



# Delta Dental Smiles for Kids

## Manual del Beneficiario

*Delta Dental of Arkansas*



# Índice

- ¡Le damos la bienvenida a Delta Dental of Arkansas! ..... 3
  - Elegibilidad ..... 3
  - Si usted nos necesita..... 3
  - Uso de este manual ..... 4
  - Cuando hay cambios..... 4
- Atención dental ..... 5
  - ¿Cuándo debe su hijo visitar a un dentista? ..... 5
  - Lo que debe esperar en el dentista para niños ..... 5
  - Cuidado de los dientes en casa ..... 6
  - Bebés y niños pequeños..... 6
  - Niños a partir de los 3 años..... 7
- Dentista de atención primaria (PCD)..... 8
  - ¿Qué es un dentista de atención primaria?..... 8
  - Elección de un PCD ..... 8
  - Uso de un dentista que no es el PCD de su hijo ..... 8
  - Cambio de su PCD ..... 8
  - Elección de un dentista que no está dentro de la red ..... 8
  - ¿Qué sucede si mi PCD abandona la red?..... 8
  - Programación de una cita ..... 9
  - ¿Qué sucede si necesito cancelar mi visita al dentista?..... 9
  - ¿Qué sucede si no asisto a una cita? ..... 9
- Tarjetas de identificación..... 10
  - Cómo reemplazar una tarjeta de identificación perdida ..... 10
- Transporte que no es de emergencia ..... 11
  - ¿Necesita un traslado para su visita al dentista? ..... 11
- Información sobre la facturación..... 12
  - ¿Cuánto pago cuando mi hijo visita a un dentista? ..... 12
  - Cómo presentar una reclamación..... 12
  - ¿Qué sucede si recibo una factura? ..... 12
  - ¿Hay un monto máximo que Delta Dental pagará cada año? ..... 12
  - Si tiene otro seguro dental ..... 12
  - Otras ocasiones en que no podemos pagar los servicios ..... 13

Emergencia dental .....	14
¿Qué es una condición dental de emergencia?.....	14
¿Qué hacer en una emergencia dental? .....	14
¿Qué sucede si estoy fuera de Arkansas y tengo una emergencia dental? .....	14
Servicios cubiertos .....	15
Detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento cubiertos .....	15
Servicios cubiertos para niños .....	15
Beneficios de por vida.....	17
Autorizaciones previas (Aprobación) .....	17
Servicios no cubiertos.....	18
Derechos y responsabilidades de los miembros .....	19
Derechos de los miembros .....	19
Responsabilidades de los miembros .....	21
Use sus beneficios sabiamente .....	21
Reclamo y apelación .....	22
Cómo presentar un reclamo o solicitar una apelación.....	22
¿Qué es un reclamo? .....	22
¿Cómo presento un reclamo?.....	22
Procesos y plazos.....	22
¿Qué es una apelación? .....	23
Procesos y plazos.....	23
Audiencia estatal imparcial .....	25
Continuación de los beneficios de su hijo .....	26
Fraude, despilfarro, abuso y sobrepagos.....	27
Fraude, despilfarro, abuso y sobrepagos.....	27
Definiciones .....	27
Ejemplos de fraude, despilfarro, abuso y sobrepagos.....	27
Informe de fraude, despilfarro, abuso y sobrepagos .....	28
La privacidad de su hijo .....	29
Información de salud protegida (PHI) de su hijo.....	29
Formulario de información útil.....	31

# ¡Le damos la bienvenida a Delta Dental of Arkansas!

Estamos orgullosos de brindarle servicios a su hijo. Nuestro objetivo es brindarle a su hijo acceso a atención dental de calidad. Los beneficios de Delta Dental Smiles for Kids le ayudarán a mantener sanos los dientes de su hijo.

## La función de Delta Dental of Arkansas consiste en:

- Brindar acceso a la atención a través de un dentista de atención primaria
- Ayudarle a entender los beneficios de su hijo

## ¡Estamos aquí para ayudarle si nos necesita!

Número gratuito	1-866-864-2499
Relay Arkansas*	711
Días/Horarios (con excepción de feriados)	De lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m.
Sitio web	DeltaDentalSmilesforKids.com
Correo postal	Delta Dental of Arkansas PO Box 6247 Sherwood, Arkansas 72124

*\*Para servicios para personas con problemas de audición, use el número de Relay Arkansas. Deberá decirles nuestro número gratuito.*

## Elegibilidad

La elegibilidad es determinada por Arkansas Department of Human Services (DHS) (Departamento de Servicios Humanos de Arkansas). Para obtener más información, consulte el Manual de Medicaid del DHS.

## Si usted nos necesita

Comuníquese con nosotros si tiene alguna pregunta sobre Delta Dental Smiles for Kids, tal como, por ejemplo:

- Cómo encontrar un dentista
- Ayuda para programar una cita con el dentista

**FUERA DEL  
HORARIO DE  
ATENCIÓN**

Si el consultorio del dentista no tiene una línea fuera del horario de atención, **llame a Delta Dental al 1-866-864-2499 para hablar con un profesional de la salud.**

## Uso de este manual

Este manual explica lo siguiente:

- Los beneficios de Delta Dental Smiles for Kids
- Cómo usar los beneficios
- Los derechos y las responsabilidades

Este manual también ayuda a responder algunas de las preguntas que las personas suelen hacer.

Este manual no puede decirle todo.

- Las leyes y las normas cambian, por lo que algunas cosas pueden haber cambiado desde que se imprimió este libro.
- Este manual no es un documento legal. Es simplemente una guía, no un contrato.
- Llámenos al (866) 864-2499 si tiene preguntas.

Hay algunos términos que se usan en este manual que debe entender:

- Su hijo o miembro: Una persona inscrita en Delta Dental Smiles for Kids.
- Nosotros, nuestro: Delta Dental of Arkansas.
- Dentista de atención primaria: El dentista que usted elige para que brinde servicios a su hijo. Consulte la página 8 para obtener más información.
- Dentista dentro de la red de Delta Dental Smiles for Kids: Un dentista que ha firmado un convenio con nosotros para brindar servicios.
- Médicamente necesario: Un producto o servicio es médicamente necesario si un dentista proporcionaría el servicio para prevenir, diagnosticar o tratar su enfermedad, lesión o afección. El servicio debe proporcionarse mediante estándares generalmente aceptados de la práctica dental.

## Cuando hay cambios

A veces debemos hacer cambios a este manual. Si es así, le informaremos por escrito 30 días antes de que se produzcan los cambios.

# Atención dental

## ¿Cuándo debe su hijo visitar a un dentista?

Los bebés deben visitar a un dentista:

A los 12 meses de edad. Si su hijo no tiene dientes a los 12 meses de edad, programe la primera cita con el dentista de su hijo tan pronto como sus dientes empiecen a salir.

Los niños deben visitar a un dentista:

Dentro de los 90 días posteriores a la inscripción en Delta Dental Smiles for Kids.

Después de la primera cita, su hijo debe visitar al dentista cada 6 meses (dos veces al año). Las visitas regulares al dentista pueden prevenir problemas importantes que hacen que los niños falten a la escuela y que los padres falten al trabajo.

Asegúrese de programar la próxima visita al dentista antes de salir del consultorio del dentista.

## Lo que debe esperar en el dentista para niños

(Recomendado por American Association of Pediatric Dentists (Asociación Americana de Dentistas Pediátricos))

Cuando lleve a su hijo al dentista, esto es lo que puede esperar que suceda:

**6-12 meses:** En la primera visita al dentista de su bebé, su bebé se sentará en su regazo y el dentista revisará la boca de su bebé. El dentista realiza la revisión para asegurarse de que los dientes estén sanos y habla con usted sobre la probabilidad de que su bebé tenga caries en función de lo que coma, el uso de biberón/taza con popote y los antecedentes familiares. El dentista le mostrará cómo cuidar los dientes de su bebé.

Es posible que el dentista limpie los dientes de su bebé y aplique flúor.  
Es posible que el dentista tome radiografías de los dientes de su bebé.

**12-24 meses:** El dentista examinará la boca y los dientes de su hijo, limpiará los dientes y aplicará flúor. El dentista hará preguntas para determinar qué tan probable es que su hijo desarrolle caries y es posible que tome radiografías.

**2-12 años:** El dentista examinará la boca y los dientes de su hijo, limpiará los dientes y aplicará flúor. El dentista hará preguntas para determinar qué tan probable es que su hijo desarrolle caries y es posible que tome radiografías. El dentista verificará si los dientes permanentes están torcidos y le hablará sobre los selladores (una capa de plástico transparente que se pinta sobre los dientes posteriores para prevenir las caries).

**Más de 12 años:** El dentista examinará la boca y los dientes de su hijo, limpiará los dientes y aplicará flúor. El dentista hará preguntas para determinar qué tan probable es que su hijo desarrolle caries y es posible que tome radiografías. El dentista verificará si los dientes permanentes están torcidos y le hablará sobre los selladores (una capa de plástico transparente que se pinta sobre los dientes posteriores para prevenir las caries).

## Cuidado de los dientes en casa

¡Es muy importante visitar al dentista! Sin embargo, el cuidado de los dientes en casa mediante el cepillado y el uso de hilo dental es clave para mantener los dientes sanos.

Cepillado de los dientes y uso de hilo dental

- Es importante cepillarse los dientes dos veces al día (después del desayuno y antes de acostarse). Use un cepillo de dientes de cerdas suaves y una pasta dental que contenga flúor.
- Su hijo no necesita enjuagarse la boca después de cepillarse los dientes. La pasta dental que queda en la boca ayuda a proteger los dientes contra las caries.
- Use hilo dental una vez al día. El mejor momento para el uso del hilo dental es después del cepillado antes de acostarse. Esto sacará la comida que queda entre los dientes para que no permanezca allí toda la noche.

Cambie los cepillos de dientes cada 4 meses. Si su hijo ha estado enfermo, cambie su cepillo de dientes para que no transmita gérmenes.

¡Compartir cepillos de dientes significa compartir gérmenes! Puede etiquetar los cepillos de dientes con un marcador permanente para evitar usar uno incorrecto.

Los cepillos de dientes deben mantenerse en posición vertical con las cerdas en la parte superior. No cubra los cepillos de dientes, estos deben secarse.

## Bebés y niños pequeños

El cuidado de la boca de su bebé

La ayuda que su bebé necesita para tener dientes sanos comienza al nacer:

- Las encías del bebé deben limpiarse dos veces al día. Use un apósito de gasa húmedo o un paño limpio y húmedo. Limpie suavemente todas las superficies de las encías de su bebé.

Cuando su bebé tiene dientes:

- Comience el cepillado con un cepillo de dientes suave para bebés y una pizca de pasta dental con flúor (aproximadamente del tamaño de un grano de arroz). No se preocupe si su bebé no puede escupir la pasta dental. La pasta dental que queda en la boca de su bebé ayuda a proteger los dientes.

Protección de los dientes

- Visite al dentista cada 6 meses (dos veces al año).
- Los niños nunca deben acostarse con restos de jugo o leche en la boca. Esto puede provocar degeneración dental grave (se pudren los dientes). Solo se debe dar agua después del cepillado a la hora de acostarse.

- Use agua y jabón para limpiar los biberones, las tazas con popote, los chupones y los juguetes para la dentición. No los limpie poniéndolos en su boca, ya que esto puede transmitir bacterias que causan degeneración dental al bebé.
- Es natural que los niños se chupen los dedos, los pulgares o los chupones durante la dentición. La succión puede hacer que los dientes permanentes se tuerzan, así que asegúrese de hablar con su dentista sobre esto.
- Beba agua fluorada y use pasta dental con flúor.
- Coma una dieta bien balanceada y evite las comidas y bebidas azucaradas.

## Niños a partir de los 3 años

Para mantener sanos los dientes de su hijo:

- Cepille los dientes dos veces al día (después del desayuno y antes de acostarse) con un cepillo de dientes de cerdas suaves y una pasta dental que contenga flúor. Use una cantidad de pasta dental aproximadamente del tamaño de un guisante. Asegúrese de cepillar todos los dientes en la parte superior e inferior, y en la parte frontal y posterior de los dientes.
- Use hilo dental una vez al día; el mejor momento es después del cepillado antes de acostarse. Esto sacará la comida que queda entre los dientes para que no permanezca allí toda la noche.
- Limite los refrigerios y las tazas con popote. Tenga horarios regulares de comidas y refrigerios. Comer refrigerios y tomar bebidas durante todo el día puede provocar caries.

Hable con el dentista de su hijo sobre las formas de proteger los dientes de su hijo, las cuales incluyen:

- Poner flúor en los dientes.
- Selladores dentales (una capa delgada de plástico que se pinta sobre los dientes posteriores para prevenir las caries).
- Informe a su dentista sobre cualquier hábito que pueda tener su hijo (como chuparse el dedo) que podría afectar sus dientes.



# Dentista de atención primaria (PCD)

## ¿Qué es un dentista de atención primaria?

Un dentista de atención primaria (PCD, por sus siglas en inglés) es un dentista que será el dentista habitual de su hijo. Es importante tener un dentista al que su hijo visite regularmente. El PCD de su hijo le ayudará a mantenerlo saludable y hacer un seguimiento de las necesidades dentales. Si su hijo tiene necesidades especiales que no se relacionan con la atención dental habitual, como una lesión en la boca, el PCD de su hijo puede ayudarle a hacer los arreglos para recibir la atención.

## Elección de un PCD

Una vez que su hijo se haya inscrito en Delta Dental, usted tiene 30 días para seleccionar el PCD de su hijo. Si no elige uno, Delta Dental elegirá uno por usted. Para encontrar un dentista dentro de la red de Delta Dental Smiles, visite [www.deltadentalsmilesforkids.com](http://www.deltadentalsmilesforkids.com). La búsqueda le ayudará a encontrar un dentista cerca de usted. También puede brindarle información sobre cada dentista, como su horario de atención o los idiomas que se hablan en el consultorio.

Para obtener ayuda para encontrar un dentista o si tiene preguntas, llámenos sin cargo al 1-866-864-2499.

## Uso de un dentista que no es el PCD de su hijo

Esperamos que siempre intente usar el PCD de su hijo cuando reciba tratamiento dental. Sin embargo, no es obligatorio que solo reciba tratamiento dental del PCD de su hijo. Su hijo puede recibir tratamiento dental de cualquier dentista dentro de la red de Delta Dental Smiles.

## Cambio de su PCD

Usted puede cambiar el PCD de su hijo en cualquier momento. Llámenos al (866) 864-2499 para informarnos que desea cambiar el PCD de su hijo. Podemos ayudarle a encontrar un nuevo PCD.

## Elección de un dentista que no está dentro de la red

Si elige visitar a un dentista que no es parte de la red de Delta Dental Smiles, es posible que deba pagar los servicios brindados por este dentista.

Si cree que su hijo puede necesitar visitar a un dentista que no es parte de la red de Delta Dental Smiles, comuníquese con nosotros primero. Es posible que podamos ayudarle a decidir si un dentista dentro de la red puede brindar los servicios.

## ¿Qué sucede si mi PCD abandona la red?

Si el PCD de su hijo abandona la red de Delta Dental Smiles, se lo comunicaremos. También le enviaremos información sobre cómo seleccionar un nuevo dentista.

## Programación de una cita

Después de elegir un PCD:

- Llame a su PCD para programar una cita.
- Asegúrese de que el dentista sea parte de la red.
- Asegúrese de que sepa que usted tiene Delta Dental Smiles for Kids.
- Llámenos para obtener ayuda para programar una cita.
- Asegúrese de llevar la tarjeta de identificación de Delta Dental de su hijo a la cita.

## ¿Qué sucede si necesito cancelar mi visita al dentista?

Si no puede asistir a la cita, asegúrese de llamar al consultorio del dentista para cancelarla. Cuando sea posible, intente cancelar la cita al menos 48 horas antes de la cita. Esto ayuda al dentista a encontrar a otra persona para la hora de su cita. Intente reprogramar su visita para otro día.

## ¿Qué sucede si no asisto a una cita?

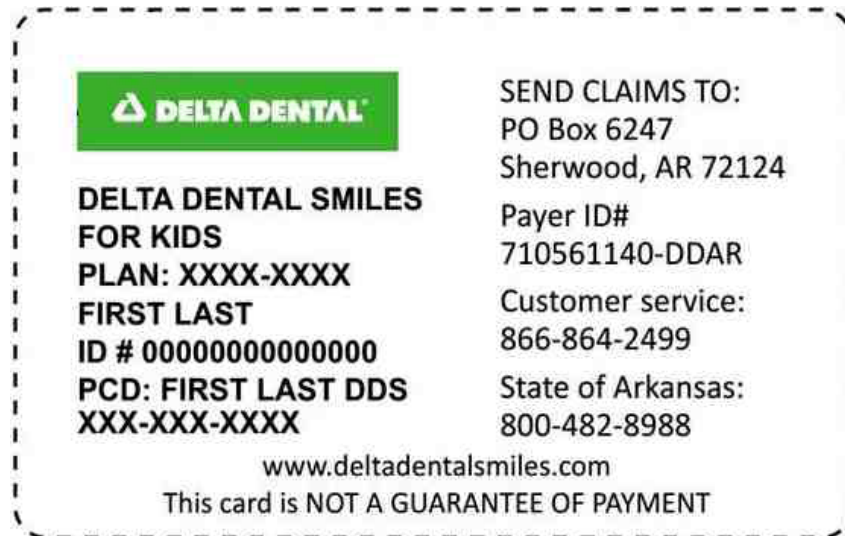
Una cita perdida con el dentista representa un problema para usted y para el dentista. Esto causa un retraso en la mejora de la salud dental de su hijo.

El dentista mantiene horarios de citas solo para usted. ¡Valore sus citas con el dentista!

Muchos consultorios tienen políticas de citas perdidas. Pregunte sobre la política de su PCD. Su PCD puede decidir no atenderle si pierde sus citas sin llamar.

# Tarjetas de identificación

Enviamos por correo a cada miembro nuevo una tarjeta de identificación temporal de Delta Dental Smiles for Kids. Una vez que haya un dentista de atención primaria, usted recibirá una nueva tarjeta de identificación. La tarjeta se verá de esta manera:



La tarjeta de identificación es solo para recibir servicios dentales.

Esta tarjeta tiene información importante sobre sus beneficios dentales. Presente esta tarjeta a su dentista cada vez que visite su consultorio.

Solo su hijo cuyo nombre aparece en la tarjeta de identificación puede usarla para recibir servicios dentales. Si otra persona usa la tarjeta de identificación para recibir servicios, dicha persona deberá pagar los servicios. Permitir que otra persona use la tarjeta de identificación de su hijo es un fraude y puede ser sancionado por la ley.

## Cómo reemplazar una tarjeta de identificación perdida

Si pierde la tarjeta de identificación y necesita obtener una nueva, usted puede:

- Llamarnos sin cargo al 1-866-864-2499 tan pronto como sepa que se ha perdido la tarjeta de su hijo.
- Imprimir una en la Herramienta del consumidor en [www.deltadentalsmilesforkids.com](http://www.deltadentalsmilesforkids.com).

# Transporte que no es de emergencia

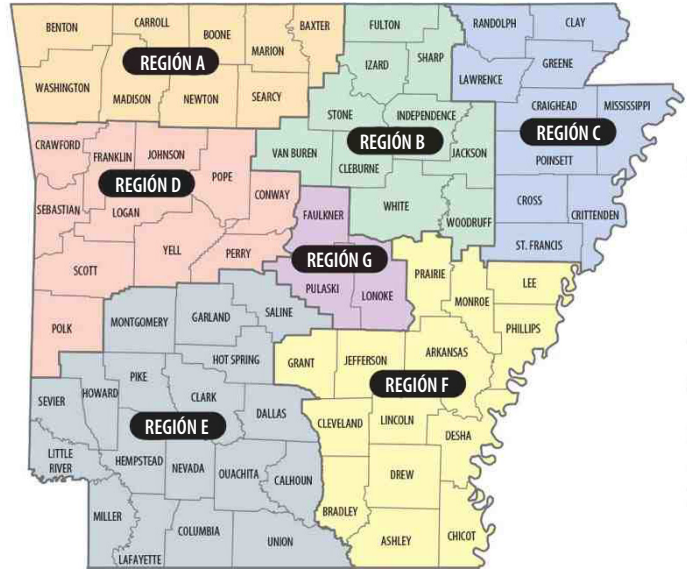
## ¿Necesita un traslado para su visita al dentista?

Puede llamar entre las 8 a. m. y las 5 p. m., de lunes a viernes (con excepción de feriados) para programar un traslado hacia el dentista de su hijo y volver a casa. Cada región del estado tiene un agente de transporte diferente.

Para programar un traslado, sin ningún costo, debe llamar al menos 48 horas antes de su cita. Los fines de semana y feriados no cuentan.

Ejemplos:

- Para el lunes, llame antes del jueves
- Para el martes, llame antes del viernes
- Para el miércoles, llame antes del lunes
- Para el jueves, llame antes del martes
- Para el viernes, llame antes del miércoles



Región	Agente de transporte	Teléfono
Región A	Verida	1-888-833-4136
Región B	Verida	1-888-833-4128
Región C	Verida	1-888-833-4130
Región D	Verida	1-888-822-6155
Región E	Central Arkansas Development Council	1-800-385-9992
Región F	Area Agency on Aging of Southeast Arkansas	1-844-683-2300
Región G	Verida	1-888-833-4135

Siempre llame a su agente de transporte primero. Si hay un problema, llame a la línea de ayuda de transporte que no es de emergencia de Medicaid al 1-888-987-1200, opción 1. Esto es solo un resumen de los beneficios y servicios de NET. Lea su Manual del Beneficiario de Medicaid de Arkansas del Department of Human Services para obtener más información sobre los beneficios y servicios de transporte.

Si su hijo está cubierto por ARKids First B, usted no tendrá beneficios de NET.

# Información sobre la facturación

## ¿Cuánto pago cuando mi hijo visita a un dentista?

Usted no paga nada por los servicios dentales cubiertos de su hijo siempre que visite a un dentista dentro de la red de Delta Dental Smiles for Kids. Puede haber ocasiones en las que acepte servicios para su hijo que no están cubiertos por Delta Dental Smiles for Kids. Usted deberá pagar esos servicios. Asegúrese de preguntarle a su dentista qué servicios es posible que deba pagar.

Si su hijo tiene ARKids First B, a veces se requiere un copago. Si tiene preguntas sobre su copago que su dentista no puede responder, llámenos al 1-866-864-2499 para obtener ayuda.

Delta Dental puede pagarle al dentista menos del monto cobrado por un servicio cubierto. En ese caso, su dentista no puede pedirle que pague el resto de la factura.

Si no usa un dentista o una clínica para su hijo que sea parte de la red de Delta Dental Smiles, es posible que deba pagar la factura.

Si su hijo ya no tiene Delta Dental Smiles for Kids cuando se brindaron los servicios, usted será responsable de pagar dichos servicios.

## Cómo presentar una reclamación

Un dentista que sea parte de la red de Delta Dental Smiles debe presentar su reclamación por usted. Sin embargo, si necesita presentar una reclamación, llámenos sin cargo al 1-866-864-2499.

## ¿Qué sucede si recibo una factura?

Su dentista de Delta Dental Smiles for Kids solo debe facturarle los servicios no cubiertos que usted aceptó pagar mientras estaba en el consultorio. Si recibe una factura y no sabe el motivo, llámenos sin cargo al 1-866-864-2499 para obtener ayuda.

## ¿Hay un monto máximo que Delta Dental pagará cada año?

No. No hay un monto máximo anual bajo Delta Dental Smiles for Kids.

## Si tiene otro seguro dental

Si tiene otro seguro dental, ese seguro pagará antes de que nosotros paguemos. No pagaremos copagos por otro seguro. Su dentista debe facturar a su otro seguro antes de facturarnos. Informe a su dentista que usted tiene otro seguro. Es posible que no paguemos nada después de que pague su otro seguro.

## Otras ocasiones en que no podemos pagar los servicios

Si su hijo se lastima en un accidente, es posible que no paguemos hasta que otro seguro pague o deniegue el pago. Si obtiene dinero de una demanda debido al accidente, use ese dinero para pagar las facturas dentales de su hijo. Si aún hay facturas que pagar después de que el dinero obtenido se haya acabado, comuníquese con nosotros para ver si pagaremos estas facturas. Si su hijo se lastima en el trabajo, no pagaremos hasta que la indemnización por accidentes de trabajo haya pagado o haya denegado el pago.

# Emergencia dental

## ¿Qué es una condición dental de emergencia?

Los ejemplos de condiciones dentales de emergencia son:

- Dolor intenso
- Infección
- Una lesión donde su salud podría estar en peligro
- Sangrado grave
- Hinchazón poco común

## ¿Qué hacer en una emergencia dental?

En caso de emergencia, haga uno de los siguientes:

- Llame al 911 si cree que la vida de su hijo está en peligro. No necesita nuestra aprobación para que su hijo reciba servicios dentales de emergencia. Tiene derecho a usar cualquier dentista en una emergencia.
- Durante el horario normal de atención, llame primero al dentista de atención primaria de su hijo.
- Si no pueden ayudarlo, llame a Delta Dental al 1-866-864-2499.
  - Le ayudaremos a encontrar un dentista cerca de usted y a programar una cita.
  - Debe obtener una cita dentro de las 24 horas.
- Después del horario habitual de atención, llame a la línea fuera del horario de atención de su dentista, si está disponible.
- Si el consultorio del dentista no tiene una línea fuera del horario de atención, llame a Delta Dental al 1-866-864-2499 para hablar con un profesional de la salud.



**FUERA DEL  
HORARIO DE  
ATENCIÓN**

Si el consultorio del dentista no tiene una línea fuera del horario de atención, **llame a Delta Dental al 1-866-864-2499 para hablar con un profesional de la salud.**

- Vaya a la sala de emergencias más cercana si es necesario.

## ¿Qué sucede si estoy fuera de Arkansas y tengo una emergencia dental?

Si la vida de su hijo está en peligro, llame al 911.

Si necesita servicios dentales de emergencia mientras viaja, llámenos sin cargo al 1-866-864-2499 entre las 7 a. m. y las 7 p. m. Le ayudaremos a encontrar un dentista en el área que está visitando.

Después de las 7 p. m., un profesional de la salud estará disponible para hablar con usted sobre la emergencia dental de su hijo. Llámenos sin cargo a 1-866-864-2499.

# Servicios cubiertos

Para que un producto o servicio sea pagado por nosotros, este debe:

- Ser un servicio dental médicamente necesario.
- Ser realizado por un dentista dentro de la red de Delta Dental Smiles for Kids.
- Estar cubierto por el programa dental Medicaid de Arkansas, incluidos los límites.

Entendemos que el lenguaje dental puede ser complicado. No dude en hablar con su dentista sobre cualquier beneficio que no entienda o llámenos sin cargo al 1-866-864-2499 para obtener ayuda.

## Detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento (EPSDT, por sus siglas en inglés) cubiertos

El programa de EPSDT ayuda a su hijo a obtener importantes servicios de atención médica. Su hijo puede recibir todos los servicios dentales médicamente necesarios cubiertos por el plan Delta Dental Smiles for Kids siempre que se cumplan los criterios clínicos para el servicio.

Todos los servicios de EPSDT médicamente necesarios, como atención médica, visión, audición y más que no están cubiertos por Delta Dental Smiles for Kids, pueden estar cubiertos por el programa Medicaid. Llame al DHS al 1-800-482-8988 para averiguar para qué otros servicios es usted elegible.

## Servicios cubiertos para niños

La atención dental regular ayuda a mantener sanos los dientes de los niños. Los servicios dentales cubiertos están disponibles sin ningún costo siempre que su hijo visite a un dentista dentro de la red de Delta Dental Smiles. Si su hijo está cubierto por ARKids First B, es posible que deba pagar un copago.

## Los servicios dentales cubiertos son:

<b>Exámenes dentales</b>	<b>Servicios preventivos</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Examen regular (examen periódico)<ul style="list-style-type: none"><li>○ No más de 2 por año</li></ul></li><li>• Examen limitado (centrado en el problema)<ul style="list-style-type: none"><li>○ No más de 2 por año</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluación de riesgos<ul style="list-style-type: none"><li>○ No más de 1 por año</li></ul></li><li>• Limpieza dental<ul style="list-style-type: none"><li>○ No más de 2 por año</li></ul></li><li>• Flúor tópico/Barniz de flúor<ul style="list-style-type: none"><li>○ No más de 2 por año</li></ul></li><li>• Selladores dentales<ul style="list-style-type: none"><li>○ 1.<sup>er</sup> y 2.<sup>o</sup> molares permanentes: 1 por diente</li></ul></li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fluoruro diamino de plata <ul style="list-style-type: none"> <li>○ No más de 2 por año por diente</li> <li>○ Limitado a 4 por tiempo de vida del diente</li> </ul> </li> <li>• Mantenimiento de encías <ul style="list-style-type: none"> <li>○ No más de 1 por año</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Radiografías</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aleta de mordida <ul style="list-style-type: none"> <li>○ No más de 2 aletas de mordida, 2 veces al año</li> </ul> </li> <li>• Radiografía completa de la boca/panorámica <ul style="list-style-type: none"> <li>○ No más de 1 cada 5 años</li> </ul> </li> <li>• Radiografías tomadas dentro y fuera de la boca</li> </ul>	<p><b>Restauraciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empaste de plata <ul style="list-style-type: none"> <li>○ No más de 1 por diente, por superficie, cada 2 años</li> </ul> </li> <li>• Resina compuesta (empaste de color del diente) en los dientes frontales <ul style="list-style-type: none"> <li>○ No más de 1 por diente, por superficie, cada 2 años</li> </ul> </li> <li>• Corona de acero inoxidable: Primaria <ul style="list-style-type: none"> <li>○ No más de 1 cada 2 años</li> </ul> </li> <li>• Corona de acero inoxidable: Permanente <ul style="list-style-type: none"> <li>○ No más de 1 cada 2 años</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Cirugía</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Extracciones</li> <li>• Reimplante/estabilización dental o diente desplazado <ul style="list-style-type: none"> <li>○ No más de 1 por diente</li> </ul> </li> <li>• Biopsias</li> <li>• Tratamiento quirúrgico de enfermedades, lesiones, deformidades y defectos</li> <li>• Incisión y drenaje de abscesos</li> </ul>	<p><b>Otros servicios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Endodoncias</li> <li>• Prótesis dentales, dentaduras postizas</li> <li>• Aparatos de ortodoncia</li> <li>• Mantenedores de espacio</li> <li>• Mantenimiento de encías adicional</li> <li>• Aparato extraíble y fijo (succión del pulgar y empuje lingual)</li> </ul>

## Los servicios dentales cubiertos son: (continuación)

Servicios de emergencia	Servicios de estabilización
<p>Los servicios dentales de emergencia se usan para detener el dolor intenso o eliminar las infecciones.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Exámenes centrados en el problema</li><li>• Extracción dental/Cirugía bucal</li><li>• Reimplante/Estabilización dental</li><li>• Biopsia</li><li>• Incisión y drenaje quirúrgico</li><li>• Anestesia</li><li>• Tratamiento para aliviar los síntomas</li><li>• Radiografía de la raíz del diente/ panorámica</li><li>• Tratamiento del nervio y la pulpa dental</li><li>• Visita al consultorio después del horario habitualmente programado</li></ul>	<p>Los siguientes servicios ayudan a su hijo a mantener funciones básicas, como hablar o comer. Hable con su dentista para asegurarse de que estos servicios estén cubiertos antes de que se realice cualquier trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Empastes para caries grandes</li><li>• Recementado de coronas</li><li>• Raspado y alisado radicular</li><li>• Coronas<ul style="list-style-type: none"><li>○ Acero inoxidable para diente posterior</li><li>○ Resina para diente frontal</li></ul></li><li>• Extracciones/Reducción de tuberosidad</li><li>• Prótesis dentales completas<ul style="list-style-type: none"><li>○ No más de 1 por tiempo de vida</li></ul></li><li>• Reparaciones de prótesis dentales o dentaduras postizas</li><li>• Recementado de puentes</li></ul>

### Beneficios de por vida

Algunos beneficios solo están cubiertos una vez en la vida de su hijo, por ejemplo, las prótesis dentales. Si Medicaid ya ha pagado para que usted tenga uno de estos servicios, es posible que no pueda tener el servicio bajo nuestro plan. Llámenos si tiene preguntas sobre estos servicios.

### Autorizaciones previas (Aprobación)

Ciertos servicios o beneficios requieren la aprobación previa de Delta Dental. Su dentista es responsable de obtener nuestra aprobación.

Si Delta Dental no aprueba los servicios, usted y su dentista recibirán notificaciones por escrito. Usted no tiene que pagar los servicios que no necesitaba y que no eligió recibir. Si elige tener un servicio que no necesita, usted deberá pagarlo.

Usted puede apelar la decisión de Delta Dental de no pagar un servicio siguiendo la sección Proceso de reclamos y apelaciones de este manual.

## Servicios no cubiertos

La siguiente lista muestra algunos de los servicios que nunca cubre Delta Dental Smiles for Kids, a menos que sean médicamente necesarios. Usted puede acordar por escrito con el dentista de su hijo que se realicen estos servicios. Si se realizan estos servicios, usted deberá pagarle al dentista.

Tenga en cuenta lo siguiente: Esta no es una lista completa. Es posible que otros servicios no estén cubiertos. Si tiene preguntas sobre si un servicio está cubierto, llámenos al **1-866-864-2499**.

### Servicios que **NO** están cubiertos

- Procedimientos cosméticos
- Láminas e incrustaciones de oro
- Implantes
- Servicios provisionales
- Ferulización
- Blanqueamiento dental
- Servicios experimentales

# Derechos y responsabilidades de los miembros

Obtener servicios dentales es un asunto privado. Respetamos el derecho a la privacidad de usted y de su hijo. Usted y su hijo tienen los siguientes derechos y deberes.

## Derechos de los miembros

Como parte de estar con Delta Dental Smiles for Kids, usted y su hijo tienen estos derechos:

1. Su hijo tiene derecho a ser tratado con respeto, dignidad y privacidad.
2. Su hijo tiene derecho a recibir atención; sin importar la raza, el color, la nacionalidad, la discapacidad, el sexo, la religión o la edad.
3. Usted tiene derecho a obtener información correcta y fácil de entender para que le ayude a tomar buenas decisiones.
4. Usted tiene derecho a presentar una queja o un reclamo sobre nosotros, un dentista o la atención que recibe.
5. Usted tiene derecho a presentar una apelación sobre una acción o decisión que tomamos.
6. Usted tiene derecho a saber:
  - a. Cómo Delta Dental decide si un servicio está cubierto o es médicamente necesario.
  - b. Quién decide estas cosas en el consultorio de Delta Dental.
7. Usted tiene derecho a conocer los nombres de los dentistas que están dentro de la red de Delta Dental Smiles.
8. Usted tiene derecho a elegir de una lista de suficientes dentistas para que pueda recibir el tipo adecuado de atención cuando sea necesario.
9. Usted tiene derecho a participar en todas las decisiones sobre la atención dental de su hijo. Esto puede incluir rechazar el tratamiento.
10. Usted tiene derecho a obtener una segunda opinión de otro dentista sobre qué tipo de tratamiento es necesario.
11. Usted tiene derecho a recibir un trato justo por parte de nosotros, los dentistas dentro de la red de Delta Dental Smiles y otros dentistas.
12. Usted tiene derecho a:
  - a. Hablar con un dentista en privado
  - b. Hacer que los registros dentales se mantengan en privado
  - c. Solicitar una copia de los registros dentales
  - d. Solicitar cambios en esos registros
13. Usted tiene derecho a conocer dentistas que puedan aconsejarle sobre:
  - a. El estado de salud de su hijo

- b. La atención dental de su hijo
  - c. El tratamiento de su hijo
14. Usted tiene derecho a saber que no es responsable de pagar los servicios cubiertos. Los dentistas dentro de la red de Delta Dental Smiles no pueden exigirle que pague los servicios cubiertos de su hijo.
  15. Usted tiene derecho a recibir toda la información, incluidos, entre otros, materiales informativos, materiales de instrucción, opciones de tratamiento disponibles y alternativas de una manera y un formato que puedan entenderse fácilmente. Comuníquese con nosotros llamando sin cargo al 1-866-864-2499.
  16. Usted tiene derecho a obtener una traducción hablada sin ningún costo de todos los idiomas que no sean inglés, no solo aquellos identificados como predominantes.
  17. Usted tiene derecho a recomendar cambios en las políticas y los servicios de Delta Dental Smiles for Kids. Escribanos o llámenos sin cargo al 1-866-864-2499.
  18. Usted tiene derecho a recibir información detallada sobre la cobertura en casos de emergencia y fuera del horario de atención, que incluye, entre otros:
    - a. Qué constituye una condición médica de emergencia, servicios de emergencia y servicios de posestabilización.
    - b. Los servicios de emergencia que no requieren aprobación previa.
    - c. El proceso y los procedimientos para obtener los servicios de emergencia.
    - d. Los lugares de cualquier entorno de emergencia y otros lugares en los que los proveedores y hospitales brinden servicios de emergencia y servicios de posestabilización cubiertos por el contrato.
    - e. Su derecho a usar cualquier hospital u otro entorno para recibir servicios de atención de emergencia y posestabilización.
  19. Usted tiene derecho a poder solicitar y recibir una copia de los registros médicos de su hijo y a solicitar que se modifiquen o corrijan. Usted obtiene una gratis.
  20. Usted tiene derecho a que se proteja su privacidad de acuerdo con los requisitos de privacidad de la ley federal en la medida en que sean aplicables.
  21. Usted tiene derecho a ejercer estos derechos sin que se afecte negativamente la forma en que Delta Dental, los proveedores o el DHS lo traten.
  22. Su hijo tiene derecho a estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión usada como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia, tal como se especifica en las regulaciones federales sobre el uso de restricciones y reclusión.
  23. Usted tiene derecho a hacer recomendaciones sobre estos derechos y responsabilidades.

## Responsabilidades de los miembros

Hay ciertas cosas que debe hacer como padre o cuidador de Delta Dental Smiles for Kids. Hacer estas cosas ayuda a su hijo a aprovechar al máximo sus beneficios dentales. También nos ayuda a trabajar mejor con usted. Estas responsabilidades son:

1. Debe intentar seguir hábitos saludables para usted y su hijo.
2. Debe trabajar junto con su dentista para elegir un tratamiento que hayan acordado para su hijo.
3. Si tiene un desacuerdo con Delta Dental, primero debe intentar resolverlo mediante el proceso de reclamos de Delta Dental (se describe más adelante en este manual).
4. Debe saber qué cubre Delta Dental Smiles for Kids y qué no cubre.
5. Debe leer este manual para entender cómo funcionan las normas.
6. Si programa una cita para su hijo, debe intentar llegar a tiempo al consultorio del dentista. Si no puede asistir a la cita, asegúrese de llamar y cancelarla.
7. Debe participar de manera activa en las decisiones sobre la atención médica de su hijo.
8. Debe presentar la tarjeta de identificación de Delta Dental de su hijo cuando reciba atención dental.
9. Debe informar todo fraude o delito a Delta Dental o a las autoridades correspondientes. Esto puede ser sobre Delta Dental u otros planes dentales o médicos. Este manual describe cómo se debe informar un despilfarro, abuso o fraude.
10. Debe entender los problemas de salud de su hijo y participar en el desarrollo de objetivos de tratamiento mutuamente acordados.
11. Debe informar al DHS sobre cualquier cambio de dirección o cualquier cambio en la inscripción que pueda afectar la elegibilidad de su hijo.

## Use sus beneficios sabiamente

1. No obtenga servicios que su hijo no necesita.
2. Siga los consejos de su dentista para su hijo. Esto ayudará con la salud dental y general de su hijo.
3. No intente obtener medicamentos recetados que usted y su hijo no necesitan. A esto se le hace un seguimiento y Medicaid puede restringirlo a una farmacia.

# Reclamo y apelación

## Cómo presentar un reclamo o solicitar una apelación

Usted puede decirnos si no está contento con:

- Cualquier parte de Delta Dental Smiles for Kids
- Delta Dental of Arkansas
- Un dentista
- Los servicios que recibió su hijo

Usted recibirá una respuesta si presenta una apelación o un reclamo.

## ¿Qué es un reclamo?

Un reclamo es una queja sobre:

- Delta Dental Smiles for Kids
- Delta Dental of Arkansas
- Un dentista
- Los servicios que recibió

## ¿Cómo presento un reclamo?

Usted puede presentar un reclamo haciendo uno de los siguientes:

- Llame sin cargo al 1-866-864-2499
- Envíe un fax al 833-866-4650
- Escribanos a:

Delta Dental

Attn: Appeals and Grievances

P.O. Box 6247

Sherwood, AR 72124

Podemos ayudarle a completar todos los formularios y responder sus preguntas sobre cómo presentar un reclamo.

## Procesos y plazos

Le informaremos que hemos recibido su reclamo. Le daremos un resumen del proceso y el plazo para resolver el reclamo.

Responderemos a un reclamo dentro de estos plazos:

- Reclamo no clínico estándar: Dentro de los 30 días calendario posteriores a la recepción de su reclamo

- Reclamo que no es de emergencia que involucra problemas clínicos activos: Dentro de los 5 días hábiles posteriores a la recepción de su reclamo
- Reclamo relacionado con problemas actuales que involucran la atención de emergencia: Dentro de las 24 horas posteriores a la recepción de su reclamo o al cierre del siguiente día hábil

Es posible que extendamos el plazo hasta 14 días si:

- Usted o alguien que hable por usted solicita la extensión.
- Creemos que existe la necesidad de obtener más información o que un retraso puede ser lo mejor para usted.

Si extendemos el plazo:

- Le notificaremos el retraso.
- Le notificaremos que puede presentar un reclamo sobre la decisión de tener un retraso.
- Resolveremos el reclamo lo más rápido posible y a más tardar en la fecha de vencimiento de la extensión.

Delta Dental responderá a un reclamo por escrito dentro de los plazos descritos anteriormente.

No hay una audiencia estatal imparcial disponible para resolver un reclamo.

## ¿Qué es una apelación?

Una apelación es una solicitud de revisión de una acción por parte de Delta Dental. Una apelación puede ser por cualquiera de los siguientes:

- Denegación de los servicios o cuando solo aprobamos parte de un servicio.
- Limitar o interrumpir los servicios que se habían aprobado.
- Denegación de la totalidad/parte de un pago por un servicio.
- No brindar los servicios lo suficientemente rápido.
- No actuar dentro de los plazos de apelaciones y reclamos.

## Procesos y plazos

### Presentación

Usted puede apelar llamándonos o escribiéndonos dentro de los 60 días calendario posteriores a la recepción de la notificación de denegación, reducción o incumplimiento de pago.

- Debe hacer un seguimiento de una llamada con una apelación por escrito.
- No se necesita hacer un seguimiento de las apelaciones expeditas con una apelación por escrito.



Presente una apelación:

- Llamando sin cargo al 1-866-864-2499
- Enviando un fax al 833-866-4650
- Escribiéndonos a:  
Delta Dental  
Attn: Appeals and Grievances  
P.O. Box 6247  
Sherwood, AR 72124

Podemos ayudarle a completar todos los formularios y responder sus preguntas sobre cómo presentar una apelación.

Le informaremos que hemos recibido su apelación y le daremos un resumen del proceso y el plazo para resolver la apelación. Este incluirá información sobre lo siguiente:

- Cuando puede presentar evidencia o testimonio y hacer argumentos legales y fácticos.
- Su derecho a solicitar registros del archivo relacionados con su apelación. Esto puede incluir registros dentales y otra evidencia usada por Delta Dental o sus representantes.
- El calendario que seguiremos hasta que enviemos la decisión final.

## **Plazos**

Resolveremos una apelación dentro de estos plazos:

- Apelaciones no clínicas estándar: Dentro de los 30 días calendario posteriores a la recepción de su apelación
- Apelaciones que no son de emergencia que involucran problemas clínicos activos: Dentro de los 5 días hábiles posteriores a la recepción de su apelación
- Apelaciones expeditas relacionadas con problemas actuales que involucran la atención de emergencia: Dentro de las 24 horas posteriores a la recepción de su apelación o al cierre del siguiente día hábil

## **Extensiones**

- Es posible que extendamos estos plazos hasta 14 días calendario si:
  - Usted o alguien que hable por usted solicita una extensión.
  - Creemos que existe la necesidad de obtener más información o que un retraso puede ser lo mejor para usted.
- Si extendemos el plazo:
  - Le notificaremos el retraso.

- Le notificaremos que puede presentar un reclamo sobre la decisión de tener un retraso.
- Resolveremos la apelación tan rápido como lo requiera su estado de salud y a más tardar en la fecha de vencimiento de la extensión.
- Si Delta Dental no cumple con los plazos anteriores, usted puede pasar al proceso de audiencia estatal imparcial.

### **Oportunidad para solicitar una audiencia sobre la apelación**

- Si desea proporcionar un testimonio escrito o hablado, le daremos una oportunidad antes de que se tome una decisión sobre la apelación.
- Usted puede ser representado por un defensor u otro representante.

### **Resolución de la apelación**

- La decisión sobre una apelación se hará por escrito. Haremos todo lo posible para llamarle a fin de informarle los resultados de una apelación expedita.
- Usted tiene derecho a recibir toda la información, incluidos, entre otros, materiales informativos, materiales de instrucción, opciones de tratamiento disponibles y alternativas de una manera y un formato que puedan entenderse fácilmente. Comuníquese con nosotros llamando sin cargo al 1-866-864-2499.

## **Audiencia estatal imparcial**

Si no está satisfecho con nuestra decisión sobre su apelación, el segundo paso en el proceso de apelación es solicitar una audiencia estatal imparcial. Debe solicitarla dentro de los 120 días calendario posteriores a la recepción de la decisión de la apelación.

Para solicitar una audiencia, escriba a:

DHS Office of Appeals and Hearings

P.O. Box 1437, Slot N401

Little Rock, AR 72203-1437

Teléfono: 501-682-8622

Fax: 501-404-4628

Usted puede hablar por su hijo o hacer que otra persona hable por él.

Esta persona podría ser:

- Un amigo
- Un pariente
- Un portavoz
- Un abogado

Su dentista puede solicitar una audiencia estatal imparcial por su hijo. Usted debe dar primero su aprobación al dentista por escrito. Deberá firmar un formulario. Le daremos un formulario para que lo firme si nos lo solicita. Este formulario indicará que usted sabe que la información de salud de su hijo puede compartirse públicamente durante el proceso de audiencia estatal imparcial.

## Continuación de los beneficios de su hijo

Usted puede llamar a Delta Dental al 866-864-2499 o enviar por correo una solicitud por escrito a P.O. Box 6247, Sherwood, AR 72124 y solicitar que los beneficios de su hijo continúen durante los procesos de apelación y audiencia imparcial. Debe aplicarse todo lo siguiente:

- Su apelación se relaciona con un cambio en nuestra aprobación de la atención ya establecida.
- Su apelación inicial se presentó dentro de los plazos indicados anteriormente.
- Los servicios fueron ordenados por un dentista aprobado.
- El tiempo de servicio aprobado no ha expirado.
- Usted hizo una solicitud en o antes de las siguientes fechas:
  - 10 días calendario a partir de la fecha de nuestro aviso para limitar los beneficios de su hijo.
  - La fecha de entrada en vigencia prevista de la acción indicada en el aviso.

Pagaremos los servicios que solicitó que continúen si la decisión de la audiencia estatal imparcial es a su favor. Si no es a su favor, es posible que deba pagar la totalidad o parte de los servicios usados.

# Fraude, despilfarro, abuso y sobrepagos

## Fraude, despilfarro, abuso y sobrepagos

Estamos dedicados a hacer negocios de manera ética y legal. Queremos que evite e informe fraudes, despilfarros y abusos.

Si tiene sospecha de un fraude, debe informarlo.

Háganos saber si conoce a alguien que está haciendo algo incorrecto. Puede informarlo a Delta Dental of Arkansas llamando al 1-866-864-2499 o directamente a las agencias estatales o federales que se indican más adelante en esta sección.

## Definiciones

- **Abuso** se refiere a servicios sobreutilizados o innecesarios. Abuso también incluye acciones de los miembros que resultan en costos innecesarios para Delta Dental Smiles for Kids.
- **Fraude** es una acción falsa usada para obtener algo de valor.
- **Despilfarro** es el mal uso de los servicios.
- **Sobrepagos** se refiere a todo monto que no está aprobado para ser pagado por Delta Dental Smiles for Kids. Esto puede ser el resultado de:
  - Informe de costos erróneo o incorrecto
  - Reclamaciones indebidas
  - Prácticas inaceptables
  - Fraude
  - Abuso
  - Despilfarro
  - Un error

## Ejemplos de fraude, despilfarro, abuso y sobrepagos

- Dar la tarjeta de identificación de su hijo a otra persona para que la use.
- Facturar servicios de atención médica que no son necesarios.
- Facturar dos veces el mismo servicio.
- Usar el código de facturación incorrecto para obtener pagos adicionales.
- Hacer documentos falsos cambiando:
  - La fecha de servicio de una reclamación.
  - Los registros médicos.
- Pagar o aceptar un soborno.
- Facturar los servicios brindados por otras personas.

- Dar información falsa o engañosa sobre los servicios.
- Falsear los servicios que se realizan, tal como cambiar un código para obtener pagos adicionales.
- Conservar los sobrepagos o no informar los sobrepagos. Los dentistas pueden ser sancionados por sobrepagos no pagados.
- Brindar u ordenar servicios y pruebas que no son necesarios.
- Presentar reclamaciones por servicios ordenados por un dentista excluido de programas de atención médica financiados por el gobierno federal o estatal.
- Mentir sobre títulos y licencias.

## Informe de fraude, despilfarro, abuso y sobrepagos

### Informe a Delta Dental

- Puede informar directamente a Delta Dental of Arkansas. Llámenos sin cargo al 1866-864-2499.

### Informe a las agencias estatales

Puede informar a las agencias que se indican a continuación.

- Llame a Arkansas Department of Human Services al 1-800-482-8988.

### Informe al gobierno federal

Comuníquese con U.S. Department of Health and Human Services, Office of the Inspector General (Oficina del Inspector General del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos). Comuníquese con esta oficina por teléfono, fax, correo electrónico o correo postal.

U.S. Department of Health and Human Services

Office of Inspector General

Attn: OIG HOTLINE OPERATIONS

PO Box 23489

Washington, D.C. 20026

Teléfono: 1-800-HHS-TIPS (1-800-447-8477)

Fax: 1-800-223-8164

TTY: 1-800-377-4950

Correo electrónico: [HHSTips@oig.hhs.gov](mailto:HHSTips@oig.hhs.gov)

# La privacidad de su hijo

La privacidad de su hijo es importante para nosotros. Respetamos y protegemos la privacidad de su hijo. Delta Dental usa y comparte información para brindarle a su hijo beneficios dentales. Queremos hacerle saber cómo se usa o comparte la información de su hijo.

## Información de salud protegida (PHI) de su hijo

Protected health information (PHI) significa información de salud protegida. La PHI incluye su nombre, número de identificación de miembro u otros identificadores, y es usada o compartida por Delta Dental.

¿Por qué Delta Dental usa o comparte la PHI de su hijo?

- Para proporcionar el tratamiento dental de su hijo
- Para pagar la atención dental de su hijo
- Para revisar la calidad de la atención que recibe su hijo
- Para informarle las opciones de atención de su hijo
- Para dirigir Delta Dental Smiles for Kids
- Para usar la PHI de su hijo para otros propósitos según lo exija o permita la ley

¿Cuándo necesita Delta Dental su autorización (aprobación) por escrito para usar o compartir la PHI de su hijo?

Necesitamos su aprobación por escrito para usar o compartir la PHI de su hijo para propósitos que no se indicaron anteriormente.

¿Qué derechos de privacidad tiene?

- Revisar la PHI de su hijo
- Obtener una copia de la PHI de su hijo
- Corregir la PHI de su hijo
- Pedirnos que no usemos ni compartamos la PHI de su hijo de ciertas maneras
- Obtener una lista de ciertas personas o lugares a quienes les hemos dado la PHI de su hijo

¿Cómo protege Delta Dental la PHI de su hijo?

Tenemos muchas maneras para proteger la PHI en toda nuestra empresa. Esto incluye la PHI en palabra escrita, palabra hablada o en una computadora. A continuación, se indican algunas maneras:

- Políticas y normas para proteger la PHI
- Limitar quién puede ver la PHI. Solo nuestro personal con la necesidad de conocer la PHI puede usarla

- Nuestro personal está capacitado sobre cómo proteger y asegurar la PHI
- El personal debe aceptar por escrito seguir las normas y políticas que protegen y aseguran la PHI
- Aseguramos la PHI en nuestras computadoras: La PHI en nuestras computadoras se mantiene en privado mediante el uso de cortafuegos y contraseñas

¿Qué debe hacer Delta Dental por ley?

- Mantener la PHI de su hijo en privado
- Brindarle información escrita sobre nuestros deberes y prácticas de privacidad con respecto a la PHI de su hijo
- Cumplir con los términos de nuestro Aviso de prácticas de privacidad

¿Qué puede hacer si siente que no se han protegido los derechos de privacidad de su hijo?

- Llámenos o escribanos para informar sus sospechas
- Llame o escriba al DHS para informar sus sospechas

No tendremos nada en contra de usted. Su acción no cambiaría de ninguna manera la forma en que le tratamos.

Lo anterior es solo un resumen. Nuestro Aviso de prácticas de privacidad tiene más información sobre cómo usamos y compartimos la PHI. Nuestro Aviso de prácticas de privacidad se encuentra en nuestro sitio web en [www.DeltaDentalSmilesforKids.com](http://www.DeltaDentalSmilesforKids.com). También puede obtener una copia de nuestro Aviso de prácticas de privacidad llamándonos al 1-866-864-2499.



## INFORMACIÓN ÚTIL - LLENAR

### Dentista de atención primaria (PCD) de su hijo

Nombre: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

### Transporte que no es de emergencia (si es necesario)

Región: \_\_\_\_\_

Agente: \_\_\_\_\_

Número de teléfono: \_\_\_\_\_

*Si hay un problema, llame a la línea de ayuda de transporte que no es de emergencia de Medicaid al 1-888-987-1200 GRATIS.*

### Delta Dental of Arkansas

Servicio de atención al cliente	1-866-864-2499
Sitio web	DeltaDentalSmilesforKids.com
Dirección de correo postal	PO Box 6247 Sherwood, AR 72124

**FUERA DEL  
HORARIO DE  
ATENCIÓN**

Si el consultorio del dentista no tiene una línea fuera del horario de atención, llame a Delta Dental al 1-866-864-2499 para hablar con un profesional de la salud.

### Arkansas Department of Human Services

Línea de servicio de atención al cliente	1-800-482-8988
Línea directa para quejas	1-888-987-1200
Línea directa para quejas (TDD)	1-800-285-1131
Línea directa para fraudes	1-855-527-6644
Sitio web	Humanservices.arkansas.gov
Servicio de Arkansas Relay	711



Este plan cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo. Este plan no excluye a las personas ni las trata de manera diferente debido a su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo.

Este plan brinda asistencia y servicios gratuitos a personas con discapacidades para que se comuniquen de manera eficaz con nosotros, tales como:

- Intérpretes calificados de lenguaje de señas
- Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles)

Este plan brinda servicios de idiomas gratuitos a personas cuyo idioma principal no es el inglés, tales como:

- Intérpretes calificados
- Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, llame al 1-866-864-2499 (los usuarios de TTY deben llamar al 711).

Si cree que este plan no ha brindado estos servicios o ha discriminado de otra manera por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, puede presentar un reclamo ante el coordinador de derechos civiles en PO Box 6247, Attn: Civil Rights Coordinator, Little Rock, AR 72124; por teléfono llamando al 1-866-864-2499 (los usuarios de TTY deben llamar al 711) o por fax al 1-501-992-1864.

Puede presentar un reclamo por correo postal, fax o teléfono. Si necesita ayuda para presentar un reclamo, el coordinador de derechos civiles está disponible para ayudarle. 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, de manera electrónica a través del Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo postal o teléfono a: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201; 1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD). Los formularios de queja están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

1-866-864-2499 انتباه: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فنتوفر خدمات المساعدة اللغوية مجانًا بالنسبة لك. اتصل على الهاتف رقم (رقم الطابعة الهاتفية: 711).

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-866-864-2499 (TTY：711)。

ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-866-864-2499 (ATS: 711).

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-866-864-2499 (TTY: 711).

ध्यान दें: यदि आप हिन्दी बोलते हैं, तो भाषा सहायता सेवाएँ, आप के लिए निःशुल्क उपलब्ध हैं। कॉल करें 1-866-864-2499 (TTY: 711).

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-866-864-2499 (TTY：711) まで、お電話にてご連絡ください。

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-866-864-2499 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-866-864-2499 (TTY: 711).

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-866-864-2499 (TTY: 711).

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-866-864-2499 (TTY: 711).

ચાન આપો: જો તમે [ગુજરાતી] બોલતાં છે તો વિના મૂલ્ય ભાષાકીય સહાયતા સેવાઓ તમારે માટે ઉપલબ્ધ છે. કૌલ કરો 1-866-864-2499 (TTY: 711).

LALE: Ñe kwōj kōnono Kajin Majō ĩ, kwomaroñ bōk jermal in jipañ ilo kajin ñe am ejje ĩok wōñāñ. Kaalok 1-866-864-2499 (TTY: 711).

ATENÇÃO: Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para 1-866-864-2499 (TTY: 711).

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau 1-866-864-2499 (TTY: 711).

ໂປດ ຊາບ: ຖ້າວ່າທ່ານ ເວົ້າ ພາສາ ລາວ, ການ ບໍລິ ການ ຊ່ວຍ ຄູ່ຫຼອດ ດ້ານ ພາສາ, ໃດ ອໍບ ຈ້ອງ ອໍາ, ຜ່ານ ພອມໃຫ້ກັນ. ໂທ 1-800-462-5410 (TTY: 711).

- ESTA PÁGINA SE DEJÓ EN BLANCO INTENCIONALMENTE -



Delta Dental Smiles for Kids  
Manual del Beneficiario

