una conversación en vivo. Es importante que tanto usted como su dentista estén de acuerdo en que el uso de la teleodontología para un servicio en particular es apropiado para usted. Puede comunicarse con su dentista para saber qué tipos de servicios pueden estar disponibles a través de la teleodontología.

## Transporte médico que no es de emergencia

Usted tiene derecho a utilizar el Transporte médico que no es de emergencia (NEMT) cuando no puede, tanto física como médicamente, asistir a su cita médica mediante automóvil, autobús, tren o taxi y el Plan paga por su condición dental.

NEMT es una ambulancia, furgoneta, furgoneta para sillas de rueda o transporte aéreo. NEMT no es un automóvil, autobús o taxi. LIBERTY permite el NEMT de más bajo costo para sus necesidades médicas cuando necesita que lo lleven a su cita. Esto significa, por ejemplo, que si usted puede física y médicamente ser transportado en una furgoneta para sillas de ruedas, LIBERTY no pagará una ambulancia. Solo tiene derecho a transporte aéreo si su condición médica hace que sea imposible cualquier forma de transporte terrestre.

Se debe usar NEMT cuando:

- Un médico, mediante indicaciones por escrito, determina que es física y médicamente necesario; o
- Usted no puede utilizar física o médicamente un autobús, taxi, automóvil o furgoneta para asistir a su cita; y
- Debe aprobarse previamente por LIBERTY con una indicación por escrito de un médico.

Para solicitar un NEMT, llame a LIBERTY al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855-8039 al menos diez (10) días hábiles (lunes a viernes) antes de su cita. Para citas de urgencia, llame lo antes posible. Tenga a mano su tarjeta de identificación de miembro cuando llame.

### *Límites del NEMT*

No hay límites para recibir NEMT para ir o volver de las citas dentales cubiertas por LIBERTY cuando un proveedor lo ha indicado para usted.

### *¿Qué no aplica?*

Si su condición física y médica le permite asistir a su cita médica en automóvil, autobús, taxi u otro medio de transporte fácilmente accesible. No se proveerá transporte si el servicio no está cubierto por LIBERTY. Este Manual para Miembros incluye una lista de los servicios cubiertos.

### *Costo para el miembro*



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

No hay costo alguno cuando el transporte es autorizado por LIBERTY.

## Transporte no médico

Usted puede usar el Transporte no médico (NMT) cuando:

- Ir y volver de una cita para un servicio cubierto por LIBERTY indicado por su proveedor.

LIBERTY le permite usar un automóvil, taxi, autobús u otra forma pública/privada para asistir a su cita dental y que pueda recibir servicios dentales cubiertos por el plan, incluyendo el reembolso de millas cuando el transporte se realiza en un vehículo privado organizado por el beneficiario y no a través de un agente de transporte, pases de autobús, cupones de taxi o boletos de tren. LIBERTY permite el tipo de NMT de costo más bajo para sus necesidades médicas disponible en el momento de su cita.

Para solicitar servicios de NMT, llame a LIBERTY al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855-8039 al menos diez (10) días hábiles (lunes a viernes) antes de su cita o llame lo antes posible cuando tenga una cita urgente. Tenga a mano su tarjeta de identificación de miembro cuando llame.

### *Límites del NMT*

No hay límites para recibir NMT para ir o volver de las citas dentales cubiertas por LIBERTY cuando un proveedor lo ha indicado para usted.

### *¿Qué no aplica?*

El NMT no aplica si:

- Se necesita en términos médicos una ambulancia, furgoneta, furgoneta para silla de ruedas u otra forma de NEMT para acceder a un servicio cubierto.
- El servicio no está cubierto por LIBERTY. Este Manual para Miembros incluye una lista de los servicios cubiertos.

### *Costo para el miembro*

No hay costo alguno cuando el transporte fue autorizado por LIBERTY.

## Lo que su plan dental no cubre

### Medi-Cal no cubre estos servicios dentales, después de los 21 años:

- Coronas con metal de alta nobleza (oro)
- Irrigación gingival
- Dentaduras parciales, base flexible
- Consulta a dentista especialista
- Tratamiento de ortodoncia (frenillos)
- Dentaduras postizas parciales con base de metal, a menos que exista una dentadura completa o un tratamiento planificado en el otro arco



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

- Dentadura parcial fija (puente), a menos que existan condiciones médicas excepcionales.
- Implantes y servicios relacionados con implantes, a menos que existan afecciones médicas excepcionales. Las condiciones médicas excepcionales incluyen, entre otras, las siguientes:
  - Cáncer bucal que requiere cirugía ablativa y/o radiación que ocasiona la destrucción del hueso alveolar, donde las estructuras óseas que faltan no son capaces de soportar prótesis dentales convencionales.
  - Atrofia grave de la mandíbula y/o maxilar que no se pueden corregir con procedimientos de extensión vestibular o con procedimientos de aumento óseo, y el paciente no puede continuar con sus actividades de la vida diaria con prótesis convencionales.
  - Deformidades esqueléticas que impiden el uso de prótesis convencionales (como artrogriposis, displasia ectodérmica, anodoncia parcial y disostosis cleidocraneal).
  - Destrucción traumática de la mandíbula, cara o cabeza donde las estructuras óseas restantes son incapaces de soportar prótesis dentales convencionales.

Los servicios dentales provistos fuera de los condados de Los Ángeles y Sacramento no están cubiertos, a menos que se trate de una emergencia. Si tiene alguna pregunta o desea más información sobre los servicios dentales, llame a [Medi-Cal Dental](tel:1-800-322-6384) al 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922). También puede visitar el [sitio web del Programa Dental de Medi-Cal](http://www.smilecalifornia.org) en [www.smilecalifornia.org](http://www.smilecalifornia.org).

## Servicios que no puede recibir a través de LIBERTY o Medi-Cal

Hay algunos servicios que ni LIBERTY ni Medi-Cal cubrirán, que incluyen:

- Programa California Children's Services (CCS)
- Servicios relacionados no dentales
- Cualquier servicio dental que no esté cubierto por el programa dental de Medi-Cal
- Los servicios dentales iniciados antes de la cobertura activa o después de la finalización de la cobertura con el Plan.
- Servicios dentales, procedimientos, aparatos o restauraciones para tratar la Disfunción de Articulación Temporomandibular (TMJ)
- Servicios dentales que se determinan con fines estéticos, según la revisión profesional
- Servicios dentales que se determinan que no son médicamente necesarios, según la revisión profesional
- Servicios dentales para restaurar la estructura de un diente que se perdió por abrasión, erosión, rechinamiento o apretamiento
- Servicios dentales o aparatos provistos por un dentista que se especializa en prostodoncia
- Servicios dentales para la extracción de los dientes del tercer molar (muelas del juicio) que no tienen signos significativos de caries, dolor irreversible e infección y/o los dientes no bloquean la erupción de otros dientes.
- Servicios dentales que cambiarían la forma en que los dientes se juntan para morder y masticar
- Cualquier servicio dental realizado fuera de su consultorio dental asignado, a menos que haya sido autorizado expresamente por LIBERTY
- Cualquier servicio dental de rutina realizado por un dentista o por un especialista en un centro hospitalario para pacientes internados/ambulatorios

Lea cada una de las secciones a continuación para obtener más información. O llame al 888-703-6999 (para el



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

condado de Los Ángeles) o 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039.

## Programa California Children's Services (CCS)

CCS es un programa estatal que trata a los niños menores de 21 años con ciertas afecciones médicas, enfermedades o problemas de salud crónicos y que cumplen con las normas del programa CCS. Si LIBERTY o su PCD considera que su hijo tiene una afección que reúne las condiciones de CCS, se le derivará al programa CCS.

El personal del programa CCS determinará si su hijo califica para recibir servicios de CCS. Si su hijo puede recibir este tipo de atención, un proveedor de CCS lo tratará para la condición CCS. LIBERTY continuará cubriendo los tipos de servicios que no tienen que ver con la condición CCS, como exámenes físicos, vacunas y exámenes de rutina para niños.

LIBERTY no cubre la atención que brinda el programa CCS. Para que CCS cubra estos problemas, CCS debe aprobar el proveedor, los servicios y el equipo. CCS no cubre todos los problemas. CCS cubre la mayoría de los problemas que limitan físicamente o que necesitan ser tratados con medicamentos, cirugía o rehabilitación. CCS cubre a los niños con problemas tales como:

- Cardiopatía congénita
- Cáncer
- Tumores
- Hemofilia
- Anemia falciforme
- Problemas de tiroides
- Diabetes
- Problemas renales crónicos graves
- Enfermedad hepática
- Enfermedad intestinal
- Labio leporino/paladar hendido
- Espina bífida
- Pérdida de la audición
- Cataratas
- Parálisis cerebral
- Convulsiones no controladas
- Artritis reumatoide
- Distrofia muscular
- SIDA
- Lesiones graves en la cabeza, cerebro o médula espinal
- Quemaduras graves
- Dientes muy torcidos

El estado paga los servicios CCS. Si su hijo no es elegible para los servicios del programa CCS, seguirá recibiendo la atención que es médicamente necesaria por parte de LIBERTY. Para más información sobre el CCS, llame al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039.



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

## Otros programas y servicios para personas con Medi-Cal

Existen otros programas y servicios para personas con Medi-Cal, que incluyen:

### **Programa Community Smiles de LIBERTY**

El programa Community Smiles de LIBERTY es un programa de autorreferencia para conectar a nuestros miembros con recursos comunitarios gratuitos y de bajo costo, con la finalidad de abordar necesidades como la inseguridad alimentaria, la vivienda y la falta de transporte.

Los miembros también pueden buscar programas por sí mismos en nuestro sitio web usando la plataforma findhelp.org para encontrar programas aplicables. Los miembros pueden acceder a este recurso a través de la página de inicio de LIBERTY en <https://communityresources.libertydentalplan.com/> en una computadora o celular. También puede escanear el siguiente código QR con la cámara de su Smartphone para acceder a los recursos del Programa Community Smiles.



Lea cada una de las secciones a continuación para obtener más información sobre otros programas y servicios para personas con Medi-Cal. Los miembros y proveedores pueden obtener más información sobre los programas, servicios y recursos disponibles visitando: <https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/Medi-CalDenti-Cal.aspx>

### **Programa de Comportamientos Saludables de LIBERTY**

El Programa de Comportamientos de Salud de LIBERTY es un programa de incentivos para miembros de Medi-Cal de 0 a 20 años que no se han atendido con un dentista en los últimos 12 meses. Los miembros de LIBERTY que programen y completen una cita con su GD asignado, ya sea en persona o virtualmente, calificarán para una tarjeta de regalo de \$25.00 gratis.

Para solicitar su próxima cita dental, escanee el código QR a continuación con la cámara de su Smartphone para programar una cita que sea más conveniente para usted, o puede enviar un mensaje de texto con la palabra HBP al [22925] para solicitar una cita.



Algunos de los programas adicionales disponibles a través de Medi-Cal incluyen:



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

**Exenciones de Medi-Cal:** un programa que brinda servicios adicionales a grupos específicos de personas, servicios limitados en áreas geográficas específicas y cobertura médica a personas que de otra manera no serían elegibles para Medi-Cal.

**Programa de medicamentos recetados de la Parte D de Medicare:** Una ley incluye un beneficio de medicamentos recetados para los miembros de la Parte D de Medicare.

**Programa de cuidado de la vista:** Un beneficio de salud que está cubierto para la mayoría de los miembros elegibles bajo Medi-Cal.

---

## Coordinación de beneficios

LIBERTY ofrece servicios para ayudarlo a coordinar sus necesidades de atención dental sin costo alguno. Si tiene preguntas o inquietudes sobre su atención dental o la atención dental de su hijo, llame al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039.



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).



# 5. Servicios dentales preventivos para niños y jóvenes

LIBERTY automáticamente brinda a los miembros menores de 21 años servicios dentales para niños y jóvenes, con el objetivo de garantizar que reciban los servicios dentales preventivos adecuados. Este capítulo explica estos servicios.

## Chequeos dentales

Mantenga limpias las encías de su bebé pasándole suavemente un paño todos los días. Aproximadamente a los cuatro o seis meses, comenzará la “dentición” a medida que los dientes de leche comiencen a salir. Debe programar una cita para la primera consulta dental de su hijo tan pronto como le salga el primer diente o antes de su primer cumpleaños, lo que ocurra primero. Los siguientes servicios dentales de Medi-Cal son servicios gratuitos o de bajo costo para:

Bebés de 1 a 4 años:

- Primera consulta dental del bebé
- Primer examen dental del bebé
- Exámenes dentales (cada 6 meses; cada 3 meses desde el nacimiento hasta los 3 años)
- Radiografías
- Limpieza de dientes (cada 6 meses)
- Barniz con flúor (cada 6 meses)
- Empastes
- Extracción de dientes
- Servicios de emergencia
- Sedación (si es médicamente necesario)

Niños de 5 a 12 años:

- Exámenes dentales (cada 6 meses)
- Radiografías
- Limpieza de dientes (cada 6 meses)
- Barniz con flúor (cada 6 meses)
- Selladores molares
- Empastes
- Conductos radiculares
- Extracción de dientes
- Servicios de emergencia



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

## 41 | Servicios dentales preventivos para niños y jóvenes

- Sedación (si es médicamente necesario)

Niños de 13 a 17 años:

- Exámenes dentales (cada 6 meses)
- Radiografías
- Barniz con flúor (cada 6 meses)
- Limpieza de dientes (cada 6 meses)
- Ortodoncia (frenillos) para aquellos que califiquen
- Empastes
- Coronas
- Conductos radiculares
- Dentaduras parciales y completas
- Raspado y alisado radicular
- Extracción de dientes
- Servicios de emergencia
- Sedación (si es médicamente necesario)

Si tiene preguntas o desea obtener más información sobre los servicios dentales cubiertos por Medi-Cal, llame al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. También puede visitar LIBERTY en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

---

## Ayuda para obtener servicios dentales preventivos para niños y jóvenes

LIBERTY ayudará a los miembros menores de 21 años a obtener los servicios que necesitan. LIBERTY puede:

- Información sobre los servicios
- Encontrar proveedores
- Programar citas por usted

Facilitar la coordinación de la atención para obtener la atención adecuada incluso si LIBERTY no es responsable de pagar esa atención.



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

# 6. Derechos y responsabilidades

Como miembro de LIBERTY, usted tiene ciertos derechos y responsabilidades. Este capítulo explicará esos derechos y responsabilidades. Este capítulo también brindará avisos legales a los que usted tiene derecho como miembro de LIBERTY.

## Sus derechos

Los miembros de LIBERTY tienen los siguientes derechos:

- Ser tratado con respeto, teniendo debidamente en cuenta el derecho a la privacidad del Miembro y la necesidad de mantener la confidencialidad de la información médica y dental del Miembro.
- Recibir información sobre el plan y sus servicios, incluyendo los servicios cubiertos.
- Poder elegir un dentista de atención primaria dentro de la red del contratista.
- Participar en las decisiones relacionadas con su atención médica, incluido el derecho a rechazar el tratamiento.
- Expresar sus quejas formales, verbalmente o por escrito, sobre la organización o la atención recibida.
- Recibir servicios de interpretación oral para su idioma.
- Tener acceso a Centros de Salud Federalmente Calificados, Centros de Salud Indígenas y servicios de emergencia fuera de la red del contratista, en conformidad con la ley federal.
- Solicitar una Audiencia Estatal, que incluya información sobre las circunstancias necesarias para una audiencia expeditiva.
- Tener acceso a, y cuando sea legalmente apropiado, recibir copias, enmendar o corregir su Registro Dental.
- Desafiliarse a solicitud.
- Recibir materiales escritos informativos para el Miembro en formatos alternativos (incluyendo Braille, impresión de tamaño grande y formato de audio) a solicitud y de manera oportuna, según sea el formato que se solicita y de acuerdo con la Sección 14182 (b)(12) del Código W&I.
- Estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión utilizada como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Recibir información sobre las opciones de tratamiento disponibles y las alternativas, presentada de una manera apropiada para la condición y la capacidad de comprensión del Miembro.
- Recibir una copia de sus registros dentales, y solicitar que sean enmendados o corregidos, como se especifica en las regulaciones federales.
- La libertad de ejercer estos derechos sin afectar negativamente la forma en que lo trata el Contratista, los proveedores o el Estado.

## Sus responsabilidades

Los miembros de LIBERTY tienen estas responsabilidades:

- Haber completado el tratamiento con su Dentista de Atención Primaria asignado.



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

## 43 | Derechos y responsabilidades

- De cumplir con las normas del consultorio dental sobre la atención y conducta.
- Seguir el proceso de derivación para atención especializada.
- Brindarle a su Dentista de Atención Primaria, a su leal saber y entender, la información correcta sobre su salud física y dental.
- Informar a su Dentista de Atención Primaria si tiene cambios repentinos en su salud física y dental
- Informar a su Dentista de Atención Primaria o especialista que entiende el plan de tratamiento y lo que se requiere de usted.
- Seguir con el plan de tratamiento que usted entendió y acordó con su Dentista de Atención Primaria o especialista.
- Asistir a sus citas programadas con su Dentista de Atención Primaria o especialista.
- Notificar a su Dentista de Atención Primaria o especialista con anticipación si no puede asistir a sus citas programadas.
- Asumir la responsabilidad de sus propias acciones si rechaza el tratamiento o no sigue el plan de tratamiento, las instrucciones y los consejos de su Dentista de Atención Primaria o especialista.
- Comprender sus beneficios dentales, incluido lo que está y no está cubierto.
- Pagar cualquier tarifa o dinero a su dentista al aceptar completar los servicios no cubiertos por su plan.

## Cómo involucrarse como miembro

LIBERTY quiere saber de usted. Cada año, tenemos reuniones para hablar sobre qué está funcionando y cómo podemos mejorar. Los miembros están invitados a asistir. ¡Participe y cuéntenos su opinión!

### Comité de Política Pública de LIBERTY

Tenemos un grupo que se llama el Comité de Política Pública. Este grupo está formado por miembros, personal de apoyo y miembros del comité de participación. El grupo analiza cómo mejorar las políticas de LIBERTY y es responsable de:

- Recomendar maneras de servir mejor a nuestros miembros
- Revisar las métricas de calidad para asegurar la satisfacción de los miembros
- Sugerir mejoras a los programas de LIBERTY
- Revisar informes financieros de LIBERTY.

Si desea ser parte de este grupo, llame al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. O puede completar la Solicitud del Comité de Políticas Públicas incluida en la sección 9 de este manual y devolverla a LIBERTY, con la información que se detalla a continuación. Si es aceptado para unirse a este Comité, se le pagará por cada reunión a la que asista.

- Enviar por correo a:  
LIBERTY Dental Plan of California  
Public Policy Committee (QM Department)  
P.O. Box 26110  
Santa Ana, CA 92799
- Por fax a: 1-888-334-6027
- Envíe correo electrónico a: QM@libertydentalplan.com



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

# Aviso de no discriminación

La discriminación es ilegal. LIBERTY cumple con las leyes estatales y federales de derechos civiles y no discrimina ilegalmente, excluye a las personas o las trata de manera diferente debido a su sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual.

LIBERTY brinda:

- Asistencia y servicios gratuitos a personas con discapacidades para ayudarles a comunicarse mejor, como por ejemplo:
  - ✓ Intérpretes calificados en el lenguaje de señas
  - ✓ Información escrita en otros formatos (braille, letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros formatos)
- Servicios gratuitos de idioma a las personas cuyo idioma principal no es el inglés, como por ejemplo:
  - ✓ Intérpretes calificados
  - ✓ Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con LIBERTY entre las 8:00 a. m. y las 5:00 p. m., de lunes a viernes, llamando al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento). Si no puede oír o hablar bien, llame al 877-855-8039 o al 711 para usar el Servicio de retransmisión de California.

## **CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA FORMAL**

Si usted considera que LIBERTY no ha brindado alguno de estos servicios o ha discriminado ilegalmente de otra manera por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual, puede presentar una queja formal ante el Coordinador de Derechos Civiles de LIBERTY. Puede presentar una queja formal por teléfono, por escrito, en persona o electrónicamente:

- **Por teléfono:** Comuníquese con el Coordinador de Derechos Civiles de LIBERTY entre las 8:00 a. m y las 5:00 p. m, de lunes a viernes, llamando al 888-704-9833. O, si no puede oír o hablar bien, llame al 877-855-8039.
- **Por escrito:** Complete un formulario de queja o escriba una carta y envíela a:
  - LIBERTY Dental Plan
  - Coordinadora de Derechos Civiles
  - P.O. Box 26110
  - Santa Ana, CA 92799-6110
- **En persona:** Visite el consultorio de su dentista o LIBERTY y diga que desea presentar una queja formal.
- **Electrónicamente:** Visite el sitio web de LIBERTY en la sección **Presentar una queja formal en línea**



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

**OFICINA DE DERECHOS CIVILES – DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN DE LA SALUD DE CALIFORNIA**

También puede presentar una queja de derechos civiles con el Departamento de Servicios de Atención de la Salud de California, Oficina de Derechos Civiles, por teléfono, por escrito o electrónicamente:

- **Por teléfono:** Llame al **916-440-7370**. Si no puede hablar o escuchar bien, llame al **711 (Servicio de retransmisión de telecomunicaciones)**.
- **Por escrito:** Complete el formulario de queja o envíe una carta a:  
**Office of Civil Rights**  
**Department of Health Care Services**  
**Office of Civil Rights**  
**P.O. Box 997413, MS 0009**  
**Sacramento, CA 95899-7413**  
 Puede obtener formularios de quejas en [http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx).
- **Electrónicamente:** Envíe un correo electrónico a [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).

**OFICINA DE DERECHOS CIVILES – DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS HUMANOS DE LOS ESTADOS UNIDOS**

Si considera que ha sido discriminado por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar una queja de derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., Oficina de Derechos Civiles, por teléfono, por escrito, o electrónicamente:

- **Por teléfono:** Llame al **1-800-368-1019**. Si no puede hablar o escuchar bien, llame a **TTY/TDD 1-800-537-7697**.
- **Por escrito:** Complete el formulario de queja o envíe una carta a:  
**U.S. Department of Health and Human Services**  
**200 Independence Avenue, SW**  
**Room 509F, HHH Building**  
**Washington, D.C. 20201**  
 Puede obtener formularios de quejas en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.
- **Electrónicamente:** Visite el Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>

**Aviso de prácticas de privacidad**

Una declaración que describe las políticas y procedimientos de LIBERTY para mantener la confidencialidad de los registros dentales está disponible y se le proporcionará cuando la solicite.

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



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

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/Legal/Privacy-Statement/Patient-Privacy-1.aspx>

Llame a Servicios para Miembros al (888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855-8039 de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., para una copia escrita de este aviso.

---

### **Aviso sobre leyes**

Muchas leyes aplican a este Manual para Miembros. Estas leyes pueden afectar sus derechos y responsabilidades incluso si las leyes no se incluyen ni describen en este manual. Las leyes principales que aplican a este manual son leyes estatales y federales sobre el programa Medi-Cal. Otras leyes federales y estatales también pueden aplicar.

---

### **Aviso sobre Medi-Cal como pagador de última instancia**

A veces, otro debe pagar primero por los servicios que le brindamos. Por ejemplo, si ya tiene un seguro de su empleador.

El Departamento de Servicios de Atención de la Salud de California tiene el derecho y responsabilidad de cobrar por los servicios cubiertos de Medi-Cal para los cuales Medi-Cal no es el primer pagador.

El programa Medi-Cal cumple con las leyes y regulaciones estatales y federales en relación con la responsabilidad legal de terceros por los servicios de atención de salud a los beneficiarios. Tomaremos todas las medidas razonables para asegurar que el programa Medi-Cal sea el pagador de última instancia.

---

### **Aviso de Determinación Adversa de Beneficios**

Debemos usar el formulario de Aviso de Determinación Adversa de Beneficios (NABD) para informarle sobre una negación, cancelación y demora o modificación de los beneficios. Si usted no está de acuerdo con nuestra decisión, puede presentar una apelación con nuestro plan.



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

# 7. Presentación de informes y resolución de problemas

Hay dos tipos de problemas que puede tener con su plan dental:

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

Debe usar primero el proceso de quejas formales y apelación de LIBERTY para informarnos sobre su problema. Esto no cancela sus derechos y recursos legales. Tampoco discriminaremos ni tomaremos represalias contra usted por presentar una queja. Informarnos sobre su problema nos ayudará a mejorar la atención para todos los miembros. Si su queja formal no se resuelve, puede presentar una queja con el Departamento de Atención Médica Administrada de California (DMHC). Si no está de acuerdo con el resultado de su apelación, puede solicitar una Audiencia Estatal Imparcial. Debe completar el proceso de apelación interna de LIBERTY **antes** de solicitar una Audiencia Estatal Imparcial.

También puede solicitar una Revisión Médica Independiente (IMR) del DMHC. La IMR es una revisión imparcial de una decisión del plan dental. La IMR decide la necesidad médica, la cobertura y las disputas de pago por servicios urgentes o de emergencia. Debe solicitar una IMR dentro de los 6 meses posteriores a que LIBERTY le haya enviado una decisión por escrito sobre su apelación.

Si primero solicita una Audiencia Estatal (consulte a continuación para obtener más información sobre apelaciones y audiencias estatales), no puede solicitar una Revisión Médica Independiente (IMR). Pero si solicita una IMR primero, y no está de acuerdo con el resultado, puede solicitar una Audiencia Estatal. Puede obtener ayuda del Departamento de Atención de la Salud Administrada de California.

“El Departamento de Atención Médica Administrada de California es responsable de regular los planes de servicio del cuidado de la salud. Si tiene una queja formal contra su plan de salud, debe llamar primero a su plan de salud al **888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles), 877-550-3875 (para el condado de Sacramento)** o **TTY 877-855-8039** y usar el proceso de quejas formales de su plan de salud antes de comunicarse con el



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).



## 48 | Presentación de informes y resolución de problemas

departamento. Utilizar este proceso de queja formal no le prohíbe ningún derecho o recurso legal posible que pueda estar a su disposición. Si necesita ayuda con una queja formal relacionada con una emergencia, una queja formal que no fue resuelta satisfactoriamente por su plan de salud, o una queja formal que sigue sin resolverse después de más de 30 días, usted puede llamar al departamento para solicitar ayuda. También es posible que tenga derecho a una Revisión Médica Independiente (IMR). Si usted es elegible para una IMR, el proceso de IMR le proporcionará una revisión imparcial de las decisiones médicas tomadas por el plan de salud con relación a la necesidad médica del servicio o tratamiento propuesto, las decisiones de cobertura para tratamientos que son de naturaleza experimental o de investigación y las disputas de pago por servicios médicos de emergencia o urgencia. El departamento también tiene un número de teléfono gratuito (**1-888-466-2219**) y una línea TDD (**1-877-688-9891**) para las personas con discapacidad auditiva o del habla. El sitio web del departamento <https://www.dmhca.gov> incluye formularios para presentar quejas, formularios para solicitar una IMR e instrucciones en línea.”

El Defensor de Atención Administrada del Departamento de Servicios de Atención de la Salud de California (DHCS) también puede ayudar. El Defensor puede ayudar con los problemas que el plan no ha resuelto; con problemas relacionados con la afiliación, cambio o cancelación de un plan; y otros problemas con el plan de atención administrada de Medi-Cal. Puede llamar al Defensor al **1-888-452-8609**, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

También puede presentar una queja formal con la oficina de elegibilidad de su condado sobre su elegibilidad para Medi-Cal. Si no está seguro ante quién puede presentar su queja formal, llame al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855-8039

---

## Quejas

Una queja (o queja formal) puede ser sobre la atención que recibe de un proveedor de la red. Una queja también puede ser sobre LIBERTY. Lea a continuación para obtener más información sobre apelaciones y Audiencias Estatales. Puede presentar una queja con su PCD o LIBERTY.

Puede presentar una queja con nosotros por teléfono, en línea o por correo. No hay límite de tiempo para presentar quejas. Para presentar una queja por teléfono, llame al consultorio de su PCD o llame al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles), 877-550-3875 (para el condado de Sacramento) o TTY 877-855-8039. Indique su número de identificación del plan dental, su nombre y la razón de su queja.

Para presentar una queja por correo, llame al 888-703-6999 (TTY 877-855-8039). Solicite que le envíen un formulario. Cuando reciba el formulario, complételo. Asegúrese de incluir su nombre, número de identificación del plan dental y la razón de su queja. Cuéntenos qué sucedió y cómo podemos ayudarlo.

- Enviar por correo a:  
LIBERTY Dental Plan  
Grievances and Appeals Department  
P.O. Box 26110  
Santa Ana, CA 92799-6110
- En línea: **Presentar una queja formal en línea**



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855-8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

Si necesita ayuda para presentar su queja, podemos ayudarlo. Podemos brindarle servicios gratuitos de idioma. 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles), 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039.

Dentro de los 5 días de haber recibido su queja, le enviaremos una carta para informarle que la recibimos. En un plazo de 30 días, le diremos cómo resolvimos su problema.

Si desea que tomemos una decisión rápida porque el tiempo que lleva resolver su queja pondría en peligro su vida, su salud o su capacidad para funcionar, puede solicitar una revisión acelerada (rápida). Para solicitar una revisión acelerada, llame al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855-8039. Tomaremos una decisión dentro de las 72 horas después de haber recibido su queja.

---

## 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 un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios (NABD), y no está de acuerdo con la decisión, puede presentar una apelación, o su PCD puede presentar una apelación por usted.

Puede solicitar una apelación por teléfono, en línea o por correo. Debe solicitar una apelación dentro de los 60 días calendario a partir de la fecha en que recibió el aviso.

- **Para presentar una apelación por teléfono**, llame al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles), 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. Indique su nombre, número de identificación del plan de salud y el servicio que apela.
- **Para presentar una apelación por correo**, llame al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles), 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. Solicite que le envíen un formulario. Cuando reciba el formulario, complételo. Asegúrese de incluir su nombre, número de identificación del plan dental y el servicio que apela.

**Envíe el formulario a:**

LIBERTY Dental Plan  
Grievances and Appeals Department  
P.O. Box 26110  
Santa Ana, CA 92799-6110

- **En línea:** Presentar una apelación en línea

Si el aviso que le enviamos le informa que cesarán los servicios, puede seguir recibiendo servicios durante su apelación. Para ello, usted o su PCD deben solicitar una apelación dentro de los 10 días de la fecha en que se le envió el aviso por correo. Debe indicarnos que quiere seguir recibiendo servicios.

Si necesita ayuda para solicitar su apelación, podemos ayudarlo. Podemos brindarle servicios gratuitos de



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

## 50 | Presentación de informes y resolución de problemas

idioma. Llame al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles), 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039.

Dentro de los 5 días de haber recibido su apelación, le enviaremos una carta para informarle que la recibimos. Dentro de los 30 días, le diremos nuestra decisión sobre la apelación.

Si usted o su médico desea que tomemos una decisión rápida porque el tiempo que lleva resolver su apelación pondría en peligro su vida, su salud o su capacidad para funcionar, puede solicitar una revisión acelerada (rápida). Para solicitar una revisión acelerada, llame al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855-8039. Tomaremos una decisión dentro de las 72 horas después de haber recibido su apelación.

---

## Audiencias estatales

Una Audiencia Estatal es una reunión con personas del Departamento de Servicios Sociales de California (DSS). Un juez ayudará a resolver su problema. Puede solicitar una Audiencia Estatal solo **después** de haber completado un proceso de apelación en LIBERTY, y si aún no está satisfecho con la decisión o si no ha recibido una decisión sobre su apelación después de 30 días.

Puede solicitar una audiencia estatal por teléfono o correo. Debe solicitar una Audiencia Estatal a más tardar 120 días calendario a partir de la fecha del aviso que le informaba la decisión de apelación. Su PCD puede solicitar una Audiencia Estatal por usted si obtiene aprobación del DSS. Llame al DSS para solicitar al Estado que autorice a su PCD a solicitar una Audiencia Estatal.

Si el aviso que le enviamos le informa que cesarán los servicios, puede seguir recibiendo servicios durante su Audiencia Estatal. Para ello, usted o su PCD deben solicitar una Audiencia Estatal dentro de los 10 días de la fecha en que se le envió el aviso por correo. Debe indicarnos que desea seguir recibiendo servicios.

Para solicitar una Audiencia Estatal por teléfono, llame a la Unidad de Respuesta Pública del Departamento de Servicios Sociales de California (DSS) al **1-800-743-8525 (TTD 1-800-952-8349)**.

Para solicitar una Audiencia Estatal por correo, complete el formulario que recibió con su aviso de resolución de apelaciones.

### **Envíe el formulario a:**

California Department of Social Services  
State Hearings Division  
P.O. Box 944243, MS 09-17-37  
Sacramento, CA 94244-2430

Si necesita ayuda para solicitar una Audiencia Estatal, podemos ayudarlo. Podemos brindarle servicios gratuitos de idioma. Llame al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles), 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. En la audiencia, usted dará su versión de la historia. Nosotros daremos nuestra versión. Puede llevar hasta 90 días para que el juez tome una decisión sobre su caso.



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

## 51 | Presentación de informes y resolución de problemas

Si quiere que tomemos una decisión rápida porque el tiempo de espera de la Audiencia Estatal podría poner en riesgo su vida, su salud o su habilidad para funcionar plenamente, usted o su PCD pueden escribir al DSS. Puede solicitar una Audiencia Estatal acelerada (rápida). El DSS debe tomar una decisión a más tardar 3 días hábiles después de recibir su solicitud.

Si ya tuvo una Audiencia Estatal, **no puede** solicitar una IMR. Pero si solicita una IMR primero, y no está satisfecho con el resultado, puede solicitar una Audiencia Estatal.

---

## Fraude, derroche y abuso

Si usted sospecha que un proveedor o persona que recibe Medi-Cal ha cometido fraude, derroche o abuso, es su derecho y responsabilidad informarlo.

El fraude, derroche y abuso por parte del proveedor incluye:

- Modificar registros dentales
- Recetar más medicamento que el necesario en términos médicos
- Brindar más servicios de atención dental que los necesarios en términos médicos
- Facturar por servicios que no se brindaron
- Facturar por servicios profesionales cuando el profesional no prestó el servicio

El fraude, derroche y abuso por parte de una persona que recibe beneficios incluye:

- Prestar, vender o dar una tarjeta de identificación del plan dental o la Tarjeta de Identificación de Beneficios (BIC) de Medi-Cal a otra persona
- Obtener tratamientos o medicamentos similares o iguales de más de un proveedor
- Ir a la sala de emergencias cuando no se trata de una emergencia
- Usar el número del Seguro Social o número de identificación del plan dental de otra persona

Para informar fraude, derroche y abuso, escriba el nombre, dirección y número de identificación de la persona que cometió el fraude, derroche o abuso. Brinde la mayor cantidad de información posible sobre la persona, como el número de teléfono o la especialidad si se trata de un proveedor. Indique las fechas de los eventos y un resumen de lo que sucedió con exactitud.

### Envíe el informe a:

LIBERTY Dental Plan  
Special Investigation Unit  
P.O. Box 26110  
Santa Ana, CA 92799-6110

O llame a nuestra Línea Directa de fraude, derroche y abuso las 24 horas al 1-888-704-9833.



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

# 8. Números y palabras importantes que debe conocer

## Números de teléfono importantes

- Servicios para Miembros de LIBERTY, Condado de Los Ángeles 888-703-6999
- Servicios para Miembros de LIBERTY, Condado de Sacramento 877-550-3875
- LIBERTY TDD/TTY 877-855-8039
- Beneficiarios de Medi-Cal Dental 800-322-6384 (TTY 800-735-2922)
- Centro de ayuda del DMHC 888-466-2219
- Health Care Options – Atención Administrada de Medi-Cal 800-430-4263
- Alianza de Salud para el Consumidor 888-804-3536
- Elegibilidad para Medi-Cal 916-552-9200
- Audiencia Imparcial de Medi-Cal 800-952-5253 (TTY 800-952-8349)
- Atención Administrada de Medi-Cal 916-449-2000
- Defensor de Medi-Cal 888-452-8609

## Palabras importantes que debe conocer

**Apelación:** Una solicitud formal que pide a LIBERTY que revise los servicios denegados para el tratamiento provisto. Una apelación puede ser presentada por su dentista.

**Aplicable:** Aplica o se refiere a tener un efecto sobre alguien o algo.

**Autorización:** Ver autorización previa.

**Factura para cobrar el saldo:** Facturar a un paciente por la diferencia entre el cargo real del dentista y la cantidad pagada por LIBERTY. Excepto en el caso de copagos y parte del costo, no está permitido facturar para cobrar el saldo por servicios cubiertos.

**Beneficiario:** Una persona elegible para beneficios de Medi-Cal.

**Tarjeta de identificación del beneficiario (BIC):** La tarjeta de identificación que el Departamento de Servicios de Atención de la Salud brinda a los beneficiarios. La BIC incluye el número del beneficiario y otra información importante.

**Beneficios:** Los servicios dentales médicamente necesarios provistos por un dentista de LIBERTY disponibles a través del programa dental de Medi-Cal.

**Programa de California Children Services (CCS):** Un programa de salud pública que brinda servicios de diagnóstico especializados, tratamiento y terapia a niños elegibles menores de 21 años que reúnen las condiciones elegibles para CCS de acuerdo con lo establecido por las regulaciones estatales.

**Caries:** Otro término para deterioro dental o cavidades.



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

## 53 | Números y palabras importantes que debe conocer

**Revisión clínica:** Un examen por parte de un dentista para dar una opinión sobre la adecuación del tratamiento propuesto o brindado por un dentista de LIBERTY diferente. LIBERTY puede requerir una revisión clínica en ciertas circunstancias.

**Queja:** Expresión verbal o escrita de insatisfacción, incluyendo cualquier disputa, solicitud de reconsideración o apelación interpuesta por usted o por un dentista en su nombre. Su representante también puede presentar una queja.

**Copago:** Una pequeña parte de la tarifa del dentista que debe pagar el beneficiario.

**Servicios cubiertos:** El conjunto de procedimientos dentales que son beneficios de LIBERTY. LIBERTY solo pagará por los servicios médicamente necesarios provistos por un dentista de LIBERTY que sean beneficios del programa dental de Medi-Cal.

**Especialista dental:** Un dentista que brinda atención de especialidad como endodoncia, cirugía oral, odontología pediátrica, periodoncia y ortodoncia (frenillos).

**Programa de Detección Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT):** Un programa federal que brinda atención de la salud para niños mediante evaluaciones periódicas, servicios de diagnóstico y tratamiento. La atención dental está incluida en el programa EPSDT.

**Elegibilidad:** Significa cumplir con los requisitos para recibir los beneficios de Medi-Cal.

**Atención de emergencia:** Un examen y/o evaluación dental por parte de un dentista de LIBERTY o especialista dental para determinar si existe una condición dental de emergencia, y para brindar atención a fin de tratar cualquier síntoma de emergencia dentro de las capacidades del consultorio y conforme a los estándares de atención reconocidos profesionalmente.

**Condición dental de emergencia:** Una condición dental que si no recibe atención inmediata podría esperarse de manera razonable que cause un riesgo para la salud de la persona, ya sea dolor intenso o que afecte la habilidad para funcionar.

**Endodoncista:** Un especialista dental que limita su práctica a tratar enfermedades y lesiones de la pulpa y la raíz de los dientes.

**Exclusión:** Significa cualquier procedimiento o servicio dental no disponible en virtud del programa dental de Medi-Cal.

**Queja formal:** Consultar Queja.

**Identificación:** Significa algo que prueba quién es una persona, como por ejemplo, la licencia de conducir.

**Limitaciones:** Se refiere al número de servicios permitidos, tipo de servicio permitido o el servicio dentalmente apropiado más asequible.

**Dentista de Medi-Cal:** Un dentista que ha sido aprobado para brindar servicios cubiertos a beneficiarios de Medi-Cal.

**Necesario en términos médicos:** Los servicios cubiertos que son necesarios y apropiados para el tratamiento de los dientes, encías y estructuras de apoyo y que (a) se brindan de acuerdo con los estándares de práctica reconocidos profesionalmente; (b) el dentista tratante determina que es consistente con la condición dental; y (c) se trata del tipo, suministro y nivel de servicio más apropiado considerando los posibles riesgos, beneficios y servicios cubiertos alternativos.

**Servicio no cubierto:** Un procedimiento o servicio dental que no es un beneficio cubierto.

**Dentista no participante:** Un dentista que no está inscrito en Medi-Cal y no está autorizado para brindar servicios a los beneficiarios elegibles de Medi-Cal.

**Aviso de autorización (NOA):** Un formulario generado por computadora que se envía a dentistas en respuesta a su solicitud de autorización de servicios. (Ver Solicitud de Autorización de Tratamiento.)

**Otra cobertura de salud / Otro seguro de salud:** Cobertura para servicios dentales relacionados que puede tener conforme a cualquier plan dental privado, cualquier programa de seguro, cualquier otro programa de



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

## 54 | Números y palabras importantes que debe conocer

atención dental estatal o federal, o conforme a otro derecho contractual o legal.

**Cirugía oral:** Un especialista dental que limita su práctica al diagnóstico y tratamiento quirúrgico de enfermedades, lesiones, deformidades, defectos y apariencia de la boca, mandíbula y el rostro.

**Ortodoncista:** Un especialista dental que limita su práctica a la prevención y tratamiento de problemas en la manera en que los dientes superiores e inferiores encajan para morder o masticar.

**Proveedor fuera de la red:** Un proveedor que no forma parte de la red de LIBERTY.

**Cuidado paliativo:** Tratamiento que alivia el dolor pero no resuelve el problema que causa el dolor, o brinda solo una solución temporal.

**Proveedor dental participante:** Un proveedor inscrito en el programa dental de Medi-Cal que brinda servicios dentales a los miembros del plan.

**Dentista pediátrico:** Un especialista dental que limita su práctica a tratar niños desde el nacimiento hasta la adolescencia, brindando atención primaria y una variedad completa de tratamiento de atención preventiva.

**Periodoncista:** Un especialista dental que limita su práctica al tratamiento de enfermedades de las encías y tejido alrededor de los dientes.

**Prima:** La cantidad de dinero que una persona debe pagar mensualmente por la cobertura dental. Los miembros del plan no tienen que pagar una prima.

**Autorización previa:** Una solicitud de un dentista de LIBERTY para aprobar los servicios antes de que se realicen. Los dentistas reciben un Aviso de Autorización (NOA) de LIBERTY por los servicios aprobados.

**Código de procedimiento:** Un número de código que identifica un servicio médico o dental determinado.

**Prostodoncista:** Un especialista dental que limita su práctica al reemplazo de dientes faltantes con dentaduras, puentes u otros sustitutos.

**Proveedor:** Un dentista individual, Higienista Dental Registrado en una Práctica Alternativa (RDHAP), grupo dental, escuela dental o clínica dental inscrita en el programa dental Medi-Cal para brindar atención médica o servicios dentales a beneficiarios de Medi-Cal.

**Directorio de Proveedores:** Una lista de todos los proveedores en la red de LIBERTY.

**Derivación:** Cuando su PCD dice que puede recibir atención de otro proveedor. Algunos cuidados y servicios cubiertos requieren una derivación y aprobación previa.

**Requisitos:** Se refiere a algo que usted debe hacer o a las normas que debe seguir.

**Responsabilidad:** Se refiere a algo que usted debería hacer o se espera que haga.

**Área de servicio:** El área geográfica donde LIBERTY brinda servicio. Esto incluye los condados de Sacramento y Los Ángeles.

**Parte del costo:** La parte de los gastos de salud que un beneficiario debe pagar o promete pagar antes de que se puedan realizar pagos de Medi-Cal para ese mes.

**Firma:** Se refiere a su nombre escrito con su puño y letra.

**Audiencia Estatal:** Una Audiencia Estatal es un proceso legal que permite a los beneficiarios solicitar una reevaluación de una Solicitud de Autorización de Tratamiento (TAR) denegada o modificada. También permite a un beneficiario o dentista solicitar una reevaluación de un caso de reembolso.

**Solicitud de Autorización de Tratamiento (TAR):** Una solicitud enviada por un dentista de LIBERTY para aprobar ciertos servicios cubiertos antes de poder iniciar el tratamiento. Se requiere una TAR para ciertos servicios y en circunstancias especiales.

**Formulario TAR/de queja:** El formulario que utiliza un dentista cuando solicita autorización para prestar un servicio o para recibir el pago por un servicio finalizado.



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

# 9. Formularios



## Formulario de Quejas formales y Apelaciones

### FORMULARIO ESCRITO DE QUEJAS FORMALES Y APELACIONES DE MIEMBROS: CALIFORNIA PÁG.1

Utilice 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 ayudarnos a revisar su caso. Si ha presentado 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)			
Apellido del miembro	Nombre del miembro	Fecha de hoy	
Dirección del miembro	Ciudad	Estado	Código postal
Número de teléfono del miembro	Número de identificación del miembro (ver tarjeta de identificación)		
Empleador o grupo	Nombre del paciente	Relación	

INFORMACIÓN DEL REPRESENTANTE AUTORIZADO, SI APLICA (LETRA IMPRENTA)		
<b>Autorizo a LIBERTY Dental Plan para permitir que la siguiente persona actúe en mi nombre durante el proceso</b>		
Apellido del representante	Nombre del representante	Número de teléfono del representante
Firma del representante	Firma del miembro	

Si necesita ayuda para completar este formulario, llame a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al **888-703-6999** o TTY **877-855-8039**, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Podemos proporcionarle un intérprete sin costo alguno, si lo necesita. Usted o alguien a quien autorice tiene derecho a revisar el expediente de su caso en cualquier momento. Le proporcionaremos copias sin costo alguno.



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).





## Formulario escrito de quejas formales y apelaciones de miembros: California pág. 2

### INFORMACIÓN DEL CONSULTORIO/PROVEEDOR DE ATENCIÓN DENTAL (LETRA IMPRENTA)

Autorizo a LIBERTY Dental Plan a solicitar mi información, incluido los historiales médicos y radiografías, si corresponde, al siguiente consultorio:

Número del consultorio	Nombre del consultorio dental	Fecha de la última consulta	
Dirección del consultorio dental	Ciudad	Estado	Código postal
Número de teléfono del consultorio dental	Nombre del personal del consultorio dental involucrado (si se conoce)		

***Las apelaciones de Medicaid deben presentarse dentro de los 60 días a partir de la fecha de su carta de rechazo.***

***Las quejas formales de Medicaid se pueden presentar en cualquier momento.***

### RESUMEN DE LA QUEJA FORMAL O APELACIÓN

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



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).

**Formulario escrito de quejas formales y apelaciones de miembros: California pág. 3**

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 California**  
**Grievances and Appeals Department**  
**P.O. Box 26110**  
**Santa Ana, CA 92799-6110**

- Por fax al Departamento de Quejas Formales y Apelaciones de LIBERTY al **833-250-1814**
- Por teléfono al Departamento de Servicios para Miembros de LIBERTY Dental Plan al **866-703-6999**, o TTY **(877) 855-8039**
- De manera electrónica, mediante el proceso de presentación de quejas formales en línea en nuestro sitio web [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).
- Envíenos un correo electrónico a: [GandA@libertydentalplan.com](mailto:GandA@libertydentalplan.com)

**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.**



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).



## Solicitud del Comité de Políticas Públicas de California

**Gracias** por su interés en unirse al Comité de Políticas Públicas de California de LIBERTY Dental Plan. Complete este formulario y envíelo por correo, correo electrónico o fax. La información se encuentra en la parte inferior de la página.

Si es **ACEPTADO** para unirse a este Comité, recibirá un cheque por \$100.00 por cada reunión a la que asista.

¿Cuál es su nombre y apellido?
¿Cuál es su fecha de nacimiento?
¿Cuál es su dirección?
¿Cuál es su número de teléfono durante el día?
¿Cuál es su número de identificación de LIBERTY?
¿Dónde trabaja?
¿Cuál es su cargo?
Seleccione su nivel de educación: <input type="checkbox"/> 8.º grado <input type="checkbox"/> Escuela secundaria <input type="checkbox"/> Universidad <input type="checkbox"/> Otro _____

Puede comunicarse con nosotros al 1-888-703-6999 o TTY/TDD 1-877-855-8039, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. (PST) si necesita ayuda para completar este formulario o si tiene alguna pregunta

**Envíe** este formulario a [QM@libertydentalplan.com](mailto:QM@libertydentalplan.com). También puede enviarlo por correo/fax a:

**Enviar por correo a:** LIBERTY Dental Plan of California, Public Policy Committee (QM Dept.),

P.O. Box 26110, Santa Ana, CA 92799-6110

**Número de fax:** 1-888-334-6027



Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999 (para el condado de Los Ángeles) u 877-550-3875 (para el condado de Sacramento), o TTY 877-855- 8039. LIBERTY atiende de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de relevo de California al 711. Visítenos en línea en [www.libertydentalplan.com](http://www.libertydentalplan.com).