

Boletín para afiliados



Primavera/verano 2022

La falta de dientes e implantes dentales

La falta de dientes puede desalinearse su mordida y alterar su forma facial. También pueden hacer que se sienta acomplejado por su sonrisa. Si opta por sustituir los dientes que le faltan, su dentista puede recomendarle dientes artificiales que se fijan en el hueso maxilar o cerca de él con un implante dental. Los implantes pueden crear un aspecto más agradable que las dentaduras postizas o parciales tradicionales.

Como afiliado al plan, puede tener beneficios para los implantes. Nuestro equipo de servicios para afiliados puede ayudarle a entender sus beneficios y a encontrar un dentista en su zona. Llame a nuestro número gratuito de servicios para afiliados al 1-800-522-0056 para obtener asistencia inmediata.



Dentro de esta edición

La falta de dientes e implantes dentales	1
Necesita beneficios dentales	1
Política pública	2
Programa de asistencia en otros idiomas	2
Consultas y reclamos	2

¿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

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!



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, comunícate al contact **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 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 una línea TDD

(1-877-688-9891) para las personas con dificultades auditivas y del habla. El sitio web del departamento, en:

<http://www.hmohelp.ca.gov>

cuenta con formularios de reclamos y de solicitud de IMR e instrucciones en línea.

Política pública

El Plan da la bienvenida a la participación de los miembros 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 Miembros 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.