



**PLAN FAMILIAR INDIVIDUAL DE CALIFORNIA
DOCUMENTO COMBINADO DE EVIDENCIA DE COBERTURA Y FORMULARIO DE
DIVULGACIÓN**

Esta EOC contiene información para los miembros cubiertos por los planes comerciales individuales y familiares de LIBERTY Dental Plan.

Disponibilidad de asistencia de idiomas: Los servicios de interpretación y traducción pueden estar disponibles para los miembros con dominio limitado del inglés, incluida la traducción de documentos a ciertos idiomas clave sin costo alguno. Para solicitar servicios de idiomas, llame al 888-703-6999/TTY: 877-855-8039. Asegúrese de avisarle a su dentista de atención primaria o dentista especializado sobre sus necesidades personales del idioma durante su consulta dental inicial.

Español

IMPORTANTE: ¿Puede leer esta noticia? Si no, alguien le puede ayudar a leerla. Además, es posible que reciba esta noticia escrita en su propio idioma sin costo alguno. Para obtener ayuda gratuita, llame ahora mismo al 888-703-6999/TTY: 877-855-8039.

En lo sucesivo en este documento, LIBERTY Dental Plan of California, Inc. puede ser llamado "LIBERTY" o "el Plan."

Este DOCUMENTO COMBINADO DE EVIDENCIA DE COBERTURA Y FORMULARIO DE DIVULGACIÓN es solo un resumen del plan dental. Debe consultar el contrato del plan dental para determinar los términos y condiciones de cobertura exactos. Una copia del contrato del plan dental está disponible a solicitud.

UNA DECLARACIÓN QUE DESCRIBE LAS POLÍTICAS Y LOS PROCEDIMIENTOS DE LIBERTY PARA PRESERVAR LA CONFIDENCIALIDAD DE EXPEDIENTES MÉDICOS ESTÁ DISPONIBLE Y SE LE ENTREGARÁ PREVIA SOLICITUD.

La **Sección I** de este documento contiene una lista de beneficios como referencia general y para la comparación de sus beneficios bajo este plan, seguido por un resumen de su plan de beneficios dentales.

La **Sección II** de este documento contiene definiciones de los términos utilizados en este documento.

ÍNDICE

I. INFORMACIÓN GENERAL	5
II. RESUMEN DE SU PLAN DE BENEFICIOS DENTALES	7
A. CÓMO USAR SU PLAN DE LIBERTY DENTAL	7
B. CÓMO CONTACTAR A LIBERTY	7
C. ÁREA DE SERVICIO DE LIBERTY	7
D. RED DE LIBERTY	7
E. SU DENTISTA DE ATENCIÓN PRIMARIA (PCD)	7
F. SERVICIOS DE ASISTENCIA DE IDIOMAS	8
G. CÓMO OBTENER ATENCIÓN DENTAL CUANDO LA NECESITE	8
H. ACCESO OPORTUNO A LA ATENCIÓN	9
I. DERIVACIONES A ESPECIALIDADES Y AUTORIZACIONES PREVIAS	9
J. ATENCIÓN DE EMERGENCIA	10
K. ATENCIÓN DE URGENCIA	10
L. ATENCIÓN CUANDO ESTÁ FUERA DEL ÁREA DE SERVICIO DE LIBERTY	10
M. COSTOS (CONSULTE LA "LISTA DE BENEFICIOS" Y LA SECCIÓN "LO QUE USTED PAGA")	10
N. QUÉ HACER SI TIENE UNA QUEJA FORMAL SOBRE LIBERTY DENTAL PLAN	11
III. DEFINICIONES DE TÉRMINOS ÚTILES EN ESTE DOCUMENTO	11
IV. ACCESO A SERVICIOS - CONSULTAS CON UN DENTISTA	14
A. CONSULTORIOS DENTALES	14
B. EDUCACIÓN DE SALUD DENTAL	15
C. ELECCIÓN DE PROVEEDORES	15
D. TELEODONTOLOGÍA	16
E. ATENCIÓN DE URGENCIA	17
F. ATENCIÓN DENTAL DE EMERGENCIA	17
G. SEGUNDA OPINIÓN	19
H. DERIVACIÓN A UN ESPECIALISTA	19
I. AUTORIZACIÓN, MODIFICACIÓN O DENEGACIÓN DE SERVICIOS	20
J. SOLICITUDES URGENTES	20
K. CONTINUIDAD DE LA ATENCIÓN	21
V. CUOTAS Y CARGOS - LO QUE USTED PAGA	21
A. PRIMAS Y CUOTAS DE PRE-PAGO	21
B. CAMBIOS EN LOS BENEFICIOS Y LAS PRIMAS	22
C. OTROS CARGOS	22
D. RESPONSABILIDAD DE PAGO	22
E. REEMBOLSO DE PROVEEDORES	23
VI. AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD	23
VII. ELEGIBILIDAD E INSCRIPCIÓN	24
A. REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD	24
B. QUIÉN ES ELEGIBLE PARA INSCRIBIRSE	24
C. QUIÉN TIENE DERECHO A LOS BENEFICIOS	25
VIII. SERVICIOS CUBIERTOS	25
A. SERVICIOS DENTALES DE DIAGNÓSTICO	25

	31
B. SERVICIOS DENTALES PREVENTIVOS.....	26
C. SERVICIOS DENTALES DE RESTAURACIÓN.....	26
D. SERVICIOS DE ENDODONCIA.....	26
E. SERVICIOS PERIODONTALES.....	26
F. SERVICIOS DE PROSTODONCIA.....	26
G. SERVICIOS DE CIRUGÍA ORAL.....	26
H. SERVICIOS DENTALES COMPLEMENTARIOS.....	26
I. SERVICIOS DE ORTODONCIA.....	26
IX. LIMITACIONES, EXCLUSIONES, EXCEPCIONES Y REDUCCIONES.....	26
A. EXCLUSIONES GENERALES.....	27
B. CITAS PERDIDAS.....	27
X. TERMINACIÓN, RESCISIÓN Y CANCELACIÓN DE LA COBERTURA.....	28
A. TERMINACIÓN DE LOS BENEFICIOS.....	28
B. FECHA EFECTIVA DE LA TERMINACIÓN.....	29
C. DESAFILIACIÓN.....	29
D. POLÍTICA DE REEMBOLSO.....	30
E. RESCISIÓN.....	30
XI. RENOVACIÓN Y REINCORPORACIÓN DE LA COBERTURA.....	30
XII. SU DERECHO A PRESENTAR UNA QUEJA FORMAL POR CANCELACIÓN, RESCISIÓN O NO RENOVACIÓN DE SU INSCRIPCIÓN AL PLAN.....	31
XIII. PROCEDIMIENTOS DE QUEJAS FORMALES Y APELACIONES.....	31
A. QUEJAS FORMALES EXENTAS DE ACUSE DE RECIBO Y RESPUESTA POR ESCRITO.....	32
B. QUEJAS FORMALES Y APELACIONES URGENTES (ACELERADAS).....	33
C. PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR QUEJAS DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN MÉDICA ADMINISTRADA (DMHC) DEL ESTADO DE CALIFORNIA.....	33
D. SU DERECHO A PRESENTAR UNA APELACIÓN:.....	34
E. MEDIACIÓN.....	35
F. REVISIÓN MÉDICA INDEPENDIENTE (IMR).....	35
G. ARBITRAJE.....	36
XIV. OTRAS DISPOSICIONES.....	37
A. COORDINACIÓN DE BENEFICIOS.....	37
B. RESPONSABILIDAD DE TERCEROS.....	37
C. OPORTUNIDAD PARA PARTICIPAR EN EL COMITÉ DE POLÍTICA PÚBLICA DE LIBERTY.....	37
D. NOTIFICACIÓN DE NO DISCRIMINACIÓN.....	38
E. PRESENTACIÓN DE RECLAMOS.....	40
F. DONACIÓN DE ÓRGANOS.....	40
G. DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PARA MIEMBROS DE LIBERTY DENTAL PLAN.....	40
H. DERECHOS DEL MIEMBRO.....	40
I. RESPONSABILIDADES DEL MIEMBRO.....	41
J. SEPARACIÓN FISCAL DE LA TOMA DE DECISIONES.....	42
XV. PLAN DE CUMPLIMIENTO.....	42
A. OBJETIVO DEL PLAN DE CUMPLIMIENTO.....	42
B. POLÍTICA.....	43
C. REPORTE DE POSIBLES FRAUDES.....	43

Comunicaciones confidenciales

La ley de California establece que usted puede solicitar comunicaciones confidenciales con respecto a la recepción de servicios delicados. Estos tipos de servicios pueden incluir:

- Facturas e intentos de cobro.
- Un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios
- Un Aviso de Explicación de Beneficios
- La solicitud de un plan para información adicional con respecto a un reclamo
- Un aviso de un reclamo impugnado
- El nombre y dirección de un proveedor, descripción de los servicios recibidos y otra información relacionada con una consulta.
- Cualquier comunicación verbal, escrita o electrónica del Plan que contenga información médica protegida.

Para solicitar comunicaciones confidenciales de LIBERTY para cualquiera de los servicios enumerados anteriormente, llame al Departamento de 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 www.libertydentalplan.com
- **Por correo a:** LIBERTY Dental Plan, P.O. Box 26110, Santa Ana, CA 92799-6110
- **Por fax al** 877-831-6019
- **Por teléfono al:** Servicios para Miembros de LIBERTY al 888-703-6999
- **Por TDD/TTY:** 877-855-8039

I. INFORMACIÓN GENERAL

ESTA **MATRIZ** DE BENEFICIOS HA SIDO DISEÑADA CON LA INTENCIÓN DE AYUDARLE A COMPARAR LOS BENEFICIOS DE COBERTURA Y ES SOLO UN RESUMEN. DEBE CONSULTAR EL DOCUMENTO COMBINADO DE EVIDENCIA DE COBERTURA Y FORMULARIO DE DIVULGACIÓN, ASÍ COMO EL CONTRATO DEL PLAN, PARA UNA DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS BENEFICIOS Y LIMITACIONES DE LA COBERTURA.

Matriz de beneficios de LIBERTY Dental Plan	
Plan de copago	
(A) Deducibles	Ninguno
(B) Límites máximo de por vida	Un miembro tiene un copago máximo de por vida de \$ 2,200 - 2,300 para los 24 meses de tratamiento cubierto de ortodoncia integral. Aplica para adultos y niños.
(C) Máximos gastos de bolsillo	Ninguno
(D) Servicios profesionales	<p>A un miembro se le puede requerir que realice un copago por cada procedimiento, como se muestra en la Descripción de Beneficios y Copagos, sujetos a las Limitaciones y Exclusiones.</p> <p>Los Copagos varían según la categoría del servicio. Estos son algunos ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Servicios de diagnósticoSin costo - \$85.00• Servicios preventivosSin costo - \$258.00• Servicios de restauraciónSin costo - \$560.00• Servicios de endodonciaSin costo - \$580.00• Servicios de periodonciaSin costo - \$685.00• Servicios de prostodoncia \$10.00 - \$850.00• Cirugía oral y maxilofacial..... \$8.00 - \$2,625.00• Servicios de implantesSin costo - \$2,300.00• Servicios auxiliares generales ... Sin costo - \$210.00• Servicios de ortodonciaSin costo - \$2,300.00
(E) Servicios ambulatorios	Sin cobertura
(F) Servicios de hospitalización	Sin cobertura
(G) Cobertura dental de emergencia	El miembro puede recibir un beneficio máximo de hasta \$75 por año calendario para servicios de emergencia fuera del área.
(H) Servicios de ambulancia	Sin cobertura
(I) Servicios de medicamentos recetados	Sin cobertura
(J) Equipo médico duradero	Sin cobertura

(K) Servicios de salud mental	Sin cobertura
(L) Servicios de dependencia química	Sin cobertura
(M) Servicios de salud a domicilio	Sin cobertura
(N) Otro	Sin cobertura

Cada procedimiento individual dentro de cada una de las categorías indicadas anteriormente que está cubierto bajo el programa tiene un copago específico, que se muestra en la Lista de Beneficios incluido en el paquete de bienvenida emitido durante su inscripción inicial en LIBERTY.

Una copia de su Evidencia de Cobertura combinada estará disponible anualmente o previa solicitud e incluirá cualquier cambio sobre sus beneficios dentales o las políticas públicas de los miembros de LIBERTY.

II. **RESUMEN DE SU PLAN DE BENEFICIOS DENTALES**

A. **CÓMO USAR SU PLAN DE LIBERTY DENTAL**

Este manual es su Evidencia de Cobertura (EOC). Aquí se explica lo que LIBERTY cubre y no cubre. También lea la Lista de Beneficios, que enumera los copagos y otras cuotas. Su plan de LIBERTY Dental es un plan dental individual. Para tener derecho a esta cobertura, debe cumplir con los requisitos de elegibilidad como se indica en este documento.

B. **CÓMO CONTACTAR A LIBERTY**

Nuestro Departamento de Servicios para Miembros está a su disposición. Llámenos si tiene alguna pregunta o problema:

Información de contacto importante de LIBERTY			
Horario: Lunes a viernes 8:00 a. m. a 5:00 p. m.	Sitio web: www.libertydentalplan.com	Dirección postal: LIBERTY Dental Plan, P.O. Box 26110, Santa Ana, CA, 92799-6110.	Servicios para miembros 888-703-6999 TTY: 877-855-8039

C. **ÁREA DE SERVICIO DE LIBERTY**

LIBERTY tiene un área de servicio que cubre todo el estado de California. Esta es el área donde LIBERTY ofrece cobertura dental. Usted debe vivir o trabajar en el área de servicio. Debe recibir todos los servicios dentales dentro del área de servicio, a menos que necesite atención de emergencia o atención de urgencia. Si se muda fuera del área de servicio, debe informar a LIBERTY.

D. **RED DE LIBERTY**

Nuestra red incluye dentistas generales y especialistas que LIBERTY ha contratado para proporcionar servicios cubiertos a los miembros en virtud del plan de beneficios. Para usar sus beneficios, su PCD y otros proveedores participantes deben proporcionarle los servicios cubiertos. Llame al 888-703-6999/TTY: 877-855-8039 para solicitar un Directorio de Proveedores de LIBERTY o use el sitio web.

Si elige un proveedor no participante, tendrá que pagar todos los costos, a menos que reciba una aprobación previa por parte de LIBERTY o en caso requiera atención de urgencia/emergencia o atención de urgencia fuera del área. Si usted es un miembro nuevo de LIBERTY, o si LIBERTY termina el contrato con su proveedor, usted puede continuar viendo a su dentista actual en algunos casos. A esto se le llama continuidad de la atención.

E. **SU DENTISTA DE ATENCIÓN PRIMARIA (PCD)**

No necesita elegir un PCD. Usted puede acceder a los servicios de cualquier dentista general contratado en la red. Cuando se une a LIBERTY, en la mayoría de los casos, tiene que elegir a un PCD. Generalmente, es un dentista general que proporciona atención

básica y coordina la atención que usted necesita de otros proveedores de especialidades dentales.

EXCEPCIÓN: Algunos planes de LIBERTY no requieren que elija y sea asignado a un Proveedor de Atención Primaria. En esos planes, es posible acceder a los servicios de cualquier proveedor de atención primaria de la red que ha sido contratado. Consulte su Lista de Beneficios para determinar si su plan requiere que elija y sea asignado a un proveedor de atención primaria.

F. SERVICIOS DE ASISTENCIA DE IDIOMAS

Los servicios de interpretación y traducción están disponibles sin costo alguno para miembros con un dominio limitado del inglés, incluyendo la traducción de ciertos documentos a idiomas clave y/o formatos alternativos. Si el inglés no es su lengua materna, LIBERTY ofrece servicios de interpretación y traducción de algunos materiales escritos en su idioma preferido. Para solicitar servicios de idiomas, llame al 888-703-6999/TTY: 877-855-8039.

Puede informarnos sobre sus preferencias de raza, etnia e idioma para ayudarlo a satisfacer sus necesidades de atención médica. puede completar una encuesta demográfica de miembros en línea en <https://www.libertydentalplan.com/Members/Member-Language-Survey.aspx> o llamando al 888-703-6999/TTY: 877-855-8039.

Asegúrese de avisarle a su PCD o dentista especializado sobre sus necesidades de idioma preferido durante su primera consulta dental. LIBERTY brinda servicios de asistencia del idioma para todas sus citas dentales. Si su PCD, especialista dental, o el personal de su consultorio, no pueden comunicarse con usted en su idioma preferido, LIBERTY puede coordinar los servicios de interpretación durante su cita sin costo alguno.

LIBERTY pone a su disposición servicios de interpretación certificada sin costo alguno y no recomienda utilizar familiares, menores o amigos para que lo ayuden. Comuníquese con nuestro Departamento de Servicios para Miembros para coordinar un intérprete por teléfono o en persona con la mayor anticipación posible a la hora de su cita, pero no menos de 72 horas desde la hora de su cita. Si tiene una cita de atención de emergencia/urgencia, LIBERTY puede brindarle servicios de interpretación por teléfono para ayudarlo a hablar con el personal del consultorio en su idioma preferido.

G. CÓMO OBTENER ATENCIÓN DENTAL CUANDO LA NECESITE

Primero, llame a su PCD para recibir toda su atención, a menos que sea una emergencia. Si se trata de una emergencia médica, llame a su médico de atención primaria, al 911, o vaya a la sala de emergencias más cercana.

- Por lo general, necesita una derivación y una aprobación previa para recibir atención de un dentista que no sea su PCD. Consulte la siguiente sección.
- La atención debe ser médicamente necesaria para su salud. Su dentista y LIBERTY siguen pautas y políticas para decidir si la atención es médicamente necesaria para su salud. Si no está de acuerdo con LIBERTY acerca de si un servicio es médicamente

necesario para su salud, puede solicitar una apelación, presentar una queja formal o, en algunos casos, puede solicitar una Revisión Médica Independiente (IMR).

- La atención dental debe ser un servicio cubierto por LIBERTY. A los servicios dentales cubiertos también se les llama beneficios. Para ver qué servicios cubre LIBERTY, consulte la Lista de Beneficios. Su Lista de Beneficios se proporciona con este documento al comienzo de su plan, está disponible en cualquier momento en el sitio web de LIBERTY en www.libertydentalplan.com, a través de nuestra aplicación móvil para su Smartphone, o previa solicitud a nuestro Departamento de Servicios para Miembros.

H. ACCESO OPORTUNO A LA ATENCIÓN

La Ley de California establece que usted tiene derecho a programar una cita dentro de un tiempo razonable según sus necesidades bucales. La siguiente tabla muestra el tipo de cita y los plazos:

Tipo de cita	Condición/Tipo de Servicios	Tiempo de espera de la cita
Atención de emergencia	Dolor intenso, hinchazón, sangrado	Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Atención de urgencia	Empaste roto/corona perdida	72 horas
Inicial	Examen, radiografías	36 días hábiles
Atención de rutina (No es una emergencia)	Cuidados de restauración (empastes/coronas)	36 días hábiles
Atención preventiva	Limpiezas	40 días hábiles
Dentista especializado	Cirujano oral, endodoncista, etc.	30 días calendario
Tiempo de espera en el consultorio	Solo citas programadas	No exceder los 30 minutos
Tiempo de espera por teléfono	Para contestar llamadas entrantes	Dentro de los 30 segundos
Tiempo de espera para devolución de llamada	Devolución de llamadas de correos de voz	Dentro de los 30 minutos

Si por alguna razón no puede programar una cita dentro de estos plazos, llame al Departamento de Servicios para Miembros al 888-703-6999/TTY: 877-855-8039 para obtener ayuda.

I. DERIVACIONES A ESPECIALIDADES Y AUTORIZACIONES PREVIAS

Debe obtener una derivación del PCD y la aprobación previa de LIBERTY para recibir servicios que serán proporcionados por un especialista dental, para recibir una segunda opinión o para ver a un dentista que no pertenece a la red de LIBERTY. A la pre-aprobación también se le llama Autorización Previa. Asegúrese de que su PCD le proporcione una derivación y obtenga la aprobación previa de ser necesario. Si no tiene

una derivación y una aprobación previa cuando se requieran, tendrá que pagar la totalidad de los costos por los servicios.

IMPORTANTE: No necesita una derivación y aprobación previa para consultar con su PCD u obtener atención de emergencia o atención de urgencia.

J. ATENCIÓN DE EMERGENCIA

Una afección puede considerarse una emergencia si tiene dolor intenso, hinchazón o sangrado. Una afección también se considera cualquier emergencia, si tiene motivos razonables para pensar que su condición, sin tratamiento, podría causar que su salud o su cuerpo estén en grave peligro y provocar la muerte.

La atención de emergencia está cubierta las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en cualquier parte del mundo. Si necesita atención de emergencia, comuníquese con su PCD, incluidas las condiciones dentales inesperadas que ocurran después del horario normal de atención o los fines de semana. La Atención de Emergencia puede incluir el cuidado de una lesión, dolor intenso o una enfermedad dental grave repentina. Si recibe atención de emergencia, acuda a su PCD para recibir atención de seguimiento. No regrese a la sala de emergencias para recibir atención de seguimiento.

Las emergencias médicas no están cubiertas por LIBERTY si los servicios se proporcionan en un hospital cubierto por un plan médico, o si LIBERTY determina que los servicios no eran de naturaleza dental. Si se trata de una emergencia médica, llame a su médico de atención primaria, al 911, o vaya a la sala de emergencias más cercana.

K. ATENCIÓN DE URGENCIA

La Atención de Urgencia está cubierta en cualquier parte del mundo. La atención de urgencia puede ser necesaria para evitar un problema de salud grave que requiera atención inmediata.

La Atención de urgencia está cubierta en cualquier parte del mundo y la cita debe programarse dentro de las 72 horas. Si necesita atención de urgencia, comuníquese con su PCD, incluidas las condiciones dentales inesperadas que ocurran después del horario normal de atención o los fines de semana.

L. ATENCIÓN CUANDO ESTÁ FUERA DEL ÁREA DE SERVICIO DE LIBERTY

Solo se cubren la atención de emergencia y la atención de urgencia fuera del área de servicio de LIBERTY.

M. COSTOS (consulte la “LISTA DE BENEFICIOS” y la sección “Lo que usted paga”)

- La Prima es lo que usted paga a LIBERTY para mantener la cobertura.
- Un Copago es la cantidad que usted debe pagar al PCD o especialista por un procedimiento cubierto específico. LIBERTY paga el resto de ese servicio cubierto.
- Puede haber otros costos incurridos por servicios opcionales, no cubiertos y materiales mejorados.

- Para verificar sus beneficios dentales, visite nuestro sitio web en www.libertydentalplan.com, descargue nuestra aplicación móvil en su Smartphone o llame a Servicios para Miembros de LIBERTY, gratis al 888-703-6999/TTY: 877-855-8039.

N. QUÉ HACER SI TIENE UNA QUEJA FORMAL SOBRE LIBERTY DENTAL PLAN

LIBERTY ofrece un proceso de resolución de quejas formales. Usted puede presentar una queja formal (también llamada apelación o queja) ante LIBERTY por cualquier insatisfacción que tenga con LIBERTY, sus beneficios, una determinación de reclamo, una determinación de estimación previa, su PCD, especialista o cualquier aspecto de su plan de beneficios dentales.

Si no está de acuerdo con la decisión de LIBERTY sobre su queja formal, puede obtener ayuda del Centro de Ayuda del Departamento de Atención Médica Administrada de California. En algunos casos, el Departamento de Atención Médica Administrada puede ayudarlo a solicitar una Revisión Médica Independiente (IMR) o a presentar una queja. La IMR es una revisión de su caso por médicos que no son parte de su plan de salud.

III. DEFINICIONES DE TÉRMINOS ÚTILES EN ESTE DOCUMENTO

Los siguientes términos se usan en esta Evidencia de Cobertura (EOC):

- **Año de beneficios:** El año de la cobertura de su plan dental de LIBERTY.
- **Apelación:** Una solicitud hecha a LIBERTY por parte de un miembro, un proveedor que actúa en nombre del miembro con consentimiento por escrito u otra persona autorizada para revisar una acción del Plan para demorar, modificar o denegar servicios.
- **Aplicable:** Tener un efecto sobre alguien o algo.
- **Área de Servicio:** Los condados de California donde LIBERTY ofrece cobertura.
- **Asignación máxima del contrato:** El reembolso bajo el plan dental contra lo que LIBERTY calcula como pago y la obligación financiera del miembro.
- **Atención de emergencia:** Una prueba, examen o evaluación dental por parte de un proveedor de LIBERTY 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.
- **Atención de urgencia fuera del área:** Servicios de urgencia que son necesarios cuando se encuentra fuera del área de servicio o lejos de su PCD.
- **Atención de urgencia:** Es la atención que necesita a la brevedad para evitar un problema de salud grave.
- **Autorización previa:** Una solicitud de servicios, presentada en su nombre, solicitando una determinación y aprobación anticipadas. También se le denomina aprobación previa.
- **Autorización:** La notificación de aprobación por parte de LIBERTY que usted puede proceder con el tratamiento solicitado.
- **Beneficios dentro de la Red:** Los beneficios disponibles para usted cuando recibe servicios de un PCD o especialista contratado.

- **Beneficios:** Servicios cubiertos por su plan de LIBERTY Dental.
- **Capitación:** Los prepagos realizados por LIBERTY a un dentista general contratado para proporcionar servicios a los miembros asignados.
- **Cargos habituales:** Cargo habitual de un dentista por un servicio.
- **Cargos:** Las cuotas solicitadas por servicios propuestos o servicios prestados.
- **Cirugía oral:** Un dentista especializado que trata enfermedades, lesiones, deformidades, y apariencia de la boca, mandíbula y rostro.
- **Cobertura fuera del área:** Beneficios proporcionados cuando está fuera del Área de Servicio del Plan, o lejos de su PCD.
- **Consultas:** Una reunión con un dentista especializado para determinar la atención y un plan de tratamiento, según sea necesario.
- **Copago:** Cualquier cantidad cobrada a un miembro al momento de recibir los servicios cubiertos. Las cantidades de los Copagos fijos están enumeradas en la Lista de Beneficios.
- **Dentista de atención primaria (PCD):** Normalmente, un dentista general afiliado a LIBERTY para brindar servicios a los miembros cubiertos bajo el plan. El PCD es responsable de brindar o coordinar los servicios dentales necesarios.
- **Dentista general contratado:** Un dentista que ha firmado un contrato para proporcionar servicios a los miembros de LIBERTY, según las reglas y regulaciones de LIBERTY.
- **Dentista general:** Un dentista con licencia que ofrece servicios dentales generales y que no se identifica como un especialista. También se le denomina dentista de atención primaria.
- **Dentista pediátrico:** Un dentista especializado que trata niños desde el nacimiento hasta la adolescencia, brindando atención primaria y una variedad completa de tratamiento de atención preventiva.
- **Dependiente:** Cualquier miembro elegible de la familia del suscriptor que esté inscrito activamente en LIBERTY. También se le denomina afiliado, miembro o suscriptor.
- **Derivación:** Una solicitud de su dentista de atención primaria para que lo remita a un dentista especializado para una evaluación y servicios según sea necesario.
- **Endodoncista:** Un dentista especializado que trata específicamente enfermedades y lesiones en la pulpa y la raíz del diente. También conocido como especialista en conductos radiculares.
- **Especialista:** Un dentista que ha recibido capacitación avanzada en una de las especialidades dentales aprobadas por la Asociación Dental Americana (ADA) como una especialidad dental, y que ejerce como especialista. Algunos ejemplos son endodoncista, cirujano oral y maxilofacial, periodoncista y odontopediatra.
- **Exclusión:** Se refiere a cualquier procedimiento o servicio dental que no esté disponible en su plan dental de LIBERTY.
- **Expedientes Dentales:** Se refiere a los archivos con fines de diagnóstico, radiografías intraorales y extraorales, y registros del tratamiento por escrito que incluye, entre otros, notas de progreso, gráficos dentales y periodontales, planes de tratamiento, informes de consulta u otro material escrito relacionado con el historial médico y dental de la persona, diagnóstico, condición, tratamiento o evaluación.
- **Explicación de Beneficios (EOB):** Una declaración por escrito de LIBERTY sobre un reclamo, que muestre lo que estaba cubierto por su plan dental, lo que pagó el Plan y lo que usted debe pagar.

- **Grupo dental, consultorio dental o proveedor participantes:** Un centro dental, dentistas y personal de consultorio dental que están bajo contrato para proporcionar servicios a los miembros de LIBERTY, de conformidad con las reglas y regulaciones de LIBERTY.
- **Inscrito:** LIBERTY considera que un afiliado significa lo mismo que un miembro, dependiente o suscriptor que está inscrito activamente en el Plan.
- **Lista de Beneficios:** Un documento que describe el tipo de procedimientos dentales cubiertos por su plan dental de LIBERTY, incluidos los copagos, los deducibles, el máximo gasto de bolsillo, las exclusiones y las limitaciones.
- **Miembro:** LIBERTY considera que un miembro significa lo mismo que un afiliado, suscriptor o dependiente que está inscrito activamente en LIBERTY.
- **Necesidad médica o medicamento necesario:** Un servicio cubierto que cumple con las pautas del Plan de adecuación y razonabilidad en virtud de una revisión clínica de la información presentada. Los servicios cubiertos se pueden revisar antes o después de la prestación para determinar la necesidad médica. El pago de los servicios se realiza para los servicios cubiertos que el Plan considere medicamento necesarios.
- **Ortodoncista:** Un dentista especializado que trata problemas relacionados con la forma en que los dientes superiores e inferiores encajan al morder o masticar.
- **Pareja doméstica:** Cualquier persona cuya unión doméstica está actualmente registrada con un organismo gubernamental de conformidad con las leyes estatales o locales. Esto incluye tanto a parejas del mismo sexo como a parejas de sexos opuestos.
- **Periodoncista:** Un dentista especializado que trata enfermedades de las encías y tejido alrededor de los dientes.
- **Plan de Beneficios:** El producto dental de LIBERTY que ha adquirido para tener cobertura de servicios dentales.
- **Plan Individual:** Un plan de beneficios dentales que brinda cobertura para una persona individual. Un cónyuge o dependiente cubierto también se pueden incluir en el mismo Plan Individual del suscriptor.
- **Plan:** LIBERTY Dental Plan of California, Inc., también conocido como "LIBERTY".
- **Prima:** La cuota que se paga a LIBERTY para este plan de beneficios.
- **Proveedor cuyo contrato ha finalizado:** Un dentista que anteriormente tuvo contrato con LIBERTY para proporcionar servicios a miembros del Plan.
- **Proveedor no participante:** Un PCD o especialista que no tenga contrato con LIBERTY para proporcionar servicios a los miembros. También se le denomina proveedor fuera de la red.
- **Proveedor:** Un dentista contratado que proporciona servicios bajo contrato con LIBERTY
- **Queja formal:** Cualquier expresión de insatisfacción, también conocida como queja. Consulte la sección de Quejas formales de la EOC para ver las reglas, regulaciones y procesos pertinentes.
- **Recargo:** Un monto que se cobra, además del copago indicado, por un servicio o prestación solicitados.
- **Revisión Médica Independiente (IMR):** Un programa de California donde ciertos servicios denegados pueden estar sujetos a una revisión externa. Para planes individuales, la IMR solo está disponible para servicios médicos.

- **Servicio Dental Disputado:** Cualquier servicio que es objeto de una disputa presentada, ya sea por un miembro, un proveedor que actúe en nombre de un miembro u otra persona designada autorizada
- **Servicio Dental en Caso de Emergencia:** Una condición dental que, si no se trata de inmediato, 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.
- **Servicios cubiertos:** Los servicios que aparecen en este documento como un beneficio de este plan dental.
- **Servicios profesionales:** Servicios o procedimientos dentales proporcionados por un dentista con licencia o asistentes aprobados.
- **Suscriptor:** LIBERTY considera que un suscriptor significa lo mismo que un afiliado, miembro o dependiente que está inscrito activamente en LIBERTY.
- **Usted:** Se refiere a los miembros individuales, incluidos los cónyuges cubiertos y los hijos dependientes.

IV. **ACCESO A SERVICIOS - CONSULTAS CON UN DENTISTA**

LIBERTY tiene contratos con dentistas generales y especialistas para proporcionar servicios cubiertos por su plan. Para encontrar un dentista en su área, puede visitar nuestro sitio web en www.libertydentalplan.com, descargar la aplicación móvil LIBERTY en su Smartphone, o llamarnos de manera gratuita al 888-703-6999/TTY: 877-855-8039.

Todos los servicios y beneficios descritos en esta publicación están cubiertos solo si los proporciona un PCD o especialista contratado. La única situación en la que puede recibir atención fuera de la red es para servicios dentales de emergencia como se describe en este documento bajo “**Atención Dental de Emergencia**” o “**Atención de Urgencia.**”

A. **CONSULTORIOS DENTALES**

LIBERTY pone a su disposición PCD y especialistas en todo el estado de California dentro de una distancia razonable a su hogar o lugar de trabajo. Puede encontrar un dentista en su área visitando nuestro sitio web, www.libertydentalplan.com, descargando nuestra aplicación móvil en su Smartphone, o llamándonos de manera gratuita al 888-703-6999/TTY: 877-855-8039.

Nuestra meta es proporcionarle beneficios dentales apropiados, prestados por profesionales dentales altamente calificados, en un lugar cómodo. Todos los dentistas contratados de LIBERTY Dental Plan que trabajan de manera privada en sus propios consultorios deben cumplir con los criterios de acreditación de LIBERTY antes de unirse a nuestra red. Además, cada dentista participante debe adherirse a las pautas estrictas del contrato. Todos los dentistas pasaron por una evaluación previa y pasan revisiones con regularidad.

LIBERTY realiza un programa de evaluación de la calidad, el cual incluye la administración continua del contrato para asegurar que los dentistas cumplan con la educación continua, la accesibilidad a los miembros, el diagnóstico adecuado y la planificación del tratamiento. Su PCD le proporcionará toda la atención dental

necesaria, incluyendo derivaciones a especialistas si es necesario. Todos los miembros deben tener un consultorio de PCD dentro en un radio de 30 minutos o 15 millas de su residencia o lugar de trabajo.

B. EDUCACIÓN DE SALUD DENTAL

Para obtener más información sobre cómo usar sus beneficios dentales, visite el sitio web www.libertydentalplan.com. El sitio web contiene más información útil sobre salud dental y oral para ayudarlo en la evaluación de su riesgo de enfermedades dentales futuras, y sobre las medidas de cuidados en el hogar que puede tomar para mantener sus dientes y boca sanos. Es importante saber que el estado de sus dientes, encías y boca puede tener un efecto en su salud general total. La información sobre cómo su salud oral puede afectar sus condiciones generales de salud como enfermedades cardiovasculares, diabetes, obesidad, embarazo, salud antes y después del embarazo, así como otras condiciones de salud, se puede encontrar en el sitio web.

C. ELECCIÓN DE PROVEEDORES

LEA LA SIGUIENTE INFORMACIÓN PARA SABER QUÉ SERVICIOS DENTALES PUEDE OBTENER.

1. Odontología general/Dentista de atención primaria (PCD): Excepto como se indica más adelante bajo excepción, cuando se inscribe en LIBERTY Dental Plan, usted debe elegir a un PCD al que será asignado. Su PCD asignado es responsable de coordinar cualquier servicio dental de atención especializada que pueda necesitar. Debe obtener los servicios dentales generales de su PCD asignado. Su PCD asignado compartirá información con cualquier especialista para coordinar su atención general.

Puede ubicar un proveedor contratado por LIBERTY ingresando en línea a nuestro sitio web en www.libertydentalplan.com, o descargar nuestra aplicación móvil en su Smartphone, o llamar al Departamento de Servicios para Miembros. Una vez que haya localizado a un proveedor contratado por LIBERTY, puede llamar al consultorio para programar una cita. El PCD se comunicará con LIBERTY para verificar su elegibilidad.

IMPORTANTE: A menos que se indique de otra manera bajo Excepción más adelante, si no selecciona un PCD, LIBERTY elegirá uno para usted en el momento de su inscripción y se le notificará de esta asignación.

2. Cambio de PCD: Puede solicitar cambiar su PCD en cualquier momento. Puede usar nuestra aplicación dental móvil para encontrar un dentista y solicitar un cambio de consultorio. Llame a nuestro Servicio para Miembros de manera gratuita al (888) 703-6999/TTY: 877-855-8039, durante el horario normal de oficina, o envíe una solicitud de cambio por escrito a: LIBERTY Dental Plan, P.O. Box 26110, Santa Ana, CA, 92799-6110.

Su solicitud para cambiar de PCD entrará en vigencia el 1.º día del mes siguiente si LIBERTY recibe dicha solicitud antes del 20.º día del mes actual.

3. Atención de un especialista dental: Puede obtener atención de un especialista dental solo después de que su PCD contratado haya enviado a LIBERTY la derivación a un especialista para su aprobación. Solo puede recibir los servicios de un especialista dental que hayan sido autorizados previamente por LIBERTY. Su especialista presentará a LIBERTY una autorización previa de los servicios para su autorización previa.

Todos los servicios y beneficios descritos en esta publicación están cubiertos solo si los proporciona un PCD o especialista contratado por LIBERTY. Los servicios recibidos por un proveedor no participante no están cubiertos. La única vez que puede recibir atención fuera de la red es para servicios dentales en caso de emergencia tales como descritos en "**Atención Dental en caso de Emergencia**".

4. Proveedores dentales que no pertenecen a LIBERTY: Si acude a un dentista general o a un especialista dental que no está en la red de LIBERTY, y su plan dental no permite beneficios fuera de la red, usted será financieramente responsable por el pago de todos los servicios provistos.

Todos los servicios y beneficios descritos en esta publicación están cubiertos solo si los proporciona un PCD o especialista contratado por LIBERTY. Los servicios recibidos por un proveedor no participante no están cubiertos. La única vez que puede recibir atención fuera de la red es para servicios dentales en caso de emergencia tales como descritos en "**Atención Dental en caso de Emergencia**".

D. TELEODONTOLOGÍA

La teleodontología es un servicio dental virtual, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, como una solución alternativa para ayudarlo a controlar su salud bucal, especialmente cuando usted y el dentista no pueden estar en el misma ubicación física. Puede contactar a nuestros dentistas por teléfono y computadora desde cualquier lugar para atender necesidades dentales urgentes y de emergencia. LIBERTY cubre los servicios de teleodontología para ayudar a mejorar el acceso y la continuidad de la atención dental para nuestros miembros. No hay diferencia en su cobertura dental para teleodontología. Los mismos beneficios están disponibles para teleodontología como para las consultas presenciales.

Su dentista puede determinar a través de una consulta si tiene un problema dental de emergencia y puede brindarle instrucciones sobre cómo tratar las afecciones. Si tiene un diente agrietado o astillado, una lesión en los tejidos blandos (bulto en las encías), una pequeña caries, dolor en la mandíbula o una afección similar que no sea de emergencia, una consulta de teleodontología por teléfono o video puede serle útil. Si necesita tratamiento urgente, debe programarlo para una consulta presencial.

Póngase en contacto con su PCD si experimenta dolor dental o una posible emergencia dental. Si su PCD no está disponible, póngase en contacto con el número

gratuito de LIBERTY para recibir asistencia a través del programa de teleodontología. Si una consulta presencial es necesaria, las visitas de emergencia dental son coordinadas por el Departamento de Servicios para Miembros de LIBERTY.

Si está experimentando una emergencia potencialmente mortal, comuníquese de inmediato con el 911.

E. ATENCIÓN DE URGENCIA

La atención de urgencia es la atención que usted necesita dentro de las siguientes 72 horas para prevenir el grave empeoramiento de su salud dental como resultado de una enfermedad o lesión imprevista, cuyo tratamiento no se puede demorar. LIBERTY proporciona cobertura para servicios dentales de urgencia solo si estos se requieren para aliviar el dolor intenso o sangrado, o si un miembro cree razonablemente que la condición, si no es diagnosticada o tratada, puede derivar en una discapacidad, disfunción o la muerte.

Comuníquese con su PCD para sus necesidades de urgencia durante el horario de oficina o fuera de este. Si se encuentra fuera del Área de Servicio, puede comunicarse con LIBERTY para su derivación a otro Dentista Contratado que pueda tratar su condición urgente. Para la atención de urgencia después del horario de oficina y fuera del área de servicio, puede buscar un dentista que esté disponible para atenderlo.

LIBERTY le reembolsará los gastos dentales cubiertos hasta un máximo de \$75.00, menos los copagos correspondientes por año calendario. Debe informar a LIBERTY tan pronto como sea posible después de recibir los servicios de urgencia, preferentemente dentro de las siguientes 48 horas. Si LIBERTY determina que su tratamiento no se debió a una emergencia dental, no se cubrirán los servicios de cualquier proveedor no participante y usted no será elegible para el reembolso.

F. ATENCIÓN DENTAL DE EMERGENCIA

Todos los consultorios PCD afiliados con LIBERTY proporcionan servicios dentales de emergencia las 24 horas del día, los 7 días de la semana. LIBERTY brinda cobertura para servicios dentales de emergencia si, sin tratamiento, su salud puede estar en grave peligro, puede experimentar un deterioro grave de las funciones corporales o una disfunción grave de cualquier órgano o parte del cuerpo. La atención de emergencia puede incluir el cuidado de una lesión grave, dolor intenso o una enfermedad mental grave repentina. También puede considerar ponerse en contacto con el sistema de respuesta de emergencias "911".

En caso de que necesite atención dental de emergencia, comuníquese con su PCD para programar una cita de inmediato. Para condiciones dentales de urgencia o inesperadas que ocurren después del horario de oficina o los fines de semana, comuníquese con su PCD para recibir instrucciones sobre qué hacer.

Si su PCD no está disponible, o si usted está fuera del Área de Servicio y no puede ponerse en contacto con LIBERTY para obtener ayuda para ubicar otro consultorio

dental contratado, póngase en contacto con cualquier dentista con licencia para recibir atención de emergencia. LIBERTY le reembolsará los gastos dentales cubiertos hasta un máximo de \$75.00, menos los copagos correspondientes. Debe informar a LIBERTY tan pronto como sea posible después de recibir los servicios dentales de emergencia, preferentemente dentro de las siguientes 48 horas. Si se determina que su tratamiento no se debió a una emergencia dental, no se cubrirán los servicios de un proveedor no participante.

Servicio Dental de Emergencia (cubierto por su plan dental de LIBERTY), como lo define la Ley de California, incluye revisiones dentales, exámenes, evaluaciones por un dentista o especialista para determinar si existe la condición dental de emergencia y para proporcionar la atención considerada de acuerdo con los estándares profesionales de atención dental, con la finalidad de aliviar cualquier síntoma de emergencia en un consultorio dental/clínica y sala de emergencias en un hospital.

Los servicios dentales de emergencia pueden ser un beneficio permitido, de acuerdo con la lista de beneficios. LIBERTY proporcionará beneficios para dichos servicios dentales de emergencia y garantizará la disponibilidad de un proveedor en caso de que un proveedor de guardia de la red no esté disponible en un entorno dental u hospital. LIBERTY no cubre los servicios que LIBERTY determina que no eran de naturaleza dental.

Reembolso por atención dental de emergencia: Si se satisfacen los requerimientos bajo la sección titulada "Atención Dental de Emergencia", LIBERTY cubrirá hasta \$75.00 por tales servicios por año calendario. Si usted paga una factura por atención dental de emergencia que tiene cobertura, envíe una copia de la factura pagada a LIBERTY Dental Plan, Claims Department, P.O. Box 26110, Santa Ana, CA, 92799-6111.

Incluya una copia del reclamo del consultorio del Proveedor o una declaración legible de los servicios/la factura. Envíela a LIBERTY junto con la siguiente información:

- Su información de membresía.
- Nombre de la persona que recibió los servicios dentales de emergencia.
- Nombre y dirección del dentista que proporcionó el servicio dental de emergencia.
- Una declaración explicando las circunstancias de esta consulta de emergencia.

Si se necesita información adicional, se le notificará por escrito. Si alguna parte de su reclamo es denegada, usted recibirá una explicación de los beneficios por escrito dentro de los 30 días de la fecha en que LIBERTY recibió su reclamo, que incluirá:

- La razón de la denegación.
- Referencia a las disposiciones pertinentes de la EOC en las que se basa la denegación.
- Aviso de su derecho a solicitar una reconsideración de la negación y una explicación de los procedimientos de queja formal. También puede consultar la sección de la EOC, PROCEDIMIENTOS DE QUEJAS FORMALES, más adelante.

G. SEGUNDA OPINIÓN

Usted puede pedir una segunda opinión, sin costo alguno, para los servicios cubiertos por su plan, llamando al número gratuito del Departamento de Servicios para Miembros 888-703-6999/TTY: 8977-855-8039 o escribiendo a: LIBERTY Dental Plan, P.O. Box 26110, Santa Ana, CA, 92799-6110.

Su PCD también puede solicitar una segunda opinión dental en su nombre al presentar un formulario de derivación de especialidad estándar o de ortodoncia, junto con las radiografías correspondientes. Todas las solicitudes de una segunda opinión dental son procesadas por LIBERTY dentro de los 5 días hábiles posteriores de haber recibido la solicitud, o dentro de las 72 horas siguientes para los casos que implican una amenaza inminente y grave a su salud, que incluye, entre otros, dolor intenso, posible pérdida de la vida, una extremidad, o una función física importante.

En cuanto sea aprobada, LIBERTY hará los arreglos necesarios para la segunda opinión dental y le informará a su dentista tratante sobre sus preocupaciones. Luego se le avisará de los arreglos para que pueda programar una cita. Si lo solicita, puede obtener una copia de la descripción de la política de LIBERTY sobre segundas opiniones dentales.

H. DERIVACIÓN A UN ESPECIALISTA

En caso de que necesite ser visto por un especialista, LIBERTY requiere que su PCD obtenga una autorización previa. La solicitud de autorización previa se responderá dentro de los siguientes 5 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud, a menos que sea urgente. En el caso de una solicitud urgente, su PCD puede llamar a la Unidad de Derivaciones de LIBERTY al 800-268-9012 para enviar una solicitud de autorización previa a un especialista.

- Si su solicitud de autorización previa para un especialista es denegada o si no está satisfecho con la autorización previa, tiene derecho a presentar una queja formal. Consulte la sección X de la EOC "PROCEDIMIENTOS DE QUEJAS FORMALES".
- Si su PCD tiene dificultad para localizar a un especialista en su área, comuníquese con Servicios para Miembros de LIBERTY para recibir ayuda y localizar a un especialista.
- Los servicios especializados y los planes de tratamiento que están preautorizados y que LIBERTY determina que son necesarios, solo están disponibles con el especialista que solicitó los servicios. Los planes de tratamiento y los servicios especializados no son transferibles de un especialista a otro, a menos que ambos especialistas estén de acuerdo con el plan de tratamiento propuesto.
- Si no puede acceder a los servicios especializados dentro de la red en un período de tiempo o ubicación razonables (según lo determinado por el requisito de acceso publicado), puede comunicarse con Servicios para Miembros para obtener ayuda para encontrar otro Especialista dentro de la red, o para hacer los arreglos necesarios para acceder a la atención de un Especialista fuera de la red.

- Todos los cuidados especializados deben ser autorizados previamente para determinar la cobertura, los beneficios, la necesidad médica y/o la adecuación a las condiciones presentes. Usted sería económicamente responsable solo del copago indicado por los servicios cubiertos. También sería económicamente responsable de la tarifa habitual del especialista por los servicios no cubiertos y electivos o por servicios que no se consideren necesarios por razones médicas después de la revisión de LIBERTY.

I. AUTORIZACIÓN, MODIFICACIÓN O DENEGACIÓN DE SERVICIOS

No se necesita autorización previa para recibir servicios dentales de su PCD. El PCD tiene la autoridad para hacer la mayoría de las determinaciones de cobertura. Las determinaciones de beneficio se logran mediante evaluaciones orales integrales, que están cubiertas por su plan. Su PCD es responsable de comunicarle los resultados de su evaluación oral integral y de avisarle de los beneficios disponibles y los costos asociados.

La derivación a un especialista es la responsabilidad de su PCD contratado y asignado (consulte la sección Derivación a un Especialista descrita anteriormente).

Cualquier servicio recomendado por un dentista especializado, a quien ha sido derivado, debe tener autorización previa antes de brindar la atención, a excepción de los servicios dentales de emergencia (Atención Dental de Emergencia y Servicios de Urgencia descritos anteriormente).

Usted, su PCD o especialista pueden llamar a Servicios para Miembros al número gratuito 888-703-6999/TTY: 877-855-8039 para obtener información sobre las políticas de autorización previa de servicios, procedimientos o el estado de una derivación o autorización previa específica.

La derivación a un especialista y la autorización previa de servicios especializados se procesan dentro de 5 días calendario a partir de la recepción de toda la información necesaria para tomar la determinación. Cuando LIBERTY no pueda tomar la determinación dentro de los siguientes 5 días calendario, LIBERTY notificará a su PCD o especialista y a usted sobre la información necesaria para completar la revisión y la fecha prevista de cuándo se tomará la determinación.

Cualquier denegación, demora o modificación de los servicios será por escrito e incluirá una descripción clara y concisa de los criterios de revisión de utilización, las pautas, la razón clínica o la sección contractual de la documentación de cobertura que se usaron para tomar tal determinación. Dichas determinaciones incluirán el nombre y teléfono del profesional de la salud responsable de la determinación, así como la información sobre cómo usted puede presentar una apelación.

J. SOLICITUDES URGENTES

Si usted o su PCD enfrentan una condición urgente donde existe una amenaza inminente y grave para su salud, que incluye, entre otros, la posible pérdida de la vida, una extremidad u otra función corporal importante, o si el tiempo normal para el

proceso de toma de decisiones como se describió anteriormente sería perjudicial para su vida o salud, la respuesta a esta solicitud de derivación no debe exceder las 72 horas a partir del momento en que se recibe dicha información, según la naturaleza de la condición de urgencia o de emergencia.

La decisión de aprobar, modificar o denegar será comunicada al PCD dentro de las 24 horas de la decisión. En casos donde la revisión sea retrospectiva (servicios que ya se proporcionaron), la decisión se le comunicará a usted por escrito dentro de los 30 días a partir de la recepción de la información.

K. CONTINUIDAD DE LA ATENCIÓN

Miembros actuales: Los miembros actuales pueden tener el derecho de recibir el beneficio de completar su atención con el proveedor, cuyo contrato ha finalizado, para ciertas condiciones dentales agudas o crónicas graves. Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999/TTY: 877-855-8039 para ver si podría ser elegible para este beneficio. Tiene derecho a solicitar una copia de la Política de Continuidad de la Atención de LIBERTY. Usted debe hacer una solicitud específica para continuar bajo cuidado con el proveedor terminado. No estamos obligados a continuar su atención con ese proveedor si usted no es elegible bajo nuestra póliza o si no podemos llegar a un acuerdo con el proveedor terminado sobre los términos referentes a su atención de acuerdo con la ley de California.

Miembros nuevos: Un miembro nuevo puede tener el derecho de recibir el beneficio calificado de completar la atención de su proveedor no participante para ciertas condiciones dentales agudas o crónicas graves. Llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999/TTY: 877-855-8039 para ver si podría ser elegible para este beneficio. Tiene el derecho de solicitar una copia de la Política de Continuidad de la Atención de LIBERTY. Usted debe hacer una solicitud específica si desea continuar bajo cuidado de su proveedor actual. No estamos obligados a continuar su atención con ese proveedor si usted no es elegible bajo nuestra póliza o si no podemos llegar a un acuerdo con su proveedor sobre los términos referentes a su atención de acuerdo con la ley de California.

V. CUOTAS Y CARGOS - LO QUE USTED PAGA

A. PRIMAS Y CUOTAS DE PRE-PAGO

- Su compromiso de pago inicial a LIBERTY se vence el 15 del mes efectivo. Una vez que se haya recibido su compromiso de pago inicial, su pago anual vencerá según lo facturado y debe recibirse antes del período de gracia de 30 días.
- Su plan dental le brinda un “período de gracia” para darle tiempo a fin de que pueda realizar el pago de su prima sin perder su cobertura dental. “Período de gracia” significa un período de 30 días a partir del primer día después del último día de la cobertura pagada. Si LIBERTY no recibe el pago de las Primas en su totalidad al finalizar el período de gracia, LIBERTY cancelará esta EOC y toda cobertura provista conforme al EOC de acuerdo con las disposiciones de Cancelación en esta EOC.

- Su prima y los términos de pago están enumerados en la Lista de Beneficios, incluyendo la dirección postal para los pagos.
- Las primas deben pagarse para el período en que se reciben los servicios.

B. CAMBIOS EN LOS BENEFICIOS Y LAS PRIMAS

LIBERTY puede cambiar los beneficios cubiertos, copagos y primas de vez en cuando. LIBERTY no reducirá los beneficios cubiertos ni aumentará la prima durante el plazo del acuerdo sin antes notificarle a usted por lo menos 60 días antes del cambio propuesto.

C. OTROS CARGOS

Usted es responsable solo de las primas y copagos indicados de los servicios cubiertos. Usted puede ser responsable de otros cargos por servicios no cubiertos u opcionales, como se describe en esta EOC. Debe hablar sobre cualquier cargo por servicios no cubiertos u opcionales directamente con su PCD o especialista. Para evitar malentendidos financieros, quizás desee obtener una divulgación escrita de todos los servicios propuestos o recibidos, ya sea que estén cubiertos o no.

Si recibe servicios que requieren la Autorización Previa sin la autorización necesaria (excepto servicios de Atención de Emergencia o de Urgencia que sean médicamente necesarios), usted será responsable del pago completo de la cuota habitual del PCD o especialista por dichos servicios.

IMPORTANTE: Usted puede ser responsable por cargos adicionales de cheques devueltos o rechazados, pagos con tarjetas de crédito canceladas, cargos por citas canceladas o perdidas. Usted y su PCD o especialista acuerdan mutuamente los cargos, de conformidad con los acuerdos comerciales y divulgaciones realizadas por el proveedor tratante. LIBERTY no tiene jurisdicción sobre las políticas internas del consultorio o los acuerdos comerciales mutuamente acordados entre usted y su PCD o especialista.

D. RESPONSABILIDAD DE PAGO

Usted es responsable de las Primas y Copagos listados para cualquiera de los servicios cubiertos sujetos a las limitaciones y Exclusiones de su plan.

Usted es responsable de pagar la cuota habitual del PCD o especialista en las siguientes situaciones:

- Servicios no cubiertos
- Servicios completados con un consultorio, un PCD o un dentista especializado no contratados.
- Servicios completados antes o sin requerimiento de una autorización previa de LIBERTY.
- Servicios completados fuera del área, que LIBERTY determinó que no califican como servicios de atención de emergencia o de urgencia, incluidos, entre otros, tratamientos de rutina que no se completaron para tratar una situación dental de emergencia.
- Los servicios de emergencia pueden estar disponibles fuera de la red o sin autorización previa en algunas situaciones (consulte la sección Atención Dental de Emergencia descrita anteriormente).

IMPORTANTE: Antes de que le proporcionen servicios no cubiertos, su PCD o especialista debe proporcionarle un plan de tratamiento que incluya cada servicio recomendado y el costo estimado. Si quisiera obtener más información sobre las opciones de cobertura dental, llame al Departamento de Servicios para Miembros al 888-703-6999/TTY: 877-855-8039.

Usted no será responsable financieramente por ningún dinero adeudado a algún PCD o especialista contratado por LIBERTY. En caso de que LIBERTY no pague a un proveedor no participante, usted puede ser responsable por el costo de los servicios que recibió.

IMPORTANTE: Si elige recibir servicios dentales que no son servicios cubiertos bajo este plan, el PCD o especialista puede cobrarle su tarifa habitual por dichos servicios. Antes de brindar a un miembro servicios dentales que no son un beneficio cubierto, el PCD o especialista debe proporcionarle un plan de tratamiento que incluya cada servicio recomendado y el costo aproximado de cada uno de ellos. Si quisiera obtener más información sobre las opciones de cobertura dental, llame al Departamento de Servicios para Miembros al 888-703-6999/TTY: 877-855-8039 o su corredor de seguros. Para comprender completamente su cobertura, tal vez desee revisar atentamente esta prueba de cobertura.

E. REEMBOLSO DE PROVEEDORES

Revise esta sección para obtener una explicación de los procedimientos de pago de LIBERTY para comprender los métodos de pago aplicables a su elección de proveedor y cómo puede afectar sus costos de bolsillo.

Los proveedores prestarán los servicios a un cargo acordado contractualmente con LIBERTY. El pago de los servicios cubiertos realizados por proveedores contratados por LIBERTY se basa en la asignación máxima del contrato. El pago de reclamos por servicios dentales de emergencia está sujeto a revisión clínica para garantizar que los servicios fueran médicamente necesarios.

LIBERTY paga por los servicios cubiertos a los PCD y especialistas contratados a través de una variedad de arreglos, que incluyen capitación, pago por servicio y reembolsos suplementarios. El reembolso varía según el área geográfica, el dentista general, el especialista dental y el código del procedimiento. Usted no será responsable financieramente por ningún dinero adeudado a algún PCD o dentista especializado contratado por LIBERTY. En caso de que LIBERTY no pague a un proveedor no contratado, usted será responsable del costo de los servicios que recibió.

Para obtener más información sobre los reembolsos, puede enviar una solicitud por escrito a LIBERTY a LIBERTY Dental Plan, P.O. Box 26110, Santa Ana, CA, 92799-6110.

VI. 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 en línea 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 que podemos recolectar, usar y divulgar su PHI. Debemos cumplir con las disposiciones del aviso que se encuentra actualmente en vigencia. Nos reservamos el derecho de hacer modificaciones a este aviso periódicamente y hacerlo efectivo para toda la PHI que mantenemos. Puede encontrar nuestro aviso de privacidad más actual en nuestro sitio web en:

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

Llame a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al 888-703-6999/TTY: 877-855-8039 para solicitar una copia escrita de este aviso.

VII. ELEGIBILIDAD E INSCRIPCIÓN

A. REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD

Será elegible para recibir beneficios en la fecha establecida en el contrato. Si sus dependientes están cubiertos, serán elegibles cuando usted lo esté o tan pronto como se conviertan en dependientes.

Inicio de la cobertura del miembro: Un miembro de LIBERTY se vuelve elegible para los beneficios a las 12:01 a. m. del primer día del mes siguiente al mes en el que el miembro figura como elegible.

Final de la cobertura del miembro: La cobertura de un miembro de LIBERTY finalizará según uno de los siguientes puntos, lo que ocurra primero:

- Expiración o rescisión de este contrato
- El miembro presenta una solicitud para finalizar la cobertura.
- El final del período para el cual el miembro presentó el último pago de prima.
- La fecha en que el miembro ingresa al servicio militar de tiempo completo.
- El hijo dependiente del miembro alcanza la edad de 26 años, a menos que se cumplan los requisitos para la continuidad de la elegibilidad.
- LIBERTY determinó que el miembro ha cometido fraude, o permitió que otra persona cometiera fraude, con respecto a los beneficios.
- El miembro no puede establecer y mantener una relación satisfactoria con un proveedor de la red LIBERTY.

B. QUIÉN ES ELEGIBLE PARA INSCRIBIRSE

Usted y sus dependientes inscritos que sean elegibles deben vivir o trabajar en el Área de Servicio del plan. Los siguientes dependientes deben considerarse elegibles para inscribirse en su plan dental:

- Su cónyuge o su pareja doméstica
 - Una pareja doméstica es cualquier persona cuya unión doméstica está actualmente registrada con un organismo gubernamental de

conformidad con las leyes estatales o locales. Esto incluye tanto a parejas del mismo sexo como a parejas de sexos opuestos.

- Nuevos dependientes, tales como nuevo cónyuge, hijos adoptados o recién nacidos que sean elegibles después de su fecha efectiva de cobertura.
- Sus hijos dependientes incluyendo hijos adoptados y recién nacidos menores de 26 años; Tenga en cuenta: La cobertura de un hijo dependiente inscrito que cumpla 26 años finalizará el último día de [mes de cumpleaños] del [año de beneficios] durante el cual el hijo dependiente deja de ser elegible, a menos que se cumplan ambos requisitos que se detallan a continuación:
 - El dependiente es incapaz de tener un empleo autosustentable debido a una lesión, enfermedad o afección física o mental incapacitante; Y
 - El dependiente depende principalmente del suscriptor para apoyo y cuidado.

Si desea continuar la cobertura de su dependiente que califica, se le pedirá que presente documentación de respaldo.

C. QUIÉN TIENE DERECHO A LOS BENEFICIOS

Si LIBERTY recibe su solicitud dental completa y su compromiso de pago inicial antes del 15.º día del mes efectivo, usted puede recibir atención el mismo día en que LIBERTY lo considere elegible. Puede llamar a su dentista seleccionado en cualquier momento después de la fecha de vigencia de su cobertura. Asegúrese de identificarse como miembro de LIBERTY cuando llame al dentista para programar su cita. También le aconsejamos que lleve esta EOC o la Lista de Beneficios con las Limitaciones y Exclusiones aplicables cuando vaya a su cita. De esta manera, puede consultar los Beneficios y los Copagos aplicables que son los gastos de bolsillo asociados a su plan, así como cualquier tratamiento no cubierto.

VIII. SERVICIOS CUBIERTOS

Usted está cubierto para los servicios y procedimientos dentales que se indican a continuación cuando sean médicamente necesarios para su salud dental, de acuerdo con los estándares de práctica reconocidos profesionalmente, y sujetos a las Limitaciones y Exclusiones que se describen para cada categoría y para todos los servicios.

Consulte su Lista de Beneficios para obtener una lista detallada de los servicios cubiertos específicos y los copagos aplicables a cada uno, así como una lista de las exclusiones y limitaciones que se aplican a todos los servicios dentales cubiertos bajo su plan de LIBERTY Dental.

A. SERVICIOS DENTALES DE DIAGNÓSTICO

Los servicios dentales de diagnóstico son los que se emplean para diagnosticar su condición dental y ayudar a determinar el tratamiento médicamente necesario, de conformidad con los estándares de la práctica reconocida profesionalmente.

B. SERVICIOS DENTALES PREVENTIVOS

Los servicios dentales preventivos son los que se emplean para mantener una buena salud dental o para evitar el empeoramiento de su condición dental cuando se determinen médicamente necesarios, de acuerdo con los estándares de práctica reconocidos profesionalmente.

C. SERVICIOS DENTALES DE RESTAURACIÓN

Los servicios dentales de restauración son aquellos que se emplean para reparar y restaurar sus dientes a una condición saludable cuando se consideran necesarios para su salud dental, de acuerdo con los estándares de la práctica reconocida profesionalmente.

D. SERVICIOS DE ENDODONCIA

Los servicios dentales de endodoncia incluyen procedimientos de conductos radiculares, que implican el tratamiento de la pulpa, conductos y las raíces cuando se determinen médicamente necesarios, de acuerdo con los estándares de práctica reconocidos profesionalmente.

E. SERVICIOS PERIODONTALES

Los servicios dentales periodontales implican el tratamiento y manejo de las encías y el hueso que sostienen los dientes cuando se determinan médicamente necesarios, de acuerdo con los estándares de práctica reconocidos profesionalmente.

F. SERVICIOS DE PROSTODONCIA

Los servicios dentales de prostodoncia incluyen el reemplazo de los dientes perdidos con un aparato removible (dentadura removible) o fijo (puente fijo) y el mantenimiento de los mismos.

G. SERVICIOS DE CIRUGÍA ORAL

Los servicios dentales de cirugía oral incluyen la extracción de dientes y otros procedimientos quirúrgicos que se enumeran en la Lista de Beneficios.

H. SERVICIOS DENTALES COMPLEMENTARIOS

Los servicios dentales complementarios incluyen sedación profunda (anestesia) durante servicios dentales aprobados, protectores bucales y otros procedimientos, que se enumeran en la Lista de Beneficios.

I. SERVICIOS DE ORTODONCIA

Los servicios dentales de ortodoncia incluyen la colocación de frenillos para enderezar los dientes y el tratamiento de las discrepancias en la relación de la mordedura de los dientes y las mandíbulas.

IX. LIMITACIONES, EXCLUSIONES, EXCEPCIONES Y REDUCCIONES

Consulte su Lista de Beneficios para ver las limitaciones de los procedimientos cubiertos y las exclusiones de los beneficios de su plan.

A. EXCLUSIONES GENERALES

LIBERTY no cubrirá:

- La atención que recibe de un PCD o especialista que no tiene contrato con LIBERTY, a menos que tenga la aprobación previa de LIBERTY o necesite Atención de Urgencia o Emergencia fuera del Área de Servicio de LIBERTY.
- Cualquier procedimiento o servicio dental que no sea médicamente necesario, según lo determine LIBERTY, de acuerdo con los estándares de práctica dental profesionalmente reconocidos.
- Cualquier procedimiento o servicio dental que no figure específicamente como un beneficio cubierto por su plan dental. Consulte su Lista de Beneficios para obtener una lista completa de las exclusiones.
- Cualquier procedimiento o servicio dental con fines estéticos o para condiciones que son el resultado de defectos hereditarios del desarrollo.
- Cualquier procedimiento, servicio o dispositivo proporcionado por un dentista que se especializa en servicios de prostodoncia.
- Los servicios que le haya ordenado un tribunal, a menos que sean médicamente necesarios y estén cubiertos por LIBERTY.
- El costo de copiar sus registros dentales con su PCD o especialista.
- Los gastos de traslado, tales como taxis y pasajes de autobús, para ver a su PCD, dentista especializado o recibir atención dental.
- Otras exclusiones se enumeran en su Lista completa de Beneficios junto con este documento al inicio del contrato, y están disponibles por separado cuando lo solicite.

IMPORTANTE: Si elige recibir servicios dentales que no son servicios cubiertos bajo este plan, el PCD o especialista puede cobrarle su tarifa habitual por dichos servicios. Antes de completar cualquier servicio que no esté cubierto bajo este Plan, el PCD o especialista debe proporcionarle un plan de tratamiento que incluya cada servicio recomendado a ser completado y el costo aproximado de cada uno de ellos. Si desea obtener más información sobre las opciones de cobertura dental, llame a Servicios para Miembros al 888-703-6999/TTY: 877-855-8039 o hable con su administrador de beneficios. Para comprender completamente su cobertura, revise detenidamente esta EOC.

B. CITAS PERDIDAS

LIBERTY recomienda encarecidamente que si necesita cancelar o reprogramar una cita con su PCD o especialista, notifique al consultorio dental con la mayor anticipación posible, pero a más tardar 72 horas antes de su cita. Esto permitirá al PCD o especialista programar a otra persona que necesite atención. Los consultorios dentales pueden cobrar una cuota por citas perdidas o canceladas sin la anticipación recomendada.

X. TERMINACIÓN, RESCISIÓN Y CANCELACIÓN DE LA COBERTURA

A. TERMINACIÓN DE LOS BENEFICIOS

Cancelación por pérdida de elegibilidad

Su cobertura de LIBERTY también puede terminar si ya no vive o trabaja en el área de servicio o si LIBERTY deja de ofrecer su plan dental.

1. Cancelación debido a la falta de pago de la prima

Si las Primas no se pagan de acuerdo con este contrato, el contrato será terminado a partir de la medianoche del último día del período de gracia de 30 días, sujeto al cumplimiento de requerimientos de aviso y aceptación de LIBERTY. Los miembros reciben un período de gracia de al menos 30 días consecutivos, a partir de la fecha especificada en el Aviso de inicio del período de gracia.

La cobertura continuará sin interrupción bajo el contrato del Plan durante el período de gracia. Si no se pagan las primas, la cobertura terminará después de la finalización del período de gracia seguido de un aviso por escrito de la cancelación al suscriptor. El aviso por escrito indicará el motivo de la cancelación y el período de tiempo en que la cancelación se hizo efectiva.

2. Finalización del tratamiento en curso después de la terminación

Si usted termina su cobertura del Plan mientras el contrato entre usted y LIBERTY está vigente, su PCD o especialista deben completar cualquier procedimiento en curso que haya empezado antes de que usted terminara su contrato, y cumplir con los términos y las condiciones del Plan.

Si su cobertura en el Plan termina después del inicio de tratamiento ortodóntico, usted será responsable por los cobros restantes del tratamiento ortodóntico.

3. Terminación por fraude

Si un miembro permite que alguna otra persona utilice su tarjeta de identificación para obtener servicios bajo este plan dental, o de alguna forma se ve involucrado en fraude o engaño al presentar a LIBERTY u otro consultorio dental información "material" incompleta o incorrecta que afectaría la información de inscripción, para el uso de servicios o instalaciones del plan, o deliberadamente permite tal fraude o engaño por otra persona, se terminará el contrato inmediatamente en cuanto LIBERTY Dental Plan se lo comunique.

4. Terminación debido al estado de salud

LIBERTY no cancela coberturas debido al estado de salud. Si usted cree que su cobertura se ha terminado debido a su estado de salud o las necesidades de servicios de atención de salud, puede solicitar una revisión realizada por el Director del Departamento de Atención Médica Administrada. Si el Director determina que existe una queja que se ajusta a las disposiciones de esta sección, el Director notificará al plan. Dentro de los 15 días de la fecha en que

recibimos dicho aviso, LIBERTY solicitará una audiencia o restablecerá la cobertura del miembro. El restablecimiento será retroactivo al momento de la cancelación o la falta de renovación.

LIBERTY será responsable por los gastos incurridos por el miembro por los servicios de atención dental cubiertos desde la fecha de cancelación o no renovación hasta la fecha de la reincorporación. Puede comunicarse con el Departamento de Atención Médica Administrada llamando al 1-888-466-2219 o a la línea TDD al 1-877-688-989 para las personas con impedimentos auditivos o del habla. El sitio web del Departamento de Atención Médica Administrada es www.dmhca.gov.

B. FECHA EFECTIVA DE LA TERMINACIÓN

La cobertura puede terminarse, cancelarse o no renovarse después de 15 días desde la fecha de notificación de la terminación, excepto cuando se trate de un fraude o engaño, como se indicó anteriormente, en cuyo caso entraría en vigor inmediatamente al momento de la notificación.

C. DESAFILIACIÓN

Un miembro puede cancelar el acuerdo y recibir un reembolso parcial de acuerdo con la política de reembolso bajo las siguientes condiciones:

1. No hay dentistas contratados/dentro de la red disponibles para el miembro.
2. El miembro ha cambiado de residencia principal y se ha mudado fuera de las áreas de servicio de LIBERTY en California por el resto del año del plan. Esto no incluye viajes.
3. El miembro cambia la cobertura a un programa dental grupal

Los miembros deben enviar una solicitud de cancelación a LIBERTY por escrito a través de correo postal, correo electrónico o fax con al menos 30 días de anticipación. Todas las solicitudes de cancelación deben incluir:

- Nombre completo del miembro y número de identificación
- Dirección postal del miembro
- Número de teléfono del miembro
- Dirección de correo electrónico del miembro
- Razón de la cancelación
- Cancelación con prueba de lo siguiente:
 - La dirección de reenvío está cambiando a un lugar fuera de las áreas de servicio de LIBERTY en California.
 - Carta que incluye la fecha de vigencia si se une a un nuevo plan grupal

Todas las solicitudes de cancelación, incluida la información descrita, deben enviarse a uno de los siguientes:

Correo electrónico: eligibility@libertydentalplan.com
 Por fax: 1-949-223-0011, Attn: Eligibility Department
 Por correo: LIBERTY Dental Plan
 Attn.: Eligibility Department
 P.O. Box 26110
 Santa Ana, CA 92799-6110

La cancelación de la elegibilidad del miembro cancelará automáticamente la inscripción de cualquiera de los miembros dependientes. Cualquier cancelación está sujeta al requisito de notificación por escrito como se describe anteriormente.

Si un miembro cree que la elegibilidad se canceló o no se renovó debido al estado de salud o a los requisitos para los servicios de atención médica, incluida la elegibilidad de los dependientes, el miembro puede solicitar una revisión por parte del Director del Departamento de Atención Médica Administrada de California.

D. POLÍTICA DE REEMBOLSO

Si un miembro es elegible para un reembolso después de la cancelación del contrato, LIBERTY emitirá una cantidad prorrateada del dinero pagado por la prima. El reembolso solo se aplicará a los meses en que se recibió el pago pero no se utilizó, sin exceder los 9 meses de pago de la prima. Se aplica una tarifa de inscripción o activación, y no se reembolsará. LIBERTY emitirá todos los reembolsos dentro de los 30 días posteriores a la recepción del aviso de cancelación por escrito.

E. RESCISIÓN

Rescisión significa que LIBERTY puede cancelar su cobertura como si ésta nunca hubiera existido. LIBERTY puede rescindir solo en caso de fraude o tergiversación intencional de hechos materiales. Esto incluye, pero no se limita a, el envío intencional de información incompleta o incorrecta en su solicitud de inscripción que hubiera afectado nuestra decisión de aceptarlo como miembro cubierto. Usted tiene el derecho de apelar cualquier decisión de rescindir su membresía. Los procedimientos de apelación le serán proporcionados junto con el aviso de rescisión.

XI. RENOVACIÓN Y REINCORPORACIÓN DE LA COBERTURA

Su cobertura se renovará automáticamente bajo los mismos términos y condiciones a no ser que LIBERTY le informe por escrito, al menos 30 días antes de finalizar el plazo de su cobertura, sobre cualquier cambio en la Prima, la cobertura u otros términos o condiciones de su cobertura.

LIBERTY ha sido contratado para brindar beneficios dentales al miembro por un período de 1 año. Un miembro puede renovar el contrato a una tarifa de renovación con descuento dentro de los 30 días posteriores al vencimiento del contrato original, a menos que el plan de beneficios original haya sido finalizado. Si ha pasado más de 1 mes calendario desde que venció el contrato original, se puede adquirir un nuevo plan de beneficios a la tarifa de prima estándar. En caso de que el plan de beneficios del miembro ya no esté disponible en su PCD o LIBERTY, el miembro puede seleccionar otro plan de beneficios.

XII. SU DERECHO A PRESENTAR UNA QUEJA FORMAL POR CANCELACIÓN, RESCISIÓN O NO RENOVACIÓN DE SU INSCRIPCIÓN AL PLAN

Si considera que la cobertura de su plan dental ha sido o será indebidamente cancelada, rescindida o no renovada, usted tiene derecho a presentar una queja formal ante LIBERTY y/o el Departamento de Atención Médica Administrada.

Opción 1: usted puede presentar una queja formal ante LIBERTY.

Puede presentar una queja formal ante LIBERTY llamando al 888-703-6999 o a la línea TDD/TTY 877-855-8039, en línea en www.libertydentalplan.com, por fax al 833-250-1814 o enviar por correo su queja formal por escrito a LIBERTY Dental Plan, Grievances and Appeals Department, P.O. Box 26610, Santa Ana, CA 92799-6110.

Es posible que desee presentar su queja formal ante LIBERTY primero si considera que su cancelación, rescisión o no renovación es resultado de un error. Las quejas formales deben presentarse tan pronto como sea posible después de recibir la Notificación de Cancelación, Rescisión o No Renovación.

Resolveremos su queja formal o le proporcionaremos un estado pendiente dentro de los 3 días calendario posteriores a su recepción. Si no recibe una respuesta de LIBERTY dentro de 3 días calendario, o si no está satisfecho de cualquier manera con la respuesta de LIBERTY, puede presentar una queja formal ante el DMHC, tal como se detalla a continuación en la Opción 2.

Opción 2: usted puede presentar una queja formal ante el Departamento de Atención Médica Administrada.

Puede presentar una queja formal directamente ante el Departamento de Atención Médica Administrada (DMHC) sin antes enviarla a LIBERTY o después de haber recibido nuestra decisión sobre su queja formal.

- Puede presentar una queja formal ante DMHC en línea en: www.dmhc.ca.gov.
- Puede presentar una queja formal ante DMHC enviándola por escrito a:

HELP CENTER
DEPARTMENT OF MANAGED HEALTH CARE
980 NINTH STREET, SUITE 500
SACRAMENTO, CALIFORNIA 95814-2725

- Puede comunicarse con el DMHC para obtener más información sobre cómo presentar una queja formal al:

TELÉFONO: 1-888-466-2219
TDD: 1-877-688-9891
FAX: 1-916-255-5241

XIII. PROCEDIMIENTOS DE QUEJAS FORMALES Y APELACIONES

Si no está satisfecho con su PCD seleccionado, especialista, el personal, las instalaciones, la derivación de especialidad, la autorización previa, el reclamo o la atención dental que recibe, usted tiene el derecho de presentar una queja ante LIBERTY. Una queja formal es lo mismo que una queja. Los formularios de quejas formales pueden solicitarse de su consultorio dental o llamando al Departamento de

Servicios para Miembros de LIBERTY al 888-703-6999/TTY: 877-855-8039. Los formularios de quejas formales también están disponibles en nuestro sitio web, www.libertydentalplan.com.

LIBERTY no requiere un formulario de queja formal. Además, investigaremos una queja formal presentada en cualquier formato. Puede enviar su queja en cualquiera de las siguientes formas:

- En línea: En el sitio web de LIBERTY en www.libertydentalplan.com
- Por fax al: Quejas Formales y Apelaciones de LIBERTY al 833-250-1814
- Por teléfono al: Departamento de Servicios para Miembros de LIBERTY al 888-703-6999/TTY: 877-855-8039
- Por escrito a: LIBERTY Dental Plan, P.O. Box 26110, Santa Ana, CA, 92799-6110

Puede solicitar la ayuda de un “defensor del paciente” para presentar una Queja Formal. Para quejas formales que involucran a menores, dependientes o miembros con una discapacidad que estén incapacitados, el padre, madre, tutor, custodio, familiar u otra persona designada con la autoridad para actuar en nombre del miembro, podrá presentar la queja formal ante LIBERTY o al DMHC para asuntos urgentes (consulte “Quejas Formales Urgentes y Apelaciones” más adelante). LIBERTY solicitará prueba escrita de la tutela activa, cuando sea necesario.

Si tiene un dominio limitado del inglés, discapacidad visual o de otro tipo en la comunicación, LIBERTY lo ayudará a presentar una queja formal. La asistencia puede incluir la traducción de los procedimientos de Queja Formal, los formularios y las respuestas de LIBERTY, así como también puede incluir el acceso a intérpretes y a los sistemas de transmisión telefónica para ayudar a las personas con discapacidades para comunicarse.

No será discriminado de ninguna manera por parte de LIBERTY o su PCD o especialista por presentar una queja formal.

Puede presentar una Queja Formal dentro de los siguientes 180 días calendario después de cualquier incidente o acción que sea objeto de su insatisfacción. Los representantes de LIBERTY revisarán el problema con usted y tomarán las medidas adecuadas para una resolución rápida. Recibirá confirmación que hemos recibido su queja formal dentro de los siguientes 5 días calendarios después de su recepción. Las quejas formales serán resueltas dentro de los 30 días calendario.

A. QUEJAS FORMALES EXENTAS DE ACUSE DE RECIBO Y RESPUESTA POR ESCRITO

En algunos casos, el Departamento de Servicios para Miembros de LIBERTY puede ayudar a resolver quejas formales recibidas por teléfono dentro de las 24 horas posteriores a la recepción, pero a más tardar al cierre del siguiente día hábil. Las quejas formales resueltas por el Departamento de Servicios para Miembros dentro del plazo mencionado anteriormente no requieren un reconocimiento o respuesta por escrito. Las siguientes categorías no pueden ser resueltas por el Departamento de Servicios para Miembros y deben abordarse a través del proceso estándar de quejas

formales: disputas de cobertura, apelaciones, tratamiento experimental o de investigación, condiciones o procedimientos insalubres en el consultorio, discriminación potencial y calidad del tratamiento completado.

B. QUEJAS FORMALES Y APELACIONES URGENTES (ACELERADAS)

Puede solicitar una revisión urgente o acelerada de su queja formal o apelación cuando considere que podría estar ante una amenaza inminente y grave a su salud, incluyendo, entre otros, dolor intenso, la posible pérdida de la vida o una función física importante. Un dentista con licencia de LIBERTY revisará su solicitud para determinar si cumple con los criterios de revisión acelerada. Luego de la revisión y determinación de que su caso califica para una revisión acelerada, LIBERTY resolverá su queja formal o apelación dentro de los 3 días calendario posteriores a la recepción, o antes, según la condición.

IMPORTANTE: No es necesario que espere una determinación de LIBERTY antes de comunicarse con el DMHC para casos urgentes. Puede comunicarse con el DMHC como se indica a continuación, en cualquier momento.

Si no está satisfecho con la resolución que LIBERTY le otorgó, puede comunicarse con el DMHC, tal como se indica a continuación. También puede presentar materiales adicionales para una consideración adicional al Departamento de Quejas Formales y Apelaciones de LIBERTY, a la dirección o al número de fax que se indica a continuación.

En línea: www.libertydentalplan.com

Por fax: 833-250-1814

Por correo: LIBERTY Dental Plan of California, Inc., Attn: Grievances and Appeals
P.O. Box 26110, Santa Ana, CA 92799-6110

La siguiente información es requerida por el estado de California en relación con su plan dental.

C. PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR QUEJAS DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN MÉDICA ADMINISTRADA (DMHC) DEL ESTADO DE CALIFORNIA

El DMHC ha establecido un número de teléfono gratuito (**888-466-2219**) y una línea TDD (**1-877-688-9891**) para que usted lo use en caso de tener una queja en contra de LIBERTY, o para solicitar la revisión de cancelaciones, rescisiones y no renovaciones bajo las Leyes de California y reglas relacionadas. Excepto en los casos de situaciones dentales de emergencia, tal como se describe a continuación, primero debe presentar su queja formal ante LIBERTY. Si no está satisfecho con el resultado de su queja formal o no recibe una respuesta por escrito dentro de los 30 días calendario, puede ponerse en contacto con el DMHC para que presente una queja contra LIBERTY. Tenga en cuenta que: Las quejas del DMHC solo se pueden presentar una vez que haya agotado sus derechos de queja formal ante LIBERTY.

IMPORTANTE: Usted puede presentar inmediatamente una queja ante el DMHC sin tener que presentar primero una queja formal ante LIBERTY en caso de una situación dental de emergencia.

El párrafo siguiente le proporciona información sobre cómo solicitar una Revisión Médica Independiente ante el DMHC. Tenga en cuenta que el término queja formal se refiere tanto a quejas como a apelaciones:

Declaración requerida por el estado 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**, o **TTY 877-855- 8039** y utilizar el proceso de quejas formales de su Plan de Salud antes de comunicarse con el 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 www.dmhc.ca.gov incluye formularios para presentar quejas, formularios para solicitar una IMR e instrucciones en línea.”

D. SU DERECHO A PRESENTAR UNA APELACIÓN:

Resoluciones y respuestas de apelaciones: Una apelación es una solicitud, por parte de un miembro, un proveedor que actúa en nombre de un miembro u otra persona autorizada, para revisar una acción de LIBERTY que haya retrasado, modificado o denegado servicios, en su totalidad o en parte. Las respuestas de apelación por escrito para los servicios denegados por necesidad médica, un beneficio no cubierto u otro criterio, incluirán un lenguaje claro y sencillo, el motivo, los criterios y las políticas dentales para la acción junto con la disposición aplicable y los números de página de su EOC.

Si no está satisfecho con la determinación de LIBERTY, tiene hasta 180 días calendario a partir de la fecha indicada anteriormente para presentar una apelación. Una apelación le permite presentar información adicional que sea relevante para su reclamo y solicitar que LIBERTY la revise.

Usted puede incluir documentos, registros u otra información escrita con su apelación. También puede solicitar, sin cargo alguno, copias de todos los documentos, registros y otra información de LIBERTY que sea relevante para su reclamación.

LIBERTY revisará la información que presente y reconsiderará su reclamación. Como parte de su apelación, puede solicitar a LIBERTY el nombre de cualquier experto médico u otra persona a la que LIBERTY haya pedido consejo mientras reconsideraba su reclamo.

Puede enviar su queja formal y/o apelación por escrito a:

En línea: www.libertydentalplan.com

Por fax: 833-250-1814

Por correo: LIBERTY Dental Plan of California, Inc., Attn: Grievances and Appeals
P.O. Box 26110, Santa Ana, CA 92799-6110

O puede ponerse en contacto con el Departamento de Servicios para Miembros de LIBERTY por teléfono al 888-703-6999/TTY: 877-855-8039. Si su situación cumple con la definición de «urgente» según la ley, la revisión de su apelación por parte de LIBERTY se realizará lo antes posible. Por lo general, una situación urgente es una situación en la que su salud puede estar en grave peligro o, según la opinión de su médico, usted puede sentir dolor severo que no se puede controlar adecuadamente mientras espera una decisión sobre la revisión externa de su reclamo. Si considera que su situación es urgente, puede solicitar una revisión externa expeditada, poniéndose en contacto con el Departamento de Servicios para Miembros de LIBERTY al 888-703-6999/TTY: 877-855-8039.

Puede presentar su solicitud de arbitraje, que permitirá a un árbitro neutral considerar su situación y determinar si LIBERTY es responsable de algún servicio o pago adicional. O puede ponerse en contacto con el Departamento de Servicios para Miembros de LIBERTY al 888-703-6999/TTY: 877-855-8039, con la finalidad de iniciar el proceso de arbitraje. También tiene derecho a iniciar una acción civil en virtud de la Ley de Seguridad de Ingresos por Jubilación en respuesta a una queja formal infructuosa.

E. MEDIACIÓN

También puede solicitar una mediación voluntaria con LIBERTY antes de ejercer su derecho de presentar una Queja Formal ante el DMHC. El uso de la mediación no descarta su derecho de presentar una Queja Formal al DMHC después de finalizar la mediación. Con el fin de iniciar la mediación, usted o su agente debe aceptar voluntariamente el proceso de mediación. Los gastos de la mediación se dividirán en partes iguales entre usted y LIBERTY.

F. REVISIÓN MÉDICA INDEPENDIENTE (IMR)

Los casos denegados por LIBERTY, por servicios cubiertos que no son médicamente necesarios, pueden ser elegibles para el programa de Revisión Médica Independiente (IMR) del DMHC. Los miembros pueden solicitar un formulario para la IMR de su caso comunicándose con LIBERTY al 888-703-6999/TTY:877-855-8039, visitando el sitio web de LIBERTY, www.libertydentalplan.com o escribiendo a: LIBERTY Dental Plan, P.O. Box 26110, Santa Ana, CA, 92799-6110.

También puede solicitar los formularios del DMHC. Puede comunicarse con el DMHC llamando al 1-888-466-2219 o visitando su sitio web en: www.dmhc.ca.gov. La IMR solo está disponible para ciertos servicios médicos.

G. ARBITRAJE

Si usted o uno de sus dependientes elegibles no están satisfechos con los resultados del proceso de resolución de quejas formales de LIBERTY, y todos los procedimientos de resolución de quejas formales se han agotado, el asunto puede someterse al proceso de arbitraje vinculante para su resolución. Usted o uno de sus dependientes elegibles puede presentar una queja formal ante el Departamento de Atención Médica Administrada para su revisión y resolución antes de cualquier arbitraje.

Como condición de su membresía en LIBERTY, las disputas que surjan de su participación como miembro de LIBERTY o se relacionen con ella, incluida la responsabilidad contractual o médica o la mala praxis (por ejemplo, si los servicios cubiertos prestados fueron innecesarios o no autorizados, o si se prestaron de manera incorrecta, negligente o incompetente) se resolverán mediante arbitraje vinculante.

Ambas partes de este contrato, al celebrarlo, renuncian a su derecho constitucional a que cualquier disputa de este tipo se decida en un tribunal de justicia ante un jurado y, en cambio, aceptan el uso del arbitraje.

El arbitraje se llevará a cabo de acuerdo con las reglas comerciales de la Asociación Americana de Arbitraje (AAA) vigentes al momento de ocurrir la queja formal (disputa o controversia) y sujeto a las leyes de California y códigos relacionados.

El arbitraje será conducido por un árbitro mutuamente aceptable seleccionado por las partes, o si las partes no pueden llegar a un acuerdo, por el proceso de selección de árbitros establecido por la AAA.

Puede iniciar el arbitraje enviando una solicitud de arbitraje por escrito a LIBERTY.

- Por correo a:
LIBERTY Dental Plan
Attn.: Solicitud de Arbitraje
P.O. Box 26110
Santa Ana, CA 92799-6110

La solicitud por escrito debe incluir una declaración clara que describa la naturaleza de la disputa, los intentos de resolver la disputa con LIBERTY, la compensación o el remedio buscado y el monto en dólares involucrado. El arbitraje tendrá lugar en California, a menos que las partes acuerden mutuamente otro lugar.

Al árbitro se le requiere que siga las leyes estatales y federales correspondientes. El árbitro puede interpretar los términos de esta EOC, pero no tendrá el poder para cambiarla, modificarla o rechazar la aplicación de cualquiera de sus términos, y el árbitro tampoco tendrá la autoridad de adjudicar cualquier compensación que no estaría disponible en un tribunal. El árbitro tendrá el poder de otorgar todos los recursos

legales y equitativos y otorgar daños compensatorios previstos por la ley de California, excepto que no se otorgarán daños punitivos. Al concluir el arbitraje, el árbitro emitirá una declaración y adjudicación por escrito de acuerdo a las conclusiones de hecho y derecho. La adjudicación será final y vinculante para todas las partes excepto hasta donde lo dispongan las leyes estatales y federales para la revisión judicial de procedimientos de arbitraje.

Debe pagar las cuotas de su propio abogado, en caso de que elija tener uno. LIBERTY tendrá que pagar las cuotas de su propio abogado. Si no puede pagar su parte de las cuotas y gastos del árbitro debido a dificultades extremas, puede solicitar a LIBERTY por escrito que asuma la totalidad o una parte de las cuotas que le corresponde. Con dicha notificación por escrito, LIBERTY puede enviar su solicitud a una organización profesional independiente de resolución de disputas para determinar si LIBERTY debe pagar una parte o la totalidad de su parte de las cuotas y gastos del árbitro. Dichas solicitudes deben presentarse a la dirección indicada anteriormente.

El arbitraje debe iniciarse dentro de 1 año a partir de la fecha en que surgió, se descubrió o debería haberse descubierto la disputa con diligencia razonable, lo que suceda primero; en caso contrario, se tendrá por renunciada y prescrita para siempre.

XIV. OTRAS DISPOSICIONES

A. COORDINACIÓN DE BENEFICIOS

Como miembro de LIBERTY, siempre recibirá sus beneficios. LIBERTY no considera su Plan Individual como secundario a cualquier otra cobertura que pueda tener. Usted tiene el derecho de recibir los beneficios como se indica en esta Evidencia de Cobertura, más allá de cualquier otra cobertura adicional que pueda tener. Sin embargo, cualquier cobertura de Covered California que tenga, y que se incluye en un plan de salud de servicios completos, actuará como pagador primario cuando tenga un beneficio dental pediátrico suplementario a través de un plan de beneficios familiares.

B. RESPONSABILIDAD DE TERCEROS

Si se considera que los servicios, que de otro modo están cubiertos en virtud de este Plan Individual, son necesarios debido a un accidente de trabajo o que son la responsabilidad de un tercero, usted acepta cooperar en los procesos de LIBERTY para recibir el reembolso por estos servicios.

C. OPORTUNIDAD PARA PARTICIPAR EN EL COMITÉ DE POLÍTICA PÚBLICA DE LIBERTY

LIBERTY tiene un grupo que se llama Comité de Política Pública. Este grupo está compuesto por miembros, personal de apoyo y nuestro Director Dental. El grupo analiza 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.

Unirse a este grupo es voluntario y se le pagará por cada reunión a la que asista. Si desea participar en el Comité de Políticas Públicas de LIBERTY, llámenos o envíenos un correo electrónico o puede completar la Solicitud del Comité de Políticas Públicas incluida en el [Anexo 4] "FORMULARIOS" y devolverla a LIBERTY, con la información que se detalla a continuación.

- Por correo a:
LIBERTY Dental Plan of California
Public Policy Committee (QM Department)
P.O. Box 26110
Santa Ana, CA 92799-6110
- Llamar al: 888-703-6999 o TTY 888-855-8039
- Por fax al 888-334-6027
- Correo electrónico: QM@libertydentalplan.com

D. NOTIFICACIÓN DE NO DISCRIMINACIÓN

La discriminación es ilegal. LIBERTY sigue todas las leyes de derechos civiles estatales y federales. LIBERTY 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 (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 usted necesita estos servicios, comuníquese con nosotros entre las 8:00 a. m. y 5:00 p. m. (PST) llamando al 888-703-6999. O, si no puede oír o hablar bien, llame al 877-855-8039.

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: Llame al Coordinador de Derechos Civiles de LIBERTY, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. (PST) llamando al 888-703-6999. 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:
P.O. Box 26110
Santa Ana, CA 92799
- En persona: Visite el consultorio de su médico o LIBERTY Dental Plan y diga que desea presentar una queja formal.
- Electrónicamente: Visite el sitio web de LIBERTY Dental Plan en <https://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**.
- Por escrito: Complete el formulario de queja o envíe una carta a:
(Servicio de retransmisión de telecomunicaciones).
Michele Villados
Director Adjunto, Oficina de Derechos Civiles
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.
- Electrónicamente: Envíe un correo electrónico a 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/portal/lobby.jsf>.

E. PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

Como se ha indicado a lo largo de este documento, usted no necesita presentar reclamos directamente ante LIBERTY. Sus servicios dentales generales se programan con el PCD participante, quien a su vez presenta los reclamos en su nombre.

Los servicios prestados por un especialista se reportan a LIBERTY por medio del especialista. Si recibe servicios fuera de la red debido a una situación de emergencia fuera del horario de oficina o fuera del Área de Servicio, consulte la sección anterior para ver cómo presentar sus gastos a LIBERTY para recibir el reembolso (consulte sección Reembolso para atención dental de emergencia descrita anteriormente).

F. DONACIÓN DE ÓRGANOS

El DMHC requiere a LIBERTY que le informe que tiene a su disposición opciones para donar órganos. La donación de órganos tiene muchos beneficios para la sociedad, y quizás desee considerar esta opción en caso que alguna situación de salud derive en la oportunidad de hacerlo. Puede obtener más información sobre la donación de órganos en <http://donatelife.net/>

G. DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PARA MIEMBROS DE LIBERTY DENTAL PLAN

Servicios para Miembros de LIBERTY proporciona apoyo de atención al cliente gratuito de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., en días hábiles normales, para asistir a los miembros con preguntas sencillas y resolución de problemas. Las personas con limitaciones auditivas y del habla pueden utilizar la línea gratuita de Servicio de Retransmisión de California llamando al 711 para comunicarse con el Departamento. Nuestro número gratuito es 888-703-6999/TTY: 877-855-8039.

H. DERECHOS DEL MIEMBRO

Como miembro, usted tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto, teniendo debidamente en cuenta su derecho a la privacidad y la necesidad de mantener la confidencialidad de su información médica.
- Recibir información sobre el plan y sus servicios, incluyendo los servicios cubiertos.
- Poder elegir un PCD dentro de la red de LIBERTY.
- 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 coordinación para los cuidados.
- Solicitar una apelación de decisiones respecto a denegar, aplazar o limitar servicios o beneficios.
- Recibir servicios de interpretación oral en su idioma hablado principal.
- A formular directivas anticipadas.
- Desafilarse a solicitud.

- Acceder a los servicios de consentimiento de menores.
- Recibir materiales escritos informativos para el miembro en formatos alternativos (como Braille, impresión de tamaño grande y formato de audio) a solicitud y de manera oportuna, según sea el formato que se solicita y de acuerdo con las leyes de California.
- Estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión utilizada como medio de coerción, disciplina, persuasión o represalia.
- Recibir información sobre las opciones de tratamiento disponibles y las alternativas, presentada de una manera apropiada para su condición y capacidad de comprensión.
- Tener acceso y recibir una copia de sus registros médicos, y solicitar que sean enmendados o corregidos, de acuerdo con las leyes federales.
- Libertad de ejercer estos derechos sin afectar negativamente la forma en que lo trata LIBERTY, sus proveedores o el Estado.

Las políticas y los procedimientos de LIBERTY Dental Plan para la conservación de la confidencialidad de registros médicos están disponibles si los solicita.

I. RESPONSABILIDADES DEL MIEMBRO

Como miembro, usted tiene la responsabilidad de:

- Pagar la prima de su cobertura a tiempo.
- Identificarse como miembro de LIBERTY Dental Plan cuando visite su consultorio dental seleccionado.
- Tratar al PCD, personal del consultorio y personal de LIBERTY con respeto y cortesía.
- Mantener sus citas programadas o comunicarse con el consultorio dental, con al menos 24 horas de anticipación, para cancelar una cita.
- Cooperar con el PCD en seguir el curso del tratamiento recetado.
- Hacer sus copagos al momento de recibir el servicio.
- Notificar a su PCD sobre sus necesidades personales del idioma.
- Informar a LIBERTY Dental Plan de cambios en el estado de su familia.
- Estar al tanto y seguir las pautas de la organización al solicitar atención dental.
- Completar el tratamiento con su PCD asignado.
- Cumplir con las normas del consultorio dental sobre la atención y conducta.
- Seguir el proceso de derivación para atención especializada.
- Brindarle a su PCD, a su leal saber y entender, la información correcta sobre su salud física y dental.
- Informar a su PCD si tiene cambios repentinos en su salud física y dental.
- Informar a su PCD 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 PCD o especialista.
- Sus propias acciones si rechaza el tratamiento o no sigue el plan de tratamiento, las instrucciones y los consejos de su PCD o especialista; y
- Comprender sus beneficios dentales, incluido lo que está y no está cubierto.

J. **SEPARACIÓN FISCAL DE LA TOMA DE DECISIONES**

Es política de LIBERTY que todas las decisiones de revisión clínica realizadas por el personal o los contratistas se basen únicamente en la idoneidad de la atención y los servicios y la existencia de cobertura. Los servicios solo pueden ser denegados por necesidad dental por un dentista calificado y con la debida licencia, que trabaja dentro de las pautas de criterios clínicos escritas de LIBERTY, y teniendo debidamente en cuenta las necesidades de los miembros individuales, así como las características del sistema de provisión local. LIBERTY no recompensa ni incentiva a los revisores a emitir denegaciones de cobertura o atención, ni proporciona incentivos que fomenten algún tipo de barrera para acceder a la atención o a los servicios, ni impulsa decisiones que den lugar a una infrautilización.

El personal de gestión de utilización de LIBERTY firma anualmente una certificación que indica que se tomaron decisiones de revisión únicamente sobre la base de la idoneidad de la atención y los servicios y la existencia de cobertura.

XV. **PLAN DE CUMPLIMIENTO**

A. **OBJETIVO DEL PLAN DE CUMPLIMIENTO**

LIBERTY Dental Plan se dedica a garantizar que cumple con todas las leyes, normas, reglamentos y procedimientos federales y estatales aplicables, incluidos los requisitos del mercado de seguros de salud, de manera oportuna y eficaz. Se espera que todos los miembros, funcionarios, empleados, contratistas, proveedores y miembros de la Junta Directiva de LIBERTY cumplan con estos diversos requisitos legales.

Por estas razones, LIBERTY ha desarrollado e instituido un Plan de Cumplimiento Corporativo. El Plan está diseñado para garantizar que LIBERTY Dental Plan cumpla con todas las obligaciones legales y contractuales de manera justa, precisa y coherente.

El plan de cumplimiento no solo aborda el fraude, el desperdicio y el abuso de la atención médica, sino también los requisitos y obligaciones establecidos por los Centros de Medicare y Medicaid (CMS), el empleo, los informantes y las leyes de seguros.

Definiciones

- **Fraude:** incluye, pero no se limita a, "hacer a sabiendas o hacer que se realice cualquier reclamo falso o fraudulento para el pago de un beneficio de atención médica." El fraude también incluye el fraude o la tergiversación por parte de un miembro con respecto a la cobertura de personas y el fraude o el engaño en el uso de los servicios o instalaciones de LIBERTY o el hecho de permitir deliberadamente dicho fraude o engaño por parte de otra persona.
- **Despilfarro:** significa el gasto irreflexivo o descuidado, el consumo, la mala gestión, el uso o el derroche de recursos. El despilfarro también incluye incurrir en costos innecesarios debido a prácticas, sistemas o controles ineficientes o ineficaces. El despilfarro normalmente no conduce a una acusación de "fraude", pero podría hacerlo.

- **Abuso:** significa el uso excesivo o inadecuado de algo, o el uso de algo de manera contraria a las reglas naturales o legales para su uso; la destrucción intencional, desviación, manipulación, mala aplicación, maltrato o mal uso de los recursos; o uso extravagante o excesivo para abusar de la posición o autoridad de uno. El “abuso” normalmente no conduce a una acusación de “fraude”, pero podría hacerlo.

B. POLÍTICA

La política de LIBERTY es revisar e investigar todas las acusaciones de fraude, despilfarro y abuso, ya sea interno o externo, tomar medidas correctivas para cualquier alegación respaldada e informar una conducta indebida confirmada a las partes apropiadas, tanto internas como externas.

C. REPORTE DE POSIBLES FRAUDES

LIBERTY ha establecido una línea telefónica exclusiva para reportar fraudes: (888) 704-9833. La línea telefónica para reportar fraudes ofrece la oportunidad de reportar de manera anónima y confidencial las sospechas razonables y de buena fe sobre fraudes o preocupaciones. Esta línea telefónica es monitoreada por un miembro designado del Comité de Cumplimiento Corporativo de LIBERTY. Toda la información reportada en la línea telefónica anónima se reenvía al equipo de control de calidad de LIBERTY para realizar una investigación exhaustiva.

- Línea directa de cumplimiento corporativo de LIBERTY: 888-704-9833/TTY: 877-855-8039
- Correo electrónico de la Unidad de Cumplimiento de LIBERTY: compliance@libertydentalplan.com
- Línea directa de la Unidad de Investigaciones Especiales de LIBERTY: 888-704-9833/TTY: 877-855-8039
- Correo electrónico de la Unidad de Investigaciones Especiales de LIBERTY: SIU@libertydentalplan.com

El Presidente del Comité y el Director de Cumplimiento, en conjunto con el Asesor Jurídico, determinan si LIBERTY tomará alguna medida adicional, que pueden incluir, entre otros:

- El suministro de información, con fines educativos, al proveedor participante que describe el incidente relacionado a la supuesta actividad fraudulenta.
- Buscar el reembolso del proveedor participante de cualquier monto pagado por LIBERTY en relación con el incidente relacionado a la supuesta actividad fraudulenta.
- La terminación del contrato del proveedor vigente entre LIBERTY y el proveedor participante; y/o
- Reportar el asunto a un organismo gubernamental apropiado, incluyendo, entre otros, la Junta Estatal de Examinadores Dentales y los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid.

LIBERTY Dental Plan of California, Inc.

P.O. Box 26110

Santa Ana, CA 92799-6110

(888) 703-6999/TTY: 833-855-8039



**Anexo 1:
PRIMA, CUOTAS DE PREPAGO
Y CARGOS**

LIBERTY Dental Plan			
Primas anuales del Plan Individual			
Opciones del Plan	Plan CA50	Plan CA80	Plan CA90
Miembro	\$279.51	\$160.02	\$120.47
Miembro + 1	\$455.73	\$199.54	\$154.30
Miembro +2 o más	\$666.44	\$267.05	\$176.52
Miembro senior (65+)	\$253.56	\$146.02	N.A.
Miembro senior (65+) +1	\$412.16	\$181.59	N.A.
Miembro senior (65+) +2 o más (65+)	\$601.79	\$242.34	N.A.

Anexo 3:

**Anexo 4:
FORMULARIOS**