



2019

Manual para los miembros de CareOregon Dental



CareOregon
Dental™

¿Tiene alguna pregunta?

Llame: 503-416-1444 | Línea gratuita: 888-440-9912 | TTY/TDD: 711

Oficina y dirección postal: 315 SW Fifth Ave, Portland, Oregon 97204

Horario: 8 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes.

careoregondental.org

If you need this information in another form, such as another language, large print, Braille, audio tape or oral presentation, please call CareOregon Dental Customer Services at 503-416-1444 or toll-free at 1-888-440-9912 or TTY Oregon Relay at 711 or 1-800-735-2900 (both are toll free numbers).

Si necesita esta información en otro formato, tal como en otro idioma, letra grande, Braille, cinta de audio o presentación oral, sírvase llamar al Departamento de Servicio de Atención al Cliente de CareOregon Dental al 503-416-1444 o gratis al 1-888-440-9912 o al sistema de retransmisión de Oregon TTY al 711 ó 1-800-735-2900 (ambos son números de llamada gratuita).

Если текст этого документа потребуется Вам в другом формате (например, на другом языке, набранный крупным шрифтом или шрифтом Брайля, в формате звукозаписи или чтения вслух), пожалуйста, позвоните в отдел обслуживания клиентов организации CareOregon Dental по тел. 503-416-1444 или 1-888-440-9912 (бесплатный вызов); Вы можете воспользоваться также Орегонской службой трансляции по телетайпу, набрав номер 711 или 1-800-735-2900 (в обоих случаях вызов бесплатный).

Nếu quý vị cần tin tức này trên một hình thức thay thế, như ngôn ngữ khác, in khổ chữ lớn, chữ nổi Braille, băng âm hoặc thuyết trình, xin gọi điện thoại cho Dịch Vụ Thân Chủ của Nha Khoa CareOregon tại số 503-416-1444 hoặc số miễn phí 1-888-440-9912 hay TTY (điện thoại dành cho người câm và điếc) số Chuyển Tiếp tại Oregon 711 hoặc 1-800-735-2900 (cả hai số đều miễn phí).

إذا كنت بحاجة إلى هذه المعلومات بصيغة وشكل آخر، مثل ترجمتها إلى لغة أخرى أو طباعتها بخط أكبر أو صياغتها بلغة البرaille أو تسجيلها على شريط تسجيل صوتي أو عرضها بشكل شفهي إليك، فيرجى الاتصال بقسم خدمات الزبائن في CareOregon Dental على الرقم 503-416-1444 أو رقم الاتصال المجاني 1-888-440-9912 أو مرّحل أوريغون TTY على الرقم 711 أو 1-800-735-2900 (الاتصال مجاناً من كلا الرقمين).

Departamento de Atención al Cliente **503-416-1444** | Línea gratuita **888-440-9912**
(Usuarios de TTY llamar al 711) | careoregondental.org

Manual de CareOregon Dental

ဒီအချက်အလက်တွေကို တခြားဘာသာစကား၊ စာလုံးကြီး၊ ဘရေးလ်၊ တိပ်ခွေနေအသံ၊ ဒါမှမဟုတ် နှုတ်နဲ့တင်ပြချက် စသဖြင့် တခြားပုံစံတမျိုးနဲ့ လိုအပ်ရင် (ကဲအော်ရီဂွန် သွားဖက်ဆိုင်ရာ ကာစတာမာ ဆားဖစ်) CareOregon Dental Customer Services ကို 503-416-1444 မှာ ဒါမှမဟုတ် အခမဲ့ 1-888-440-9912 မှာ ဒါမှမဟုတ် TTY အော်ရီဂွန် တဆင့်လွှဲ ဌာနကို 711 မှာ ဒါမှမဟုတ် 1-800-735-2900 မှာ (နံပါတ် နှစ်ခုစလုံးက အခမဲ့နံပါတ်တွေပါ) ကျေးဇူးပြုပြီး ဖုန်းဆက်ပါ။

اگر این اطلاعات را به شکل و قالب دیگری نیاز دارید، مثلاً به یک زبان دیگر، چاپ درشت، خط بریل، نوار صوتی یا ارائه شفاهی، لطفاً با تلفن خدمات مشتریان مرکز دندان پزشکی CareOregon به شماره 503-416-1444 یا با شماره رایگان 1-888-440-9912 و یا با سیستم مخصوص ارتباط ناشنویان اورگان (TTY) به شماره 711 یا 1-800-735-2900 (که هر دو رایگان هستند) تماس بگیرید.

Yog koj xav tau cov ntawv no ua lwm yam, zoo li ua lwm yam lus, ua ntawv loj loj, lus Braille, kaw hauv kab xev los sis hais lus qhia tawm, thov hu mus rau CareOregon Kev Kho Hniav Qhov Chaw Pab Neeg nyob ntawm 503-416-1444 los sis hu pub dawb nyob ntawm 1-888-440-9912 los sis TTY Oregon Relay nyob ntawm 711 los sis 1-800-735-2900 (ob tug naj npawb tib si yog kev hu pub dawb).

Haddii aad u baahan tahay macluumaadkan oo u qoran qaabkale, sida luqad kale, far waawayn, farta dadka indhaha aan qabin wax ku akhriyaan ee Braille, cajalada la duubo ama hadal la soo jeedinayo, fadlan wac Adeegyada Macaamiisha CareOregon Dental 503-416-1444 ama khadka bilaashka ah ee, 1-888-440-9912 ama sii Gudbinta TTY Oregon ee 711 ama 1-800-735-2900 (labada lambarba waa khadad bilaasha).

Kama wataka maelezo haya kwa mfumo mwengine, kama vile lugha tofauti, herufi kubwa, Braille, kwa kaseti au maelezo ya maneno, tafadhali pigia simu Huduma ya Watega wa Meno katika CareOregon (CareOregon Dental Customer Services) katika 503-416-1444 au kwa simu ya bila malipo katika 1-888-440-9912 au TTY Oregon Relay katika 711 au 1-800-735-2900 (zote mbili ni namba za simu za bila ya malipo).

如果您需要本資訊的其他形式，例如其他語言、大字體版、布萊葉盲文版、錄音磁帶或口頭陳述版本，請撥打電話 503-416-1444、免費電話 1-888-440-9912、俄勒岡州聽障專線轉接電話 (TTY Oregon Relay) 711 或 1-800-735-2900 (以上兩個號碼均為免費電話)，以聯絡 CareOregon 牙科客戶服務。

Ako ove informacije trebate u drugom obliku, kao što su neki drugi jezik, veliki tisak, Braille, audio trake ili usmene prezentacije, molimo nazovite Potrošačke usluge CareOregon Dental (CareOregon Dental Customer Services) na 503-416-1444 ili besplatno na 1-888-440-9912, ili TTY Oregon Relay (za gluhoonijeme) na 711 ili 1-800-735-2900 (oba su besplatni brojevi).

Tabla de Contenido

Contenido

Introducción	5	Información de proveedores.....	15
Su tarjeta de identificación Dental	5	Recetas.....	15
Departamento de Atención al Cliente.	7	Servicios adicionales	16
Servicios de transporte	7	Atención para pacientes con necesidades especiales.....	16
Beneficios y servicios	7	La importancia de la salud bucal	16
Sus beneficios dentales.....	7	El primer diente y la primera consulta....	17
Cómo empezar	9	Derechos y responsabilidades del paciente	18
Cómo elegir proveedores y concertar citas.....	9	Baja	20
Intérpretes	10	Cómo cambiar de planes dentales.....	21
Atención fuera del horario de oficina	10	Reclamos y apelaciones	21
Proveedores dentro y fuera de la red.....	10	Confidencialidad	25
Servicios de atención dental de emergencia y de urgencia.....	10	Fraude y abuso.....	25
Atención dental de emergencia o de urgencia – fuera del área	12	Aviso de prácticas de privacidad.....	25
Ubicaciones de CareOregon Dental.....	12		

Manual de CareOregon Dental

Introducción

Bienvenido y gracias por elegir a CareOregon Dental. Nuestros dentistas y nuestro personal le brindan atención dental de excelencia. Deseamos ayudarle a mejorar y realizar su salud. Tener atención dental regular es una parte importante para dicho esfuerzo.

Este manual le ayudará a entender mejor los servicios que ofrecemos y sus derechos como paciente.

CareOregon Dental es un plan dental sin fines de lucro que brinda atención en los condados de Multnomah, Clackamas y Washington para los residentes de Oregon que reciben beneficios de Medicaid. Nuestra misión es ayudar a que todos los residentes de Oregon tengan atención dental de calidad. Colaboramos con nuestros miembros para que puedan tener vidas más sanas y cuenten con atención dental de alta calidad, asequible y eficaz cuando la necesiten, ahora y en el futuro.

Como miembro, puede recibir atención dental en cualquiera de las clínicas que aparecen en las páginas 12-15 de este

folleto. En cualquier momento que necesite ayuda adicional para encontrar tratamiento dental, comuníquese con el personal de CareOregon Dental para recibir asistencia.

Visite el sitio web del OHP, **www.oregon.gov/oha/healthplan/Pages/benefits.aspx**, o llame a Servicios al Cliente del OHP al 800-273-0557, para obtener más información sobre:

- Servicios médicos y dentales cubiertos y no cubiertos
- Otros servicios disponibles

Su tarjeta de identificación Dental

Una vez que se convierta en miembro de CareOregon Dental, le enviaremos una tarjeta de identificación de CareOregon Dental. La tarjeta incluirá la clínica dental asignada a usted y el número telefónico de la misma.

La Autoridad de Salud de Oregon (OHA, por sus siglas en inglés) también le enviará una tarjeta de identificación de salud de Oregon (Oregon Health ID) con una carta de cobertura. La carta de cobertura indica en qué plan de salud está inscrito/a y el número de su trabajador social, si tiene uno.



Juliette

Es importante que lleve consigo la tarjeta de identificación de salud de Oregon y la tarjeta de identificación de CareOregon Dental y que las presente al personal de la clínica dental cuando llegue a su cita.

Si pierde su tarjeta de identificación de CareOregon Dental, llame al Departamento de Atención al Cliente para solicitar otra tarjeta.

Departamento de Atención al Cliente

Nuestro personal de Atención al Cliente es muy servicial. Podemos ayudarle con información de proveedores y responder cualquier pregunta sobre sus beneficios dentales. El horario de atención es de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.

También puede encontrar este libro en formato electrónico en nuestro sitio web en careoregondental.org. También puede llamar al Departamento de Atención al Cliente para solicitar otra copia.

Servicios de transporte

El transporte a las citas dentales es un beneficio de los miembros del OHP. Si necesita ayuda para ir al dentista, llame a Tri-County MedLink al 855-636-8178. Los servicios son limitados.

Beneficios y servicios

Todos los miembros de CareOregon Dental están en una de dos categorías. De acuerdo con su sexo, edad y si es o no una mujer embarazada, los beneficios que recibe son los siguientes:

Menores y mujeres embarazadas:

estos miembros son elegibles para servicios preventivos, tales como, exámenes, limpiezas, tratamientos de flúor y selladores (solo para niños de 15 años o menos), servicios restaurativos, incluyendo empastes y dentaduras postizas parciales, así como cirugía oral y de endodoncia, incluyendo extracciones y terapia de endodoncia.

Personas adultas no embarazadas:

estos miembros son elegibles para servicios preventivos, tales como, exámenes, limpiezas y tratamientos de flúor, servicios restaurativos, incluyendo empastes, y cirugía oral y de endodoncia, incluyendo extracciones. Los servicios para terapia de endodoncia y dentaduras postizas son limitados.

Sus beneficios dentales

Sus beneficios de CareOregon aparecen en la siguiente tabla.

Manual de **CareOregon Dental**

Beneficios*	CareOregon Dental (mujeres embarazadas y miembros menores de 21 años de edad)	CareOregon Dental (todos los otros miembros)
Servicios de emergencia		
Estabilización de emergencia dentro o fuera del área de servicio Ejemplos: <ul style="list-style-type: none"> • Dolor extremo o infección • Sangrado o inflamación • Lesiones a dientes o encías 	Cubierto	Cubierto
Servicios preventivos		
• Exámenes	Cubierto	Cubierto
• Limpieza	Cubierto	Cubierto
• Tratamiento con flúor	Cubierto	Cubierto
• Radiografías	Cubierto	Cubierto
• Selladores	Limitado/solo para 15 años y menores	No cubierto
Servicios restaurativos y prostodónticos		
• Empastes	Cubierto	Cubierto
• Dentaduras postizas parciales	Cubierto	Limitado
• Dentaduras postizas completas	Limitado	Limitado
• Coronas	Limitado	Limitado/acero inoxidable
Cirugía oral y endodoncia		
• Extracciones	Cubierto	Cubierto
• Terapia de endodoncia	Cubierto	Limitado

**Los beneficios pueden estar sujetos a requisitos de autorización previa y límites de frecuencia.*

Si necesita una explicación sobre los servicios cubiertos y no cubiertos para poder tomar una decisión bien informada sobre su tratamiento, consulte el sitio web del Plan de Salud de Oregon: [oregon.gov/oha/healthplan/Pages/benefits.aspx](https://www.oregon.gov/oha/healthplan/Pages/benefits.aspx). Los servicios no cubiertos pueden incluir un gasto de su propio bolsillo.

Puede pedirle al estado de Oregon un Manual para clientes del OHP en otro idioma, letra grande, Braille, en cinta de audio u otro formato llamando al 800-359-9517, TTY (para personas con problemas de audición o del habla) 711. También puede ver el manual en línea al visitar su sitio web en la misma dirección que aparece arriba.

Si tiene preguntas sobre sus beneficios dentales, llame al Departamento de Atención al Cliente de CareOregon al 503-416-1444 o gratis al 888-440-9912. (Los usuarios de TTY/TDD [para personas con problemas de audición o del habla] pueden llamar al 711).

Cómo empezar

Cuando se haga miembro de CareOregon Dental, le entregaremos una tarjeta de identificación que incluye el nombre de la clínica dental que se le ha asignado y el número telefónico de la misma. Puede encontrar información adicional sobre las clínicas en las páginas 12-15 de este manual.

Si desea cambiar de clínica dental, comuníquese con el Departamento de Atención al Cliente a uno de los números que se encuentran a continuación. Ellos siempre sabrán qué proveedores están aceptando nuevos miembros.

Cómo elegir proveedores y concertar citas

Cuando haga su primera cita, su clínica puede ayudarle a seleccionar un proveedor dental principal según sus necesidades personales (idioma, niño o adulto).

Sírvase llegar con 15 minutos de anticipación a cada cita. Si no puede cumplir con su cita, llame a la clínica con al menos 24 horas de anticipación para reprogramarla. Cada clínica tiene sus propias normas sobre las citas perdidas; pregunte a su clínica cuál es la suya.

Sírvase recordar compartir cualquier cambio de dirección o número de teléfono con el personal de la clínica cuando se reporte a sus citas.

Si tiene dificultades para programar una cita con uno de nuestros proveedores dentales, sírvase llamar al Departamento de Atención al Cliente.

Intérpretes

CareOregon Dental proporcionará intérpretes de idiomas y lenguaje de señas. Si necesita un intérprete para su consulta dental, sírvase solicitar uno cuando concierte su cita.

Si tiene un impedimento auditivo o del habla y necesita ayuda adicional, sírvase llamar al Departamento de Atención al Cliente al 711.

Atención fuera del horario de oficina

Para consejos dentales de urgencia fuera del horario de oficina, llame a su clínica. El número telefónico de la clínica está ubicado en su tarjeta de identificación de CareOregon Dental.

Proveedores dentro y fuera de la red

En la mayoría de los casos, usted debe recibir servicios de una de nuestras clínicas que aparecen en la sección *Ubicaciones de CareOregon Dental* página 12.

Estas son algunas excepciones. Estas incluyen emergencias o situaciones urgentes fuera de nuestra área de servicio.

IMPORTANTE: *siempre comuníquese con el Departamento de Atención al Cliente antes de ver a un proveedor fuera de nuestra red. CareOregon Dental no*

pagará los servicios si usted decide ver a un proveedor dental fuera de nuestra red sin nuestra aprobación, o si firma un formulario de Acuerdo de Pago (Agreement to Pay) con un proveedor dental fuera de la red.

Servicios de atención dental de emergencia y de urgencia

IMPORTANTE: *siempre póngase en contacto con su dentista, incluso fuera del horario de atención, antes de acudir a un centro de atención urgente o una sala de emergencias. Su dentista podrá ayudarle a tomar la decisión adecuada para su problema dental. Los centros de atención de urgencia o las salas de emergencias solo son para problemas de salud muy graves e inesperados.*

La atención dental de emergencia está disponible en cualquier momento del día o de la noche. Una emergencia es un problema grave que requiere de atención inmediata. Podría tratarse de una lesión o condición grave repentina.

Algunos ejemplos de situaciones de emergencia son:

- Infección grave
- Abscesos graves (un absceso es una ampolla en el tejido de la encía)
- Dolor de dientes intenso (dolor que no desaparece cuando toma analgésicos sin receta)
- Un diente que se ha caído a causa de un golpe



Carlos y Suzy

La atención dental de urgencia es aquella atención dental que necesita tratamiento rápido, pero no inmediato.

Algunos ejemplos de situaciones urgentes son:

- Dolor de dientes
- Encías inflamadas
- Pérdida de un empaste

Algunos servicios dentales requieren de autorización previa de su plan dental, pero los servicios dentales de emergencia o urgencia no requieren de autorización previa.

Atención dental de emergencia o de urgencia – fuera del área

Si se encuentra de viaje fuera del área de servicio y tiene una emergencia dental, acuda a un proveedor dental local únicamente para recibir tratamiento de emergencia. Intente llamarnos primero antes de buscar tratamiento de emergencia. Después de ver a un proveedor dental para una emergencia verdadera, sírvase llamar a su proveedor dental regular para hacer arreglos para más atención de ser necesaria mientras está fuera. Asimismo, llame a su dentista para recibir atención de seguimiento cuando regrese.

Ubicaciones de CareOregon Dental

Esta es una lista de todos los proveedores y clínicas dentro de la red a los que puede acceder como miembro de CareOregon Dental. Todas las clínicas están disponibles para los miembros con discapacidades.

Esta lista también aparece en nuestro sitio web en careoregondental.org.

ÁREA DEL CONDADO DE CLACKAMAS

Beavercreek Health & Wellness Center

503-655-8471 | TTY, marque 711
110 Beavercreek Rd, Suite 100
Oregon City, OR 97045

Horario: Lunes-viernes de 8 a.m. a 7 p.m.

Se habla: Inglés y español

Números de autobús: #32, 33

Neighborhood Health Center — Milwaukie Dental Clinic

503-850-4479 | TTY, marque 711
3300 SE Dwyer Dr, Suite 302
Milwaukie, OR 97222

Horario: Lunes-viernes de 7 a.m. a 6 p.m.

Se habla: Inglés y español

Números de autobús: #75, 33

Neighborhood Health Center — Oregon City Dental Clinic

503-941-3064 | TTY, marque 711
19029 S Beavercreek Rd
Oregon City, OR 97045

Horario: Lunes-viernes de 7 a.m. a 6 p.m.

Se habla: Inglés y español

Números de autobús: #32 de Oregon City
Transit Center

Sunnyside Health & Wellness Center

503-655-8471 | TTY, marque 711
9775 SE Sunnyside Rd, Suite 200
Clackamas, OR 97015

Horario: Lunes-viernes de 8 a.m. a 7 p.m.

Se habla: Inglés, vietnamita, español y ruso

Números de autobús: MAX línea verde

**Yakima Valley Farm Workers Clinic
Salud Medical Center**

503-982-2010 | TTY, marque 711
1175 Mt. Hood Ave, Woodburn, OR 97071
Horario: Lunes-viernes de 7:30 a.m. a 5 p.m.
Se habla: Inglés y español

ÁREA DEL CONDADO DE MULTNOMAH

Billi Odegaard Dental Clinic

503-988-6942 | TTY, marque 711
33 NW Broadway, Suite 380
Portland, OR 97209
Horario: Lunes-viernes de 8:30 a.m.
a 6:30 p.m.
Se habla: Inglés y español
Números de autobús: #1, 4, 8, 12, 17, 19, 20,
33, 35, 44, 56, MAX verde y amarillo

East County Dental Clinic

503-988-6942 | TTY, marque 711
600 NE 8th St, Gresham, OR 97030
Horario: Lunes-viernes de 7:30 a.m.
a 6:30 p.m.
Se habla: Inglés, vietnamita, español y ruso
Números de autobús: #1, 4, 9, 25, 26, 80,
MAX azul

Mid-County Dental Clinic

503-988-6942 | TTY, marque 711
12710 SE Division St, Portland, OR 97236
Horario: Lunes-viernes de 7:30 a.m.
a 6:30 p.m.
Se habla: Inglés, español, ruso y farsi
Números de autobús: #4, 71

**Native American Rehabilitation Association
of the NW, Inc. (NARA) Dental Clinic**

971-347-3009 | TTY, marque 711
12750 SE Stark St, Building E
Portland, OR 97233
Horario: Lunes-viernes de 7:30 a.m. a 6 p.m.
Se habla: Inglés y español
Números de autobús: #20

Northeast Dental Clinic

503-988-6942 | TTY, marque 711
5329 NE Martin Luther King Jr Blvd
Portland, OR 97211
Horario: Lunes-viernes de 7:30 a.m.
a 6:30 p.m.
Se habla: Inglés, vietnamita, español y ruso
Números de autobús: #6, 72

OHSU Russell Street Dental Clinic

503-434-6822 | TTY, marque 711
214 N Russell St, Portland, OR 97227
Horario: Lunes-viernes de 7:30 a.m. a 5 p.m.
Se habla: Inglés y ruso
Números de autobús: #4, 24, 44

Rockwood Dental Clinic

503-988-6942 | TTY, marque 711
2020 SE 182nd Ave, Portland, OR 97233
Horario: Lunes-viernes de 7:30 a.m.
a 6:30 p.m.
Se habla: Inglés y español
Números de autobús: #4



Shereece con Miguel

Southeast Dental Clinic

503-988-6942 | TTY, marque 711
3653 SE 34th Ave, Portland, OR 97202

Horario: Lunes-viernes de 7:30 a.m.
a 6:30 p.m.

Se habla: Inglés, cantonés, español y ruso

Números de autobús: #9, 66, 75

Wallace Medical Concern Dental Clinic

503-489-1760 | TTY, marque 711
18139 NE Couch St, Portland, OR 97230

Horario: Lunes-viernes de 8 a.m. a 5 p.m.

Se habla: Inglés

Números de autobús: MAX línea azul

ÁREA DEL CONDADO DE WASHINGTON

Neighborhood Health Center — Tanasbourne

503-848-5861 | TTY, marque 711
18650 NW Cornell Rd, Suite 220
Hillsboro, OR 97124

Horario: Lunes-viernes de 7 a.m. a 6 p.m.

Se habla: Inglés

Números de autobús: #48, 52

Virginia Garcia — Beaverton Central Dental Clinic

503-718-3675 | TTY, marque 711
12600 SW Crescent St, Suite 190
Beaverton, OR 97005

Horario: Lunes-viernes de 7 a.m. a 6 p.m.

Se habla: Inglés y español

Números de autobús: #57, Max línea azul

Virginia Garcia — Beaverton Wellness Center

503-352-7990 | TTY, marque 711
2725 SW Cedar Hills Blvd
Beaverton, OR 97005

Horario: Lunes, miércoles y viernes de
7 a.m. a 6 p.m. Martes y jueves,
de 7:30 a.m. a 6:30 p.m.

Se habla: Inglés y español

Números de autobús: #20, 48, 50, MAX

Virginia Garcia — Cornelius Wellness Center

503-359-8505 | TTY, marque 711
44 N 11th Ave, Cornelius, OR 97113

Horario: Lunes a jueves, de 7 a.m. a 7:30
p.m. Viernes 7:30 a.m. a 5 p.m.

Se habla: Inglés, español, turco y farsi

Números de autobús: #57

Virginia Garcia — Hillsboro Dental Clinic

503-352-2354 | TTY, marque 711
730 SE Oak St, Suite A & B
Hillsboro, OR 97123

Horario: lunes, miércoles y viernes,
de 7 a.m. a 6 p.m. Martes y jueves
7:30 a.m. a 6:30 p.m.

Se habla: Inglés y español

Números de autobús: #57, MAX línea azul

Virginia Garcia — McMinnville Clinic

503-883-4700 | TTY, marque 711
115 NE May Lane, McMinnville, OR 97128

Horario: Lunes, miércoles y viernes,
de 7 a.m. a 6 p.m. Martes y jueves
7:30 a.m. a 6:30 p.m.

Se habla: Inglés y español

Números de autobús: #2

Virginia Garcia — Newberg Dental Clinic

971-281-3050 | TTY, marque 711
2251 E Hancock St, Suite 106
Newberg, OR 97132

Horario: Lunes y miércoles de 7 a.m. a
6 p.m. Martes y jueves, de 7:30 a.m.
a 6:30 p.m. Viernes: cerrado

Se habla: Inglés y español

Información de proveedores

Llame al Departamento de Atención al Cliente si tiene preguntas o visite nuestro sitio web en:

careoregondental.org/clinics

Recetas

Las medicinas con receta están cubiertas por su Plan de Salud Médico. Consulte su manual médico del Plan de Salud de Oregon para más información.

Servicios adicionales

Los dentistas de atención principal prestan la mayoría de los servicios a nuestros pacientes, pero algunos servicios requieren de experiencia especial. Si su proveedor dental principal piensa que usted necesita servicios de especialidad, este recomendará un especialista de CareOregon Dental.

Las remisiones se hacen según el caso cuando su dentista considere que es necesario. Si visita a un especialista que no esté en nuestra red sin una derivación de su dentista, podríamos no pagar su factura. Esto puede significar que usted tendría que pagar la factura.

CareOregon Dental no paga bonos a los proveedores por limitar los servicios a sus pacientes.

Atención para pacientes con necesidades especiales

CareOregon Dental ayuda a los miembros con necesidades especiales a través del programa de Servicios Dentales para Necesidades Excepcionales (ENDS, por sus siglas en inglés). Esto incluye a las personas que viven en centros de atención especial y hogares de ancianos que no pueden ir a un consultorio dental para recibir atención. Las derivaciones para dichos servicios son coordinadas por medio de CareOregon Dental llamando al 503-416-1444 ó 888-440-9912. (TTY [para personas con problemas de audición o del habla]: 711).

La importancia de la salud bucal

Las infecciones bucales pueden debilitar su sistema inmunológico. Esto puede empeorar otros problemas de salud. Las visitas dentales de rutina pueden disminuir el número de bacterias e infecciones en su boca y mantenerle más sano(a). Para los pacientes con diabetes, las limpiezas dentales de rutina pueden ayudar a controlar los niveles de azúcar en la sangre. Los pacientes con otras condiciones médicas crónicas, como la artritis reumatoide, también pueden beneficiarse de la atención dental de rutina.

Mujeres embarazadas

Su salud bucal es aún más importante mientras está embarazada pues puede afectar la salud de su bebé. Los estudios muestran que las mujeres embarazadas que

tienen enfermedad de las encías pueden tener más probabilidades de dar a luz a su bebé de forma prematura. Recibir atención bucal mientras está embarazada es seguro para usted y su bebé. Llame a su proveedor de CareOregon Dental si está esperando un bebé.

La atención dental durante el embarazo

¿Cómo afecta mi embarazo mi salud bucal?

La pérdida de calcio en sus dientes durante el embarazo es un mito. Lo que sí es cierto es que su embarazo incrementa las hormonas en su cuerpo que pueden hacer que el tejido de sus encías reaccione diferente a la placa. El sarro que no es removido puede causar enfermedad de las encías (gingivitis).

¿La enfermedad de las encías podría afectar la salud de mi bebé?

Las bacterias de la enfermedad de las encías pueden ingresar al torrente sanguíneo por medio de sus encías. Los estudios han mostrado que una vez que dichas bacterias se encuentran en el torrente sanguíneo, son perjudiciales para la salud tanto de la mamá embarazada como la del bebé en desarrollo y pueden provocar un parto prematuro.

¿Cuándo debería consultar a un dentista?

Debería consultar a un dentista si tiene planeado embarazarse o tan pronto piense que está embarazada. Es buena idea programar una consulta dental a principios de su primer trimestre para una revisión y limpieza bucal. El dentista puede sugerir consultas regulares durante su embarazo para revisar su salud bucal.

¿Qué puedo hacer para mejorar mi salud bucal?

- Cepíllese los dientes y las encías dos veces al día con una pasta dental que contenga fluoruro y use hilo dental todos los días
- Vea a su dentista
- Ingiera alimentos sanos
 - » Incluya diariamente alimentos ricos en vitamina C y calcio
 - Estas son buenas fuentes de vitamina C: naranjas, toronjas, frutos rojos, brócoli y kiwi
 - Algunas buenas fuentes de calcio son: leche, queso, frijoles secos y verduras de hojas verdes
- Limite refrigerios como refrescos, dulces, bocadillos con harinas como las papas fritas
- Deje de fumar

- » Llame a la Oregon Tobacco Quitline (línea para dejar de fumar de Oregon) para recibir ayuda gratis
 - La línea para dejar de fumar atiende de 5 a. m. a 12 a. m., todos los días
 - 1-800-QUIT-NOW (1-800-784-8669)
- Descanse lo suficiente
- Aprenda cómo cuidar las encías y los dientes de su bebé ahora mismo

El primer diente y la primera consulta

Una consulta dental **para bebés** es un evento especial para su hijo(a) y para usted. La consulta para bebés es la primera introducción de su hijo(a) a los servicios dentales.

Es mejor para su bebé que tenga su primer consulta dental dentro de los 6 meses siguientes al brote de su primer diente, pero antes de su primer cumpleaños. Usted aprenderá maneras de evitar las caries y mejorar la salud bucal de su hijo(a).

Derechos y responsabilidades del paciente

Como cliente del OHP, usted tiene derecho a:

- Que se le trate con la misma dignidad y respeto que reciben los otros pacientes
- Elegir a su propio proveedor dental
- Comunicarle a su proveedor dental todas sus inquietudes sobre su salud
- Que un amigo o ayudante lo acompañe a sus citas y a tener un intérprete si lo desea
- Que le informen sobre todas las opciones de tratamiento, tanto aquellas están cubiertas por el OHP como aquellas no lo están
- Podrá tomar decisiones sobre su atención dental, incluyendo negarse a recibir tratamiento, sin ser aislado de otras personas ni forzado a hacer algo que no desea hacer
- Que se lo remita a otro proveedor o a recibir una segunda opinión, si la necesita
- Recibir atención cuando la necesite, las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Obtener ayuda con la adicción a productos de tabaco, alcohol y drogas sin una remisión
- Recibir manuales y cartas que pueda entender
- Ver su expediente médico y obtener una copia del mismo
- Restringir el acceso de ciertas personas a su expediente médico
- Que se le envíe una carta de Aviso de acción (Notice of Action) si le niegan algún servicio o si se produce algún cambio en el nivel de los servicios
- Estar libre de cualquier restricción o reclusión (aislamiento) que no sea necesaria médicamente o que sea usada por el personal para intimidarlo o castigarlo. El personal no puede restringirlo ni aislarlo por conveniencia del personal ni como represalia en su



Dr. Bell con Richard

contra. Usted tiene el derecho a reportar violaciones a CareOregon Dental y/o al Plan de Salud de Oregon

- Recibir información y ayuda con la apelación de denegaciones y solicitar una audiencia
- Presentar reclamos y obtener respuesta sin una reacción negativa por parte del plan o de su proveedor
- Pedir ayuda al Defensor del pueblo (Ombudsperson) de la Autoridad de

Salud de Oregon si tiene algún problema, llamando al 503-947-2346, al número gratuito 877-642-0450, TTY/TDD (personas con problemas de audición) 711

Como cliente del OHP, usted accede a:

- Encontrar un dentista u otro proveedor con quien pueda colaborar y hablar sobre su salud



Svetlana y Sofia

- Tratar a los proveedores y a su personal con el mismo respeto con quien usted desea que se le trate
- Llevar sus tarjetas de identificación médicas a sus citas, informarle a la recepción que tiene seguro a través del OHP y de cualquier otro seguro médico, así como hacerles saber si se lastimó en un accidente
- Ser puntual con sus citas
- Llamar a su proveedor al menos un día antes de la cita si no puede asistir a la misma
- Tener revisiones médicas una vez al año, asistir a visitas de bienestar y recibir otros servicios para prevenir enfermedades y conservar su salud

- Seguir las instrucciones de su dentista o pedir otra opción
- Ser honesto con su proveedor para que pueda recibir la mejor atención posible
- Llamar al Departamento de Atención al Cliente del OHP si usted se muda, queda embarazada o deja de estarlo

Baja

CareOregon Dental puede pedirle a la Autoridad de Salud de Oregon (OHA, por sus siglas en inglés) que le dé de baja si:

- Su comportamiento es perjudicial, rebelde o abusivo al punto que su inscripción dañe gravemente la capacidad del proveedor dental para prestar servicios a usted o a otros
- Usted se vuelve violento o amenaza con lastimar al proveedor dental o a su propiedad, al personal o a otros pacientes
- Usted comete fraude o actos ilícitos, tal como permitir que otros usen su tarjeta de identificación médica, modificar una receta, robar u otros actos delictivos cometidos en el establecimiento de cualquier proveedor o consultorio dental

Antes de que la OHA le dé de baja de CareOregon Dental, intentaremos comunicarnos con usted y entender su punto de vista. Con base a nuestra

comunicación con usted, esperamos que el problema desaparezca. Si el problema continúa, podemos solicitar que sea dado(a) de baja de CareOregon Dental.

Cómo cambiar de planes dentales

Puede cambiar su plan dental:

- Si no eligió un plan dental y se le asignó uno. Comuníquese con su trabajador social del DHS o del OHP dentro de los 30 días siguientes a haber recibido su tarjeta de identificación médica y carta de cobertura.
- Cuando vuelva a solicitar cobertura.
- Si se muda fuera del área de cobertura de CareOregon Dental o lejos de su proveedor dental.
- Por cualquier razón importante que OHA autorice.

Reclamos y apelaciones

Cómo presentar un reclamo o una queja

Si está muy insatisfecho(a) con CareOregon Dental, sus servicios de atención dental o su proveedor, puede reclamar o presentar una queja. Intentaremos solucionar el asunto. Simplemente llame a nuestro Departamento de Atención al Cliente al 503-416-1444 o gratis al 888-440-9912 (TTY/TDD, para personas con problemas



Sofia y Rose

de audición o del habla: 711), o envíenos una carta a la dirección que aparece en la página 24. Debemos resolverlo y llamarlo o escribirle en cinco (5) días hábiles.

Si no podemos resolverlo en cinco días hábiles, le enviaremos una carta para explicarle el motivo. Si necesitamos más de 30 días adicionales para atender su reclamo, le enviaremos una carta en un plazo de cinco días hábiles para explicarle el motivo. No le diremos a nadie más sobre su reclamo, a menos que nos lo pida. Si

necesitamos aún más tiempo, le enviaremos otra carta en un plazo de cinco días hábiles.

Apelaciones y audiencias

Si denegamos, interrumpimos o reducimos un servicio médico que su proveedor haya ordenado, le enviaremos una carta de Aviso de acción (Notice of Action)/Denegación de beneficio (Benefit Denial) para explicarle la razón de tal decisión. Usted tiene el derecho a pedirnos que la cambiemos por medio de una apelación y una audiencia estatal justa. Primero debe solicitar una

apelación a más tardar en 60 días a partir de la fecha de la carta de Aviso de acción.

Cómo apelar una decisión

En una apelación, otro profesional de atención médica de CareOregon Dental revisará su caso. Puede solicitarnos una apelación de la siguiente manera:

- Llame al Departamento de Atención al Cliente 503-416-1444 o gratis al 888-440-9912 (TTY: 711).
- Escribanos una carta o
- Complete el formulario número OHP 3302 o MSC 443, Solicitud de apelación y audiencia

Si desea recibir ayuda para hacer esto, llámenos y nosotros llenaremos un formulario de apelación para que usted lo firme. Le puede pedir ayuda a alguien, por ejemplo, a un amigo o a un administrador de casos. Asimismo, puede llamar a la Línea Directa de Beneficios Públicos al 800-520-5292 para obtener asesoramiento y ayuda legal. Usted recibirá un Aviso de resolución de la apelación en un plazo de 16 días para informarle si el revisor está de acuerdo o no con nuestra decisión. Si necesitamos más tiempo para hacer una revisión adecuada, le enviaremos una carta para informarle por qué necesitamos hasta 14 días más. Puede seguir recibiendo el servicio que ya haya empezado antes de nuestra decisión para

interrumpirlo. Debe pedirnos que el servicio continúe dentro de los 10 días siguientes a haber recibido la carta de Notificación de Acción (Notice of Action) que lo interrumpió. Si sigue con el servicio y el revisor está de acuerdo con la decisión original, es posible que tenga que pagar el costo de los servicios que usted recibió después de la Fecha de vigencia en la carta de Aviso de acción.

Apelaciones de proveedores

Su proveedor tiene el derecho de apelar por usted cuando un plan deniegue las órdenes del médico. Usted debe estar de acuerdo con esto, por escrito.

Cómo obtener una audiencia administrativa

Después de una apelación, puede solicitar una audiencia estatal justa ante el Juez de Derecho Administrativo de Oregon. Usted dispondrá de 120 días a partir de la fecha que figura en el Aviso de resolución de apelación (NOAR, por sus siglas en inglés) para solicitar una audiencia al estado. Su carta de NOAR debe estar en un formulario que pueda enviar. También puede pedirnos que le enviemos un formulario de Solicitud de apelación y audiencia, o puede llamar al Departamento de Atención al Cliente del OHP al 800-273-0557, TTY 711, y solicitar el número de formulario 3302 del OHP o



Mundee y Zeferino

443 del MSC. En la audiencia usted puede informarle al juez por qué no está de acuerdo con nuestra decisión y por qué los servicios deben ser cubiertos. No necesita tener un abogado, pero puede tener uno o a alguien más, tal como su doctor, a su lado. Si contrata un abogado usted debe pagar sus honorarios. Puede pedirle a la Línea telefónica de Beneficios Públicos (un programa de Servicios de Asistencia Legal de Oregon y del Centro de Derecho de Oregon) al 800-520-5292, TTY 711,

consejos y representación posible. También puede hallar información sobre asistencia legal gratuita en oregonlawhelp.org. La preparación de una audiencia toma más de 30 días. Mientras espera su audiencia, puede seguir obteniendo un servicio que ya haya empezado antes de nuestra decisión original establecida en el Aviso de acción para terminarlo. Debe solicitarle al estado que continúe el servicio dentro de los 10 días posteriores de recibir nuestro Aviso de resolución de la apelación que confirmó nuestra denegación. Si sigue con el servicio y el juez concuerda con la denegación, es posible que usted tenga que cubrir el costo de los servicios que reciba después de la fecha que aparece en el Aviso de resolución de la apelación.

Audiencias expeditas para problemas médicos urgentes

Si cree que su problema dental no puede esperar a que se haga una revisión, solicite a CareOregon Dental o OHA una apelación o audiencia expedita (rápida).

Para obtener los resultados más rápidos, puede enviar su formulario de apelación a:

CareOregon Dental Appeals Coordinator
(Coordinador de Apelaciones de
CareOregon Dental) al 503-416-8118

Nuestra dirección es:
CareOregon Dental
Attn: Appeals and Grievances
315 SW Fifth Ave
Portland, OR 97204

También puede solicitarle a OHA una audiencia expeditiva (rápida). Envíe su formulario de petición de audiencia por fax a:

OHP Hearings Unit al 503-945-6035

Incluya un formulario de declaración (DMP 3302) para su proveedor, explicando por qué es urgente. Si el OHP está de acuerdo con que es urgente, la Unidad de Audiencia le llamará en tres días hábiles.

Información importante: *La apelación de una decisión no afectará la continuidad de servicios por parte de CareOregon Dental. Sin embargo, usted podría ser responsable de pagar los servicios prestados durante el proceso de apelación si la decisión de negar o limitar el servicio se mantiene.*

Confidencialidad

Toda la información del paciente se mantiene confidencial, incluyendo su expediente dental y cualquier plática verbal entre usted y el personal de la clínica. CareOregon Dental y sus dentistas bajo contrato siguen las reglas de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud (Health Insurance Portability and

Accountability Act: HIPAA). La información en su expediente no se divulgará sin su permiso, excepto según lo requiera la Autoridad de Salud de Oregon.

Puede solicitar copias de su expediente dental. También puede solicitar que se corrija su expediente dental si nota un error.

Fraude y abuso

CareOregon Dental tiene políticas y pautas para detectar, prevenir y responder a casos de fraude y abuso relacionado con la administración del Plan de Salud de Oregon. Tenemos un proceso para ayudar a los miembros, proveedores, personal y otras personas a reportar tales casos. Los miembros tienen el derecho a solicitar una copia de la Política sobre Fraude y Abuso de CareOregon Dental, la cual se aplica tanto a proveedores como a miembros. Otros también pueden solicitarla.

Comuníquese con el Departamento de Atención al Cliente al 503-416-1444 o gratis al 888-440-9912 (TTY/TDD: 711) para solicitar una copia de nuestros procedimientos sobre la Prevención, Detección y Reporte de Fraude, Desperdicio y Abuso.

Aviso de prácticas de privacidad

Un Aviso de prácticas de privacidad describe cómo utilizamos su información personal de salud. Enumera lo que podemos y no podemos hacer con su información y las leyes vigentes que debemos acatar para mantener protegida la información.

El aviso también le informa sobre sus derechos relacionados con su información de salud protegida.

Si desea una copia de nuestro Aviso de Prácticas de Privacidad, llame al Departamento de Atención al Cliente y le enviaremos una.



Departamento de Atención al Cliente:

Área de Portland: 503-416-1444 o

gratis al 888-440-9912

TTY/TDD 711

Horario de atención:

8 a. m. a 5 p. m. lunes a viernes

careoregondental.org