

Boletín para afiliados

Otoño/invierno 2023



Western Dental en la Comunidad

Gracias a la generosidad de los empleados de Western Dental, los corredores y la tienda de comestibles Trader Joe's, la colecta de alimentos 2023 fue un éxito. Western Dental, en asociación con ZOE Christian Fellowship de Whittier, The NFL Alumni Southern California Chapter y Shelter 37, cumplió con la meta de proporcionar comidas de Acción de Gracias a 700 familias de Whittier, California y ciudades vecinas.

Dentro de esta edición

Western Dental In the Community	1
Necesitas beneficios dentales	1
Aviso de no discriminación	1
Programa de asistencia en otros idiomas	2
Consultas y reclamos	2
Política pública	2
Divulgación de los procesos de revisión	2



Conoce a alguien que no tenga beneficios dentales, visite nuestro sitio:

www.westerndental.com/en-us/insurance-financing/need-insurance

NO TE PREOCUPES, ¡TE TENEMOS CUBIERTO!

AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN

El plan de salud no discrimina por motivos de raza, color, origen nacional, ascendencia, religión, sexo, estado civil, género, identidad de género, orientación sexual, edad o discapacidad.

También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos. Los formularios de queja están disponibles en:

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Puede enviarlo por correo al: Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE.UU.

200 Independence Avenue, SW Sala 509F,

Edificio HHH Washington, DC 20201

Llamada gratuita: **1-800-368-1019**

TDD: **1-800-537-7697**

También puede enviarlo electrónicamente a un sitio web a través del portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles:

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



Política pública

El Plan agradece la participación de los miembros en su Comité de Políticas Públicas que se reúne trimestralmente. Para que se le considere formar parte del mismo, escriba o llame al departamento de Servicios de Miembros del Plan 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 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, comuníquese 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. 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 Médica Administrada de California es responsable de regular los planes de servicio de atención médica. Si usted tiene una queja contra su plan de seguro médico, primero debe llamar a su plan de seguro médico al **1-800-992-3366** y seguir el procedimiento de quejas de dicho plan de seguro médico antes de ponerse en contacto con el departamento. El hacer uso de ese procedimiento de quejas no impide el potencial ejercicio de cualquiera de sus derechos legales o la posible obtención de remedios disponibles para usted. Si usted necesita ayuda con una queja relacionada con una emergencia, con una queja que no ha sido resuelta satisfactoriamente por parte de su plan de seguro médico, o con una queja que ha permanecido sin resolverse por más de 30 días, usted puede llamar al departamento para solicitar ayuda. Así mismo, usted puede ser elegible para que se le practique una Evaluación Médica Independiente (IMR). Si efectivamente usted es elegible para una IMR, el proceso que sigue la IMR proporcionará una revisión imparcial de las decisiones médicas que toma un plan de seguro médico con relación a la necesidad médica de un servicio o tratamiento propuesto, decisiones sobre cobertura de tratamientos que son experimentales o con propósitos de investigación disputas por el pago de servicios médicos urgentes o de emergencia. El Departamento tiene también una línea telefónica gratuita (**1-888-466-2219**) y una línea TDD (**1-877-688-9891**) para las personas con problemas auditivos y del habla. El sitio de internet del departamento www.dmhc.ca.gov cuenta con formularios de queja, solicitudes de IMR e instrucciones en línea.

¿Necesita ayuda para encontrar un dentista de atención primaria (Primary Care Dentist, PCD) contratado?

Busque en nuestro directorio de proveedores en línea, en www.westerndentalbenefits.com

Divulgación de los procesos de revisión

Previo 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 y/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**.