



## Actualizaciones de los códigos CDT en 2021

La American Dental Association (ADA) ha publicado la versión 2021 de los códigos de procedimientos de acuerdo a la Terminología dental actual (CDT, por sus siglas en inglés). A continuación encontrarás la lista de los nuevos códigos de procedimientos conforme a la CDT que se incluirán como beneficios cubiertos para todos los planes de Western Dental. Ten en cuenta que la ADA eliminó y reemplazó ciertos códigos y que esos códigos de reemplazo ahora se convierten en los beneficios actuales de Western Dental.

ESTADO	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
ELIMINADO	D1515	Mantenedor de espacio - fijo - bilateral
REEMPLAZO	D1516 D1517	Mantenedor de espacio - fijo - bilateral, maxilar Mantenedor de espacio - fijo - bilateral, mandibular
ELIMINADO	D1525	Mantenedor de espacio - extraíble - bilateral
REEMPLAZO	D1526 D1527	Mantenedor de espacio - extraíble - bilateral, maxilar Mantenedor de espacio - extraíble - bilateral, mandibular
ELIMINADO	D9940	Protector oclusal, por informe
REEMPLAZO	D9944 D9945 D9946	Protector oclusal - aparato duro, arco completo Protector oclusal - aparato suave, arco completo Protector oclusal - aparato duro, arco parcial
NUEVO	D9990	Servicios de traducción certificada o lenguaje de señas, por consulta

### Dentro de esta edición

Actualizaciones de los códigos de Terminología dental actual (CDT) en 2021	1
Miembros con necesidades especiales	1
Política pública	1
Divulgación de los procesos de revisión	1
Programa de asistencia en otros idiomas	2
¿Quién es tu dentista de atención primaria?	2
Consultas y reclamos	2

### Atención dental para Miembros con necesidades especiales

Los miembros con necesidades especiales necesitan atención dental periódica. Una boca saludable ayuda a una persona a comer bien y a evitar el dolor y la pérdida de dientes. El cepillado y el uso de hilo dental todos los días, más la consulta periódica con el dentista, pueden marcar una gran diferencia en la calidad de vida de un miembro con necesidades especiales, y las consultas con regularidad al dentista son importantes. Una consulta para "conocerse" sin tratamiento podría ser de ayuda. El miembro puede reunirse con el personal del consultorio dental, sentarse en el sillón del dentista si lo desea y recibir instrucciones sobre cómo cepillarse los dientes y usar hilo dental. Este tipo de consulta puede ser de gran ayuda para que las citas dentales futuras sean más fáciles.

Los padres o cuidadores también pueden facilitar las citas dentales al estar preparados. Es posible que te pidan que proporciones los antecedentes dentales del miembro con necesidades especiales y deberías también traer sus antecedentes médicos completos. Esto permitirá al dentista a brindar la mejor atención posible.

### Política pública

El Plan da la bienvenida a la participación de los proveedores en su Comité de Políticas Públicas que se reúne trimestralmente en la oficina corporativa del Plan en Orange, California. Para que se te pueda evaluar a fin de ser miembro, escribe o llama al departamento de Servicios de Proveedores del Plan al 1-800-992-3366.

### Divulgación de los procesos de revisión

Previa solicitud, el Departamento de Servicios al Miembro de WDS te enviará una copia de la guía y los criterios que se utilizan para determinar si un servicio está cubierto o no cuando un dentista o proveedor de WDS envía solicitudes a WDS para obtener beneficios o reclamos de pago a un afiliado, dentista o miembro del público en general. Puedes solicitar esta información escribiendo a Western Dental Services, Inc., P.O. Box 14227, Orange, CA 92863, o llamando a Servicios al Miembro de WDS al 1-800-992-3366.

## Asistencia en otros idiomas

### Disponible

Muchos afiliados de Western Dental hablan otro idioma aparte del inglés o pueden preferir hablar otro idioma cuando conversen sobre su salud dental o los beneficios del plan dental. Actualmente, Western Dental ofrece asistencia **gratuita** en otros idiomas para nuestros miembros. Para coordinar este servicio gratuito, tú o tu dentista pueden llamar directamente al departamento de Servicios al Miembro al **1-800-992-3366** a fin de coordinar la participación de un intérprete durante la llamada. Te pedimos esperes un tiempo para conectarte a este servicio.

Es posible que haya intérpretes presenciales en idiomas aparte del inglés (incluido el lenguaje de señas) en algunas circunstancias. Actualmente, los documentos vitales, como folletos del plan, directorios de proveedores, formularios y cartas importantes sobre los servicios de Western Dental, los derechos en materia de ayuda en otros idiomas y ciertos materiales de divulgación, se emiten en español. Para obtener más información sobre la asistencia en otros idiomas, comunícate al **1-800-992-3366**.



## Consultas y reclamos

Se recomienda a los afiliados (miembros) que se comuniquen con Western Dental al 1-800-992-3366 si tienen alguna inquietud mientras reciben los servicios. Western Dental mantiene un proceso de quejas formales para abordar estas inquietudes. Los reclamos o las quejas formales de los afiliados pueden hacerse por teléfono en persona, en cualquier consultorio de proveedores de Western Dental, mediante la obtención de un Formulario de incidentes del miembro de Western Dental y su presentación a Western Dental, o mediante la presentación del reclamo a través del sitio web de Western Dental en [www.westerndental.com](http://www.westerndental.com). Western Dental enviará una notificación de la recepción del reclamo en un plazo de cinco días calendario posteriores a dicha recepción y responderá a las inquietudes por escrito dentro de los 30 días posteriores a la recepción del reclamo.

El departamento de Atención de Salud Administrada de California es responsable de regular los planes de servicios de atención de salud. Si tienes una queja formal contra tu plan de salud, primero debes llamar por teléfono a tu plan de salud al 1-800-992-3366 y usar el proceso de queja formal estipulado por dicho plan antes de comunicarte con el departamento. El uso de este procedimiento de quejas formales

no prohíbe ningún derecho o recurso legal potencial que pueda estar disponible para ti. Si necesitas ayuda con una queja formal relacionada con una emergencia, una queja formal que tu plan de salud no haya resuelto satisfactoriamente o una queja formal que haya permanecido sin resolver durante más de 30 días, puedes llamar al departamento para solicitar asistencia. También puedes ser elegible para una Revisión médica independiente (IMR, por sus siglas en inglés). Si eres elegible para la IMR, este proceso proporcionará una revisión imparcial de las decisiones médicas tomadas por un plan de salud en relación con la necesidad médica de un servicio o tratamiento propuesto, decisiones de cobertura para tratamientos que son de naturaleza experimental o de investigación y disputas de pago de servicios médicos de emergencia o urgencia. El departamento también tiene un número de teléfono gratuito

**(1-888-HMO-2219)**  
y la línea TDD

**(1-877-688-9891)** para las personas con dificultades auditivas y del habla. El sitio web del departamento se encuentra en:  
**[http:// www.hmohelp.ca.gov](http://www.hmohelp.ca.gov)**  
y ofrece formularios de reclamo y de solicitud de IMR e instrucciones en línea.

## ¿Quién es tu proveedor de atención primaria?

A cada miembro de Western Dental se le asigna a un consultorio dental de atención primaria (un "PCD", por sus siglas en inglés). El PCD cubrirá las necesidades dentales generales de sus miembros asignados. Si no sabes cuál es tu PCD o si deseas cambiarlo, puedes comunicarte con Western Dental para solicitar un directorio de proveedores o información específica sobre tu PCD u otros PCD en tu área. La información que Western Dental puede proporcionar incluye la ubicación e información de contacto del PCD, así como las certificaciones de la junta de grado profesional del PCD, ya sea que este acepte o no nuevos pacientes en este momento y cualquier calificación de subespecialidad reconocida que un especialista pueda tener.

Para buscar en nuestro directorio de proveedores en línea, visita [www.westerndentalbenefits.com](http://www.westerndentalbenefits.com). Con esta herramienta, puedes encontrar proveedores en tu área y luego comunicarte con Servicios al Miembro por teléfono al **1-800-992-3366** para llevar a cabo el cambio.

Para obtener asistencia, comunícate con Western Dental por teléfono al **1-800-992-3366**, por correo electrónico a [MemberServices@westerndental.com](mailto:MemberServices@westerndental.com) en el sitio web de Western Dental ([www.westerndental.com](http://www.westerndental.com)) o por correo postal a Western Dental Benefits Division 530 S. Main Street Orange CA 92868. Estaremos encantados de ayudarte a seleccionar tu PCD y comenzar tu relación de atención de salud bucal.