

MassHealth Dental Benefit Booklet



May 2015

DentaQuest®

Experience you can count on.



Important! This information is about your MassHealth benefits. It needs to be translated right away. MassHealth can translate it for you. If you need help with translation or other help, call MassHealth at 1-800-207-5019.

¡IMPORTANTE! Esta información es acerca de sus beneficios de MassHealth. Es necesario que sea traducida inmediatamente. MassHealth se la puede traducir. Si necesita ayuda con traducción u otro tipo de ayuda, llame a MassHealth al 1-800-207-5019. (SP)

សំខាន់! ព័ត៌មាននេះអំពីកម្រៃនៃកម្មវិធីរ៉ាប់រងសុខភាព MassHealth។ ព័ត៌មាននេះត្រូវការបកប្រែ ភ្លាមៗ។ កម្មវិធី MassHealth អាចបកប្រែជូនអ្នកបាន។ បើអ្នកត្រូវការតួនាទីជួយបកប្រែ បដិវត្ត ផ្សេងៗទៀត សូមទូរសព្ទមក កម្មវិធី MassHealth តាមលេខ 1-800-207-5019. (CAM)

請注意！本文與您的麻州保健計劃有關，必須即時譯成中文。我們可以為您翻譯。若您需要翻譯或其他方面的協助，請致電 1-800-207-5019 與麻州保健計劃聯絡。(CHI)

TRE ENPOTAN! Enfòmasyon sa a konsène benefis MassHealth ou. Fòk yo tradwi l touswit pou w. MassHealth kapab tradwi l pou w. Si w bezwen èd ak tradiksyon an oubyen ak lòt bagay, rele MassHealth nan 1-800-207-5019. (HC)

ຈຸດສំខាន: ຂໍ້ມູນຂ່າວນີ້ເວົ້າເຖິງຄ່າປະໂຫຍດຂອງໂຮງການ MassHealth. ຂໍ້ມູນນີ້ຈະຕ້ອງໄດ້ແປອອກເປັນພາສາຂອງທ່ານໄວ້ທີ່ສຸດ. ທາງ MassHealth ສາມາດແປຂໍ້ມູນໃຫ້ທ່ານ. ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນດ້ານພາສາ ຫຼືອື່ນໆອີກ, ເຂົ້າຕິດຕໍ່ກັບ MassHealth ໄດ້ໂດຍໂທລະສັບ 1-800-207-5019. (LAO)

IMPORTANTE! Esta informação diz respeito aos seus benefícios da MassHealth. Precisa de ser traduzida imediatamente. MassHealth pode fazer a tradução para si. Se precisar de ajuda para traduções ou para qualquer outra situação, telefone para MassHealth – 1-800-207-5019. (POR)

ВНИМАНИЕ! Данная информация касается полагающихся вам медицинских льгот по программе MassHealth. Ее необходимо срочно перевести. Перевод может быть выполнен представителем программы MassHealth. Если вам понадобится помощь с переводом или другие виды содействия, просьба позвонить в представительство программы MassHealth по бесплатному телефону 1-800-207-5019. (RUS)

ĐIỀU QUAN TRỌNG! Thông tin này nói về các quyền lợi của MassHealth và cần được chuyển ngữ ngay. MassHealth có thể chuyển ngữ các thông tin này cho quý vị. Nếu cần được giúp đỡ về việc chuyển ngữ hay các dịch vụ khác, xin gọi đến MassHealth tại số 1-800-207-5019. (VTN)

Attention ! Ces renseignements concernent les services couverts par votre assurance MassHealth. Faites les traduire le plus rapidement possible. MassHealth peut le faire pour vous. Si vous désirez vous faire aider pour la traduction ou si vous avez d'autres questions, téléphonez à MassHealth au 1-800-207-5019. (FR)

مهم! هذه المعلومات تتعلق بالامتيازات الممنوحة لك من ماسهيلث (MassHealth) و يجب أن تترجم حالاً. بإمكان ماسهيلث (MassHealth) القيام بالترجمة لكم. إذا احتجت للترجمة، عليك الاتصال بماسهيلث (MassHealth) على الرقم 1-800-207-5019 (ARA)



*Serving the MassHealth Program**



Dear MassHealth Member,
We have some important news about the MassHealth dental program that you need to know.

MassHealth has contracted with Dental Service of Massachusetts, Inc. (DSM) to manage the MassHealth dental program. DSM and its subcontractor, DentaQuest, LLC (DentaQuest) will work with MassHealth to help improve the MassHealth dental benefit. Some of the things DSM/DentaQuest will do include:

- working to increase the number of MassHealth dental providers;
- helping you find a MassHealth dental provider near where you live;
- helping you schedule an appointment with a MassHealth dental provider if needed;
- providing you with information about the best ways to care for your teeth and maintain good oral health; and
- answering questions about your MassHealth dental benefit.

You will need to call the Dental Customer Service team at the telephone number listed in this booklet for your questions about MassHealth dental benefits. You should continue to call MassHealth Customer Service if you have questions about any of your other MassHealth benefits. Please read this booklet carefully and keep it handy. It contains a lot of important information about your MassHealth dental benefit.

The MassHealth Dental Program

*DentaQuest, LLC is subcontractor to Dental Service of Massachusetts, Inc.

Table of Contents

Information about Your Dental Benefit..... 5

Dental Services Covered by MassHealth 6

How to Find a Dentist 8

Making Dental Appointments..... 10

What to Do in an Emergency..... 11

Your Rights and Responsibilities 12

What if I Have Questions? 13

When and How to File a Complaint 14

When and How to File an Appeal 15

Assurance of Non-Discrimination 16

Information about Your Dental Benefit

Dental care is one of many benefits available to children and adults who are eligible for MassHealth. In general, you are eligible for the dental benefit if you are enrolled in one of the following coverage types:

- MassHealth Standard
- MassHealth CommonHealth
- MassHealth Family Assistance
- CarePlus
- MassHealth Limited (emergency only)

The MassHealth dental program regulations at 130 CMR 420.000 and 450.105 describe the dental benefit, service limitations, and member eligibility. This booklet gives you a general overview of the dental benefit and explains the importance of maintaining good oral health.

Call the Dental Customer Service telephone number below to speak with a representative if there is something you do not understand, if you have any questions about your MassHealth dental benefit, or if you need help finding a MassHealth dentist.

Dental Customer Service

1-800-207-5019

TTY: 1-800-466-7566

(for people with partial or total hearing loss)

8:00 A.M. to 6:00 P.M.

Monday through Friday.

Dental Services Covered by MassHealth

Services for Children (Members under Age 21)

The Early and Periodic Screening, Diagnosis and Treatment (EPSDT) program is designed to provide comprehensive and continuous health care to prevent illness and disability for MassHealth members under age 21 who are enrolled with Standard and CommonHealth coverage. EPSDT helps to create awareness and value of preventive well-child care services such as dental care. Members enrolled in MassHealth Standard and CommonHealth are eligible for all medically necessary dental services.

MassHealth members under age 21 enrolled in Family Assistance and Limited are covered for medically necessary dental services according to the coverage type.

Routine exams are visits to the dentist for a dental checkup. Dental checkups are an important part of your child's overall health. The dentist will look in your child's mouth to see if your child's teeth, gums, and bones supporting the teeth are healthy. At this time, the dentist will see if your child needs other dental services. Sometimes during the checkup the dentist will clean your child's teeth and take X rays.

Dental services may include relief of pain and infection, teeth fillings, and preventive services such as cleanings to maintain good dental health. A dental screening is part of a physical exam your child gets during a wellchild checkup, but it does not take the place of an exam by a dentist. Your child should begin going to the dentist at the eruption of the first tooth and no later than 12 months.

Dental services that are available to your child according to coverage type include:

✓ Oral exams (twice in 12 months)	✓ Space maintainers
✓ X rays	✓ Oral surgery
✓ Cleanings (twice in 12 months)	✓ Extractions (tooth-pulling)
✓ Fluoride (twice in 12 months)	✓ Anesthesia
✓ Sealants	✓ Crowns
✓ Braces (if qualified)	✓ Fillings
✓ Root canal treatments	✓ Any other medically necessary dental service

Some services may need to be approved by MassHealth before the dentist can provide them. The dentist will know which services these are and will request approval if he or she feels that you need these services. You do not need to do anything to request approval.

Services for Adults (Members Aged 21 and Older)

MassHealth members aged 21 and older are eligible for dental services performed by a MassHealth dentist. Adult members who are determined by the Department of Developmental Services (DDS) to be DDS Clients receive a different dental benefit package than Adults who are not DDS Clients. Examples of covered dental services for adults include:

(Non-DDS Members)

✓ Oral exams (twice in 12 months)	✓ Some Oral Surgery (Such as removal of impacted teeth, biopsies, soft-tissue surgery)
✓ X rays	✓ Extractions (tooth-pulling)
✓ Cleanings (twice in 12 months)	✓ Anesthesia
✓ Fillings	✓ Dentures*

***Effective May 15, 2015**

(DDS Members)

✓ Oral exams (twice in 12 months)	✓ Some periodontal (gum) services
✓ X rays	✓ Dentures
✓ Cleanings (twice in 12 months)	✓ Extractions (tooth-pulling)
✓ Root canal treatment (on front teeth)	✓ Anesthesia
✓ Oral Surgery	✓ Crowns
✓ Fillings	
✓ Root canal treatments	✓ Any other medically necessary dental service

Some services may need to be approved by MassHealth before the dentist can provide the service. The dentist will know which services these are and will request approval if he or she feels that you need these services. You do not need to do anything to request approval.

Pregnancy and Oral Health

During pregnancy, gums may become puffy and sensitive, and may even bleed when you brush your teeth. Women with cavities and poor oral health may be more likely to have small babies and to give birth earlier. There are simple ways to improve your oral health, such as brushing your teeth twice a day, flossing every day, and seeing a dentist, especially if you are pregnant. Keeping your teeth clean will help to avoid these problems. Talk to your dentist about your oral health.

How to Find a Dentist

Dental Customer Services

MassHealth will pay for covered dental services only if they are provided by dental providers enrolled in MassHealth. Dental customer service representatives can help you find a MassHealth dental provider who is taking new patients and can even help you schedule an appointment. To speak with a dental customer service representative,

call Dental Customer Service at **1-800-207-5019**. When you call, you should have these items ready:

- ✓ a pen or pencil
- ✓ some paper
- ✓ your address, including zip code
- ✓ your daytime telephone number
- ✓ information about any special needs you may have
- ✓ your (or your child's) MassHealth card

MassHealth Dental Provider Directory

Dental customer service representatives can give you a list of dentists who are enrolled in MassHealth. The list is called the MassHealth Dental Provider Directory. This directory is updated regularly as new information is received. You can view the directory yourself on the Internet at www.masshealth-dental.net. You can also call the toll-free Dental Customer Service line at **1-800-207-5019** to find out if a dentist is listed in the directory.

On the Web: Find-A-Provider

It is easy for you to find a dentist quickly in your area. Go to the MassHealth dental Web site at www.masshealth-dental.net. Click on Find a Provider and fill in the information requested, such as your zip code, city, or town. You can also search for a dental specialist. A list of MassHealth dental providers and specialists in your area will be displayed. Just review the list and call any one of the providers listed to make an appointment.

Intervention Services

If you need extra help finding a dentist, the dental customer service representative may connect you to an intervention service specialist. Even if you do not need help finding a dentist, an intervention service specialist may contact you to:

- ✓ provide information on the importance of getting oral health care;
- ✓ explain dental office procedures, such as the need to call your dentist to cancel an appointment;
- ✓ remind you about an appointment; or
- ✓ encourage you to seek follow-up care.

Making Dental Appointments

When you call the dentist to make an appointment, you should have these items ready:

- ✓ a pen or pencil
- ✓ some paper
- ✓ your (or your child's) MassHealth card
- ✓ a calendar

Tell the dentist's office that you want to make an appointment to see the dentist, and whether you or your child need a checkup, or if you are having a problem. See which dates and times the dentist has available that work best for you. Write down the appointment date and time on your calendar.

When the date of your (or your child's) appointment comes, allow plenty of time to get to the office a few minutes early to check in and fill out any needed paperwork. If you have been going to a different dentist, please ask that dentist to send your dental records to your new dentist. It is best to do this as soon as you have an appointment scheduled with your new dentist to allow time to get the records.

If you are not able to keep your dental appointment, call the dentist's office as soon as possible to let them know that you or your child(ren) will not be coming and to make another

appointment. By calling to cancel an appointment, someone else can get the services they need. If you don't call, your appointment time is wasted.

Some dental offices have a policy that they can refuse to treat patients who do not call to cancel an appointment or who cancel too many times. You do not want this to happen to you. It is important to your health that you go to your dental appointments.

Your dentist will need to verify your or your child's MassHealth eligibility status each time you visit the dentist, so please bring your MassHealth card with you. Report the loss or theft of your MassHealth card to MassHealth Customer Service at 1-800-841-2900 right away. Call this number for all your questions about the MassHealth program, except dental. **For dental issues**, call Dental Customer Service at **1-800-207-5019**.

What to Do in an Emergency

You or your child(ren) can also see a MassHealth dentist for dental emergencies. You should ask your or your child's dentist how to contact him or her in an emergency. The dentist may have a different telephone number to call for dental emergencies.

If you are away from home during an emergency, call Dental Customer Service at 1-800-207-5019 for help finding a participating dentist in the area.

What if I Need Transportation?

You may be eligible for transportation to your or your child's dental appointment through MassHealth. Contact MassHealth Customer Services to get information about whether transportation services to and from the dentist are covered under your coverage type. Transportation always requires

approval ahead of time. If you need transportation to the dental appointment, and are eligible for transportation, the dentist will request approval from MassHealth. Make sure to tell the dentist when you make the appointment that you will need transportation. If transportation is approved for you or your child's dental appointment, you will get a letter telling you everything that you will need to know to make arrangements. If MassHealth denies the request for transportation, you will get a letter telling you that you can appeal the decision.

Your Rights and Responsibilities

As a member of MassHealth, you have the **right** to:

- ✓ be treated with respect, dignity, and privacy;
- ✓ receive information about MassHealth and the dental services available to you;
- ✓ choose a provider from the MassHealth Dental Provider Directory;
- ✓ refuse care from a specific dentist;
- ✓ make decisions about your dental care;
- ✓ file a complaint or an appeal about a dental provider or the MassHealth Dental Program;
- ✓ have access to your dental records;
- ✓ not be discriminated against by the dental provider on the basis of age, sex, race, physical or mental disability, national origin, ethnicity, religion, sexual orientation, genetic information, source of payment or type, or degree of illness or condition;
- ✓ have your health and dental information kept private in accordance with state and federal laws; and
- ✓ receive information about changes in MassHealth dental benefits.

As a MassHealth member, you are **responsible** for:

- ✓ making sure you use your MassHealth dental benefit;

- ✓ asking questions if you do not know or understand anything about your dental benefit;
- ✓ listening to the dentist and following instructions about the care of your teeth;
- ✓ making and keeping dental appointments;
- ✓ contacting your dental and transportation providers as early as possible if you have to cancel your appointment;
- ✓ showing your or your child's MassHealth ID card and any other insurance card every time you go to the dentist;
- ✓ making sure you are the only person who uses your MassHealth ID card and letting MassHealth know if it is lost or stolen;
- ✓ answering questions about your health and the health of your child(ren) that will help your dentist take care of you and them;
- ✓ telling your dentist if you were seen by another dentist recently;
- ✓ requesting that your dental records be sent to your new dentist;
- ✓ informing MassHealth Customer Service as soon as possible if:
 - your address or phone number changes;
 - you have a new baby or your family size changes;
 - you (or an immediate family member) lose your job, get a new job, or have other insurance; or
 - your or your child's name changes.

What if I Have Questions?

You may call or write Dental Customer Service if you have any questions or comments about your MassHealth dental benefit, including:

- ✓ how to find a MassHealth dentist or specialist;
- ✓ the dental services available to you or your child(ren) as a MassHealth member;
- ✓ information about preventive well-child care and EPSDT services;

- ✓ oral health care and the importance of taking care of your teeth;
- ✓ when your child should start to visit a dentist;
- ✓ the MassHealth rules about the dental benefit; and
- ✓ this Dental Benefit Booklet and other information sent to you.

Call Dental Customer Service at **1-800-207-5019** with your questions or comments. Dental customer service representatives will make every effort to respond to your questions during your phone call. If the representative cannot completely respond to your questions on the phone, he or she will call or write you back within one business day of your call.

If you prefer, you may write to Dental Customer Service at the address below:

Member Services
MassHealth Dental Program
12121 N. Corporate Parkway
Mequon, WI 53092

You may also **e-mail** us at **member@masshealth-dental.net**. Use this email address only for general questions. Since we cannot guarantee the security of the information that you e-mail to us before it arrives in our offices, please do not include your name, or MassHealth ID number in the email.

You may also visit the MassHealth dental Web site at **www.masshealth-dental.net** for more information about your dental benefits.

When and How to File a Complaint

A complaint is when you call or send a letter to tell us you are not happy with a service you received or a decision made about your or your child's dental care other than a denial or reduction of dental services.

If you have a complaint, you can call Dental Customer Service at **1-800-207-5019** and tell an intervention services specialist your complaint. The intervention services specialist will fill out a complaint form for you, or you can ask that a complaint form be mailed to you. Return completed complaint forms to the following address:

Intervention Services
MassHealth Dental Program
P.O. Box 9708
Boston, MA 02114-9708

Once we receive your complaint, an intervention services specialist will begin to investigate the problem. He or she may need to call you or your dentist to get information. You will get a response in no more than 10 working days from the date we received your complaint.

When and How to File an Appeal

If you disagree with a decision MassHealth made about your dental benefit, you have the right to file an appeal and request a fair hearing. To file an appeal, or to request help filing an appeal, contact Dental Customer Service at 1-800-207-5019. You have 30 days after you receive a decision about your benefit to file an appeal.

You will need to fill out a Fair Hearing Request Form which can be found on the dental Web site at: www.masshealth-dental.net.

You should make a copy of your Fair Hearing Request Form for yourself and mail the original to:

Board of Hearings
Office of Medicaid
100 Hancock Street, 6th Floor
Quincy, MA 02171

This address is also listed on the Fair Hearing Request Form.

Hearing requests may also be faxed to: **1-617-210-5820**

At least 10 calendar days before the fair hearing, the Board of Hearings will send you a notice telling you the date, time and place of the hearing. If you disagree with the hearing officer's decision, you may submit an appeal for judicial review with the Superior Court within 30 days of the receipt of the Board of Hearings decision.

Assurance of Non-Discrimination

You may not be treated a different way because of your age, sex, race, physical or mental disability, national origin, ethnicity, religion, sexual orientation, genetic information, source of payment or type, or degree of illness or condition. If you feel you have been treated differently because of this, please call Dental Customer Service at **1-800-207-5019**.

Helpful Dental Tips

- ✓ Brush your teeth twice a day.
- ✓ Clean between your teeth every day with dental floss.
- ✓ Visit the dentist for a checkup every six months.
- ✓ Remember that good dental care for your baby starts during your pregnancy and continues throughout their life.
- ✓ Never allow your child to fall asleep with a bottle of milk, formula, fruit juice, or sweetened drinks in his or her mouth.
- ✓ Keep your dental appointments.
- ✓ Limit sweets and sodas.
- ✓ Remember that good dental health is very important to pregnant women and their unborn children too. The health of a mother's gums can affect her unborn baby's overall health.
- ✓ Be sure to call Dental Customer Service if you have any questions or need any information about your dental benefit at 1-800-207-5019.

Folleto de beneficios

mayo, 2015



*Al servicio del programa MassHealth**



Estimado afiliado de MassHealth:
Tenemos importantes novedades que debe conocer sobre el programa dental de MassHealth.

MassHealth ha celebrado un contrato con Dental Service of Massachusetts, Inc. (DSM) para administrar el programa dental de MassHealth. DSM y su subcontratista, DentaQuest, LLC (DentaQuest) trabajarán junto con MassHealth para mejorar los beneficios dentales de MassHealth. Algunas de los servicios que DSM y DentaQuest brindarán incluyen:

- trabajar para aumentar la cantidad de proveedores dentales de MassHealth;
- ayudarlo a encontrar un proveedor dental de MassHealth cerca de donde usted vive;
- ayudarlo a programar una cita con un proveedor dental de MassHealth si es necesario;
- proporcionarle información sobre las mejores maneras de cuidar sus dientes y de mantener una buena salud bucal; y
- responder a preguntas sobre sus beneficios dentales de MassHealth.

Si tiene preguntas sobre los beneficios dentales de MassHealth, debe llamar al equipo de Servicio de Atención al Cliente Dental al número de teléfono que se indica en este folleto. Si tiene preguntas adicionales sobre cualquier otro de sus beneficios de MassHealth, debe llamar al Servicio de Atención al Cliente de MassHealth. Lea este folleto detenidamente y téngalo a mano. Contiene mucha información importante sobre sus beneficios dentales de MassHealth.

El programa dental de MassHealth

****DentaQuest, LLC, es subcontratista de Dental Service of Massachusetts, Inc.**

Índice

Información sobre sus beneficios dentales	20
Servicios dentales cubiertos por MassHealth.....	21
Cómo encontrar un dentista	25
Cómo solicitar citas con el dentista	26
Qué hacer en caso de emergencia	26
Sus derechos y responsabilidades.....	27
Qué hacer si tiene preguntas	28
Cuándo y cómo presentar una reclamación (queja).....	29
Cuándo y cómo presentar una apelación.....	30
Garantía de no discriminación.....	31
Consejos dentales útiles.....	31

Información sobre sus beneficios dentales

La atención dental es uno de los numerosos beneficios disponibles para niños y adultos que son elegibles para MassHealth. En general, usted es elegible para los beneficios dentales si está inscrito en uno de los siguientes tipos de coberturas:

- MassHealth Standard
- MassHealth CommonHealth
- MassHealth Family Assistance
- CarePlus
- MassHealth Limited (emergency only)

Las reglamentaciones del programa dental de MassHealth, según se indican en 130 CMR 450.105 y 420.000 describen los beneficios dentales, las limitaciones del servicio y la elegibilidad del afiliado. Este folleto presenta un resumen general de los beneficios dentales y explica la importancia de mantener una buena salud bucal.

Llame al Servicio de Atención al Cliente Dental al número de teléfono que se indica a continuación para hablar con un representante si hay algo que no entienda, si tiene preguntas sobre los beneficios dentales de MassHealth o si necesita ayuda para encontrar un dentista de MassHealth.

Servicio de Atención al Cliente Dental

1-800-207-5019

TTY: 1-800-466-7566

(para personas con pérdida auditiva parcial o total)

De 8:00 a.m. a 6:00 p.m.,
de lunes a viernes.

Servicios dentales cubiertos por MassHealth

Servicios para niños (afiliados menores de 21 años)

El programa de Revisión, Diagnóstico y Tratamiento Precoces y Periódicos (Early and Periodic Screening, Diagnosis and Treatment, EPSDT) tiene el objetivo de brindar atención médica integral y continua a fin de prevenir enfermedades y discapacidades para afiliados de MassHealth menores de 21 años que estén inscritos en la cobertura Standard y CommonHealth. EPSDT ayuda a crear conciencia y fomentar el valor de los servicios preventivos de atención de niños sanos, tales como la atención dental.

Los afiliados a MassHealth menores de 21 años inscritos en las coberturas Family Assistance y Limited están cubiertos para los servicios dentales médicamente necesarios según el tipo de cobertura.

Los exámenes de rutina son visitas al dentista para un control dental. Los controles dentales son una parte importante de la salud general de su hijo. El dentista revisará la boca de su hijo para determinar si los dientes, las encías y los huesos que sostienen los dientes están sanos. En ese momento, el dentista determinará si su hijo necesita otros servicios dentales. A veces, durante el control, el dentista limpia los dientes de su hijo y toma radiografías.

Los servicios dentales pueden incluir el alivio del dolor y de infecciones, empastes y servicios preventivos, tales como limpiezas para mantener una buena salud dental. Una revisión dental es parte de un examen físico de su hijo durante un control de niño sano, pero no reemplaza a un examen realizado por un dentista. Su hijo debe comenzar a visitar al dentista a los tres años de edad, o antes si es necesario.

Los servicios dentales que están disponibles para su hijo según el tipo de cobertura incluyen:

✓ Exámenes bucales (dos veces en 12 meses)	✓ Espaciadores
✓ Radiografías	✓ Cirugía bucal
✓ Limpiezas (dos veces en 12 meses)	✓ Empastes
✓ Flúor (dos veces en 12 meses)	✓ Extracciones (sacarse dientes)
✓ Selladores	✓ Anestesia
✓ Aparatos de ortodoncia (si reúne los requisitos)	✓ Coronas
✓ Tratamientos de conducto radicular	✓ Todo otro servicio dental médicamente necesario

Es posible que algunos servicios deban ser aprobados por MassHealth antes de que el dentista pueda proporcionarlos. El dentista sabe cuáles son estos servicios y pedirá la aprobación si considera que usted los necesita. Usted no necesita hacer nada para solicitar la aprobación.

Servicios para adultos (afiliados de 21 años o mayores)

Los afiliados de MassHealth de 21 años o mayores son elegibles para servicios dentales brindados por dentistas de MassHealth. Los afiliados adultos determinados por los servicios del Departamento de Servicios de Desarrollo (Department of Developmental Services, DDS) reciben un paquete de beneficios diferente del que reciben los adultos que no son clientes del DDS. Los servicios dentales cubiertos para adultos incluyen estos ejemplos:

(Para personas que no están afiliadas al DDS)

✓ Exámenes bucales (dos veces en 12 meses)	✓ Algunas cirugías bucales (como la extracción de dientes retenidos, las biopsias y las cirugías de tejido blando)
✓ Radiografías	✓ Extracciones (sacarse dientes)
✓ Limpiezas (dos veces en 12 meses)	✓ Anestesia
✓ Empastes	✓ Dentaduras postizas*

***A partir del 15 de mayo 2015**

(Para personas que están afiliadas al DDS)

✓ Exámenes bucales (dos veces en 12 meses)	✓ Algunos servicios periodontales (encías)
✓ Radiografías	✓ Dentaduras postizas
✓ Limpiezas (dos veces en 12 meses)	✓ Extracciones (sacarse dientes)
✓ Tratamientos de conducto radicular (en dientes frontales)	✓ Anestesia
✓ Cirugía bucal	✓ Coronas
✓ Empastes	
✓ Tratamientos de conducto radicular	✓ Todo otro servicio dental médicamente necesario

Es posible que algunos servicios deban ser aprobados por MassHealth antes de que el dentista pueda proporcionarlos. El dentista sabe cuáles son estos servicios y pedirá la aprobación si considera que usted los necesita. Usted no necesita hacer nada para solicitar la aprobación.

Embarazo y salud bucal

Durante el embarazo, las encías pueden hincharse y sensibilizarse, e incluso pueden sangrar con el cepillado de los dientes. Las mujeres que tienen caries y mala salud bucal tienen más probabilidades de tener bebés pequeños y de que el parto se adelante. Hay formas sencillas de mejorar la salud bucal, por ejemplo, cepillarse los dientes dos veces por día, usar hilo dental todos los días y consultar al dentista, especialmente si está embarazada. Mantener los dientes limpios ayuda a evitar estos problemas. Consulte al dentista sobre su salud bucal.

Cómo encontrar un dentista

Servicios de Atención al Cliente Dental

MassHealth pagará únicamente los servicios dentales cubiertos si son brindados por proveedores dentales inscritos en MassHealth. Los representantes del Servicio de Atención al Cliente Dental pueden ayudarlo a encontrar un proveedor dental de MassHealth que esté recibiendo nuevos pacientes, e incluso pueden ayudarlo a programar una cita. Para hablar con un

representante de este servicio, llame al Servicio de Atención al Cliente Dental al **1-800-207-5019**. Cuando llame, deberá tener lo siguiente:

- ✓ bolígrafo o lápiz
- ✓ papel
- ✓ su dirección, incluido el código postal
- ✓ su número de teléfono de día
- ✓ información sobre toda necesidad especial que pueda tener
- ✓ su tarjeta de MassHealth (o la de su hijo)

Directorio de proveedores dentales de MassHealth

Los representantes del Servicio de Atención al Cliente Dental pueden darle una lista de dentistas que están inscritos en MassHealth. Esta lista se llama Directorio de proveedores dentales de MassHealth. Este directorio se actualiza periódicamente a medida que se cuenta con nueva información. Puede consultar el directorio en Internet en www.masshealth-dental.net. También puede llamar al número gratis del Servicio de Atención al Cliente Dental al **1-800-207-5019** para saber si un dentista está incluido en el directorio.

En Internet: Find-A-Provider

Es fácil encontrar un dentista rápidamente en su área. Visite el sitio web de MassHealth en www.masshealth-dental.net. Haga clic en “Find a Provider” (Encontrar un proveedor) y complete la información solicitada, como código postal, ciudad o pueblo. También puede buscar un especialista dental. Se mostrará una lista de proveedores y especialistas dentales de MassHealth de su área. Simplemente consulte la lista y llame a cualquiera de los proveedores incluidos para programar una cita.

Servicios de intervención

Si necesita ayuda adicional para encontrar un dentista, el representante del Servicio de Atención al Cliente Dental puede comunicarlo con un especialista de servicios de intervención. Incluso si no necesita ayuda para encontrar un dentista, un especialista del

servicio de intervención puede comunicarse con usted para:

- ✓ darle información sobre la importancia de recibir atención de salud bucal;
- ✓ explicarle los procedimientos del consultorio del dentista, como la necesidad de llamar al dentista para cancelar una cita;
- ✓ recordarle sus citas; o
- ✓ alentarle para que reciba atención de seguimiento.

Cómo solicitar citas con el dentista

Cuando llame al dentista para solicitar una cita, debe tener lo siguiente:

- ✓ bolígrafo o lápiz
- ✓ papel
- ✓ su tarjeta de MassHealth (o la de su hijo)
- ✓ un calendario

Explique que desea programar una cita para consultar al dentista, y especifique si usted o su hijo necesitan un control o tienen un problema. Escuche qué fechas y horarios tiene disponibles el dentista que puedan resultarle más convenientes. Escriba la fecha y la hora de la cita en el calendario.

Cuando llegue la fecha de su cita (o la de su hijo), disponga de suficiente tiempo para llegar al consultorio unos minutos antes para registrarse y completar todo el papeleo necesario. Si antes veía a otro dentista, pídale a ese profesional que le envíe sus registros dentales al nuevo dentista. Es conveniente hacerlo en cuanto programa una cita con el nuevo dentista para que haya tiempo de recibir los registros.

Si no puede cumplir con la cita programada, llame al consultorio del dentista apenas sea posible para avisar que usted o su hijo no podrán concurrir, y para programar otra cita. Esta llamada para cancelar una cita permite que otra persona reciba los servicios que necesite. Si usted no llama, su cita se desperdicia.

Algunos consultorios dentales tienen una política de negarse a tratar los pacientes que no llaman para cancelar una cita o que cancelan citas demasiadas veces. Usted no quisiera que le suceda esto. Es importante para su salud que vaya a sus citas dentales.

Su dentista necesita verificar si usted o su hijo continúan siendo elegibles para MassHealth cada vez que lo visita; por esa razón lleve su tarjeta de MassHealth. Informe inmediatamente sobre la pérdida o el robo de su tarjeta de MassHealth al Servicio al Cliente de MassHealth al 1-800-841-2900. Llame a este número para todas sus preguntas sobre el programa MassHealth, excepto el programa dental. Por **asuntos dentales**, llame al Servicio de Atención al Cliente Dental al **1-800-207-5019**.

Qué hacer en caso de emergencia

Usted o sus hijos también pueden ver a un dentista de MassHealth por emergencias dentales. Pregúntele al dentista cómo comunicarse en esos casos. El dentista quizá tenga un número de teléfono diferente para llamarlo en caso de emergencias dentales.

Si en el caso de una emergencia usted no está en su hogar, llame al Servicio de Atención al Cliente Dental al 1-800-207-5019 para que lo ayuden a encontrar un dentista participante en esa área.

Qué hacer si necesita transporte

Es posible que sea elegible para que usted o su hijo reciban el beneficio de transporte a la cita dental a través de MassHealth. Comuníquese con los Servicios al Cliente de MassHealth para saber si su tipo de cobertura incluye servicios de transporte hacia y desde el consultorio del dentista. El transporte siempre debe aprobarse con anticipación. Si necesita transporte para ir a la cita dental, y es elegible para transporte, el dentista pedirá la aprobación de MassHealth. Cuando programe la cita, asegúrese de decirle al dentista que necesitará transporte. Si el transporte se aprueba para una cita dental suya o de su hijo, recibirá una carta que le indicará todo lo que necesitará saber para coordinar

el servicio. Si MassHealth rechaza la solicitud de transporte, recibirá una carta que le indicará que puede apelar la decisión.

Sus derechos y responsabilidades

Como afiliado a MassHealth, usted tiene **derecho** a:

- ✓ ser tratado con respeto, dignidad y privacidad;
- ✓ recibir información sobre MassHealth y los servicios dentales disponibles para usted;
- ✓ elegir un proveedor del Directorio de proveedores dentales de MassHealth;
- ✓ rechazar la atención de un dentista en particular;
- ✓ tomar decisiones sobre su atención dental;
- ✓ presentar una reclamación (queja) o apelación sobre un proveedor dental o el programa dental de MassHealth;
- ✓ tener acceso a sus registros dentales;
- ✓ no ser discriminado por el proveedor dental por razones de edad, sexo, raza, discapacidad física o mental, nacionalidad de origen, origen étnico, religión, orientación sexual, información genética, origen o tipo de pago, o grado de enfermedad o estado de salud;
- ✓ solicitar que se preserve la privacidad de su información dental y médica en virtud de las leyes estatales y federales, y
- ✓ recibir información sobre los cambios en los beneficios dentales de MassHealth.

Como afiliado a MassHealth, usted es **responsable** de:

- ✓ asegurarse de usar sus beneficios dentales de MassHealth;
- ✓ hacer preguntas si no sabe o no entiende algún aspecto de sus beneficios dentales;
- ✓ escuchar al dentista y seguir sus instrucciones sobre el cuidado de sus dientes;
- ✓ programar citas dentales y cumplir con ellas;
- ✓ comunicarse con los proveedores dentales y de transporte lo antes posible si debe cancelar una cita;
- ✓ presentar la tarjeta de identificación de MassHealth suya o de su hijo, y toda otra tarjeta de seguro cada vez que vayan al dentista;
- ✓ asegurarse de ser la única persona que use su tarjeta de identificación de MassHealth e informar a MassHealth en caso de pérdida o robo;

- ✓ responder preguntas sobre su salud y la salud de sus hijos que ayuden al dentista a brindarles atención;
- ✓ informarle al dentista si estuvo viendo a otro dentista recientemente;
- ✓ solicitar que sus registros dentales se envíen al nuevo dentista;
- ✓ informar al Servicio al Cliente de MassHealth lo antes posible si:
 - su dirección o número de teléfono cambian;
 - tiene un nuevo hijo o si cambia la cantidad de integrantes de la familia;
 - usted (o un familiar cercano) pierde su trabajo, obtiene empleo o tiene otro seguro; o
 - su nombre o el de su hijo cambian.

Qué hacer si tiene preguntas

Puede llamar o escribir al Servicio de Atención al Cliente Dental si tiene preguntas o comentarios sobre sus beneficios dentales de MassHealth, por ejemplo:

- ✓ cómo encontrar un dentista o especialista de MassHealth;
- ✓ los servicios dentales disponibles para usted o sus hijos como afiliados a MassHealth;
- ✓ la información sobre atención preventiva para niño sano y los servicios del programa EPSDT;
- ✓ la atención de salud bucal y la importancia de cuidarse los dientes;
- ✓ cuándo su hijo debe comenzar a visitar al dentista;
- ✓ las reglas de MassHealth sobre los beneficios dentales; y
- ✓ este Folleto de beneficios dentales y otra información que se le envíe.

Llame al Servicio de Atención al Cliente Dental al **1-800-207-5019** para hacer preguntas o comentarios. Los representantes de este servicio harán todo lo posible para responder a sus preguntas durante su llamada telefónica. Si los representantes no pueden responder completamente a sus preguntas por teléfono, lo llamaremos nuevamente o le escribiremos en el plazo de un día hábil a partir de su llamada.

Si lo prefiere, puede escribir al Servicio de Atención al Cliente Dental a la siguiente dirección:

Member Services
MassHealth Dental Program
12121 N. Corporate Parkway
Mequon, WI 53092

También puede enviarnos un **mensaje de correo electrónico a member@masshealth-dental.net**. Use esta dirección de correo electrónico solamente para preguntas generales. Debido a que no podemos garantizar la seguridad de la información que nos envíe por correo electrónico hasta que llegue a nuestras oficinas, no incluya su nombre ni su número de identificación de MassHealth en el mensaje.

También puede visitar el sitio web dental de MassHealth en **www.masshealthdental** para obtener más información sobre sus beneficios dentales.

Cuándo y cómo presentar una reclamación (queja)

Una reclamación (queja) es una llamada o carta en la que usted nos informa que no está satisfecho con un servicio que recibió o con una decisión sobre la atención dental que usted o su hijo recibieron, fuera de un rechazo o una reducción de los servicios dentales.

Si tiene una reclamación, puede llamar al Servicio de Atención al Cliente Dental al **1-800-207-5019** e informar de su reclamación a un especialista de servicios de intervención. Este especialista completará un formulario de reclamación por usted, o bien usted puede pedir que le envíen un formulario de reclamación por correo. Envíe los formularios de reclamación completados a la siguiente dirección:

Intervention Services
MassHealth Dental Program
P.O. Box 9708
Boston, MA 02114-9708

Tras recibir su reclamación, un especialista de los servicios de intervención comenzará a investigar el problema. El especialista necesitará llamarlo a usted o a su dentista para obtener información. Usted recibirá una respuesta en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la fecha en la cual recibamos su reclamación.

Cuándo y cómo presentar una apelación

Si no está de acuerdo con una decisión de MassHealth sobre sus beneficios dentales, tendrá derecho a presentar una apelación y a solicitar una audiencia imparcial. Para presentar una apelación o solicitar ayuda para presentarla, comuníquese con el Servicio de Atención al Cliente Dental al 1-800-207-5019. Para presentar una apelación, tiene 30 días después de que se le informa de una decisión sobre sus beneficios.

Deberá completar un formulario de solicitud de audiencia imparcial disponible en el sitio web dental en:
www.masshealth-dental.net.

Debe quedarse con una copia del formulario de solicitud de audiencia imparcial y enviar el original por correo a:

Board of Hearings
Office of Medicaid
2 Boylston Street
Boston, MA 02116

Esta dirección también figura en el formulario de solicitud de audiencia imparcial. Las solicitudes de audiencia también pueden enviarse por fax a: **1-617-210-5820**

Al menos 10 días calendario antes de la audiencia imparcial, la Junta de Audiencias le enviará una notificación para informarle la fecha, la hora y el lugar de la audiencia. Si no está de acuerdo con la decisión del funcionario de la audiencia, puede presentar una apelación para que el Tribunal Superior la revise en el plazo de 30 días a partir de la recepción de la decisión de la Junta de Audiencias.

Garantía de no discriminación

Usted no será tratado de manera diferente debido a su edad, sexo, raza, discapacidad física o mental, nacionalidad de origen, origen étnico, religión, orientación sexual, información genética, origen o tipo de pago, o grado de enfermedad o estado de salud. Si usted considera que lo han tratado de manera diferente por estos motivos, llame al Servicio de Atención al Cliente Dental al **1-800-207-5019**.

Consejos odontológicos útiles

- ✓ Cepílese los dientes dos veces por día.
- ✓ Límpiase entre los dientes todos los días con hilo dental.
- ✓ Visite al dentista para un control cada seis meses.
- ✓ Recuerde que la buena salud dental de su hijo comienza durante el embarazo y continúa durante toda la vida.
- ✓ Nunca permita que su hijo se duerma con un biberón de leche, leche de fórmula, jugo de frutas o bebidas dulces en la boca.
- ✓ Cumpla con las citas con el dentista.
- ✓ Limite los dulces y las gaseosas.
- ✓ Recuerde que la buena salud dental es muy importante para las mujeres embarazadas y también para el feto. La salud de las encías de la madre puede afectar la salud general del feto.
- ✓ Asegúrese de llamar al Servicio de Atención al Cliente Dental si tiene preguntas o si necesita información sobre sus beneficios dentales al 1-800-207-5019.



12121 North Corporate Parkway
Mequon, WI 53092

2723 - 6/2015—MA HANDBOOK