

## "SUS DERECHOS"

### SUS DERECHOS PARA PLANES KNOX-KEENE CONFORME A LA ATENCIÓN DENTAL ADMINISTRADA

---

SI NO ESTÁ DE ACUERDO CON LA DECISIÓN QUE SU PLAN DENTAL TOMÓ PARA SU ATENCIÓN DENTAL, PUEDE SOLICITAR UNA APELACIÓN AL PLAN.

#### ¿CÓMO SOLICITO UNA APELACIÓN?

Tiene 60 días a partir de la fecha de esta carta de *Aviso de Acción* para solicitar una apelación. Si el plan dental decidió reducir, suspender o cancelar los servicios que está recibiendo, es posible que pueda seguir recibéndolos hasta que se decida su apelación. Esto se denomina "ayuda pagada pendiente". Para calificar para la ayuda pagada pendiente, debe solicitar a su plan dental una apelación en un plazo de 10 días a partir de la fecha de este *Aviso de Acción* o antes de la fecha en que su plan dental dice que se producirá el cambio en sus servicios. Aunque su plan dental debe concederle la ayuda pagada pendiente cuando solicite una apelación dentro de los plazos indicados anteriormente, debe comunicarle a su plan en el momento de hacer la solicitud que desea obtener dicha ayuda hasta que se decida su apelación.

Si se le pasa el plazo de 10 días para solicitar una apelación, O BIEN, si no solicita una apelación antes de la fecha en la que se producirá el cambio en sus servicios, todavía tiene 60 días a partir de la fecha de este *Aviso de Acción* para solicitar una apelación. Sin embargo, no recibirá la ayuda pagada pendiente mientras se decide la apelación.

Puede solicitar una apelación por su cuenta o pedirle a un familiar, amigo, defensor, dentista o abogado que la solicite en su nombre. A esta persona se la denomina "representante autorizado". Su plan dental puede proporcionarle un formulario para identificar a su representante autorizado. Usted o su representante autorizado pueden enviar cualquier información que quiera que revise el plan dental para tomar una decisión sobre su apelación. Un dentista que no sea el que tomó la primera decisión analizará su apelación.

Puede presentar la apelación por teléfono, por escrito o en línea:

- Para hacerlo por teléfono, comuníquese con Health Net Dental al 1-833-493-0428 de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Si tiene dificultades de audición o del habla, llame al 1-833-493-0428.

## *Aviso de Acción para planes Knox-Keene*

- Para hacerlo por escrito, complete el formulario de apelación o envíe una carta a:

Appeals and Grievances Department  
P.O. Box 10348  
Van Nuys, CA 91410-0348

Fax: 1-877-713-6189

Los formularios de apelación estarán disponibles en el consultorio del dentista. Su plan dental también puede enviarle un formulario.

- Para hacerlo en línea, visite el sitio web del plan dental. Ingrese en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

### ¿CUÁNDO SE DECIDIRÁ MI APELACIÓN?

Para apelaciones estándar, su plan dental debe responder por escrito en un plazo de 30 días. Si considera que esperar 30 días perjudicará su salud, es posible que se tome una decisión en 72 horas. Cuando solicite la apelación con el plan dental, explique por qué la espera es perjudicial para su salud. Asegúrese de solicitar una apelación acelerada.

Para las apelaciones aceleradas, el plan dental debe comunicarle la decisión sobre su apelación de manera verbal. Tanto para las apelaciones estándar como para las aceleradas, su plan dental le enviará por correo postal una carta de *Aviso de Resolución de Apelación*. Allí se le informará lo que decidió el plan dental acerca de la apelación.

---

### ¿PUEDO SOLICITAR UNA REVISIÓN MÉDICA INDEPENDIENTE Y UNA AUDIENCIA ANTE EL ESTADO?

Una revisión médica independiente es cuando un dentista que no esté relacionado con su plan dental revisa su caso. En una audiencia ante el Estado, un juez revisará su caso.

Si no está de acuerdo con la decisión que su plan dental tomó acerca de sus servicios, puede solicitar una apelación al plan. Si sigue sin estar de acuerdo con la decisión de su plan dental sobre su apelación, o si han pasado al menos 30 días desde que la presentó, puede solicitar una revisión médica independiente al Departamento de Atención Médica Administrada (por sus siglas en inglés, DMHC). El personal del DMHC decidirá si su problema califica para una revisión médica independiente.

En la mayoría de los casos, no será elegible para solicitar una audiencia ante el Estado hasta que no haya completado el proceso de apelación interno de su plan dental. Sin embargo, hay ocasiones en las que puede solicitar directamente una audiencia ante el Estado. Esto puede ocurrir si su plan dental no le notifica correctamente o en plazo de

## *Aviso de Acción* para planes Knox-Keene

tiempo razonable sobre sus servicios. Esto se denomina “agotamiento de los recursos”. Estos son algunos ejemplos de agotamiento de los recursos:

- El plan dental no puso a su disposición este *Aviso de Acción* en su idioma preferido.
- El plan dental cometió un error que afecta a cualquiera de sus derechos.
- El plan dental no le entregó un *Aviso de Acción* por escrito informándole de la acción prevista con respecto a sus servicios.
- El plan dental cometió un error en su *Aviso de Resolución de Apelación* por escrito.
- El plan dental no decidió su apelación en un plazo de 30 días ni le envió un *Aviso de Resolución de Apelación*.
- El plan dental decidió que su caso era urgente, pero no respondió a su apelación en un plazo de 72 horas ni le envió un *Aviso de Resolución de Apelación*.

En algunos casos, puede solicitar una revisión médica independiente y una audiencia ante el Estado al mismo tiempo. También puede solicitar una antes que la otra para ver si una resuelve su problema primero. Por ejemplo, si primero solicita una revisión médica independiente, pero no está de acuerdo con la decisión, luego puede solicitar una audiencia ante el Estado. Sin embargo, si solicita primero una audiencia ante el Estado, no podrá solicitar una revisión médica independiente después de que la audiencia se haya realizado. En este caso, la audiencia ante el Estado tiene la última palabra.

Ni la revisión médica independiente ni la audiencia ante el Estado tienen costo.

---

## ¿CÓMO SOLICITO UNA REVISIÓN MÉDICA INDEPENDIENTE?

En el párrafo siguiente se le proporciona información sobre cómo solicitar una revisión médica independiente ante el DMHC<sup>1</sup>. Tenga en cuenta que el término “queja formal” hace referencia a las quejas y a las apelaciones:

“El Departamento de Atención Médica Administrada de California es la entidad responsable de regular los planes de servicios de atención de salud. Si tiene alguna queja formal contra su plan dental, debe llamar primero al 1-833-493-0428 y seguir el proceso de presentación de quejas formales del plan antes de comunicarse con el departamento. Recurrir a este proceso no impide el ejercicio de ningún posible derecho ni recurso legal que pueda estar a su disposición. Si necesita ayuda con una queja formal relacionada con una emergencia, una queja formal que su plan dental no haya resuelto satisfactoriamente o una queja formal que siga sin resolverse después de 30 días, puede solicitar ayuda al departamento. Es posible que también sea elegible para una revisión médica independiente. En ese caso, se proporcionará una revisión imparcial de las decisiones médicas tomadas por un plan dental relacionadas con la necesidad médica de un servicio o tratamiento propuestos, las decisiones de cobertura para los tratamientos que son de naturaleza experimental o de investigación, y las disputas por pagos de servicios médicos de emergencia o de urgencia. Este departamento también tiene un número de teléfono

---

<sup>1</sup> La sección 1368.02(b) del Código de Salud y Seguridad que se puede consultar en: <https://leginfo.legislature.ca.gov/faces/codesTOCSelected.xhtml>.

*Aviso de Acción para planes Knox-Keene*

gratuito **(1-888-466-2219)** y una línea TDD **(1-877-688-9891)** para las personas con dificultades de audición y del habla. En el sitio web del departamento, <https://www.dmh.ca.gov/>, encontrará instrucciones y formularios de quejas y de solicitud de revisión médica independiente”.

---

## ¿CÓMO SOLICITO UNA AUDIENCIA ANTE EL ESTADO?

Como ya se explicó más arriba, es posible que sea elegible para solicitar una audiencia ante el Estado.

Puede hacerlo de las siguientes maneras:

- En línea: <https://www.cdss.ca.gov/>.
- Por teléfono: Llame al 1-800-743-8525. Dado que esta línea suele estar muy congestionada, es posible que reciba un mensaje para que vuelva a llamar más tarde. Si tiene dificultades de audición o del habla, llame a la línea TTY/TDD al 1-800-952-8349.
- Complete el formulario de audiencia ante el Estado o envíe una carta. Puede enviarlos por correo o por fax:

Por correo: California Department of Social Services  
State Hearings Division  
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37  
Sacramento, CA 94244-2430

Fax: (916) 309-3487 o la línea gratuita 1-833-281-0903

Se incluye un formulario de audiencia ante el Estado con esta carta. Asegúrese de incluir su nombre, dirección, número de teléfono, el número de Seguro Social o el número de identificación de cliente, así como el motivo por el que quiere una audiencia ante el Estado. Si otra persona le ayuda con la solicitud de la audiencia, agregue también el nombre, la dirección y el número de teléfono de esa persona en el formulario o la carta. Si necesita un intérprete, indique a la División de Audiencias ante el Estado cuál es su idioma. No tendrá que pagar este servicio. La División de Audiencias ante el Estado le conseguirá uno. Si tiene una discapacidad, la División de Audiencias ante el Estado puede conseguirle adaptaciones especiales gratuitas para ayudarle a participar en la audiencia. Incluya información sobre su discapacidad y la adaptación que necesita.

Luego de que solicite la audiencia ante el Estado, pueden demorar hasta 90 días antes de resolver su caso y enviarle una respuesta. Si considera que esperar 90 días dañará su salud, puede solicitar una audiencia acelerada. Si la División de Audiencias ante el Estado aprueba su solicitud de audiencia acelerada, es posible que pueda obtener una decisión

*Aviso de Acción para planes Knox-Keene*

en un plazo de 3 días a partir de la fecha en que se reciba el expediente de caso de su plan dental.

Para solicitar una audiencia acelerada, puede llamar a la División de Audiencias ante el Estado al número indicado anteriormente. O bien, puede enviar el formulario de audiencia ante el Estado o una carta a la División de Audiencias ante el Estado. Debe explicar por qué esperar hasta 90 días para conocer la decisión perjudicará su vida, su salud o su capacidad de alcanzar o mantener sus funciones al máximo. También puede enviar una carta de su dentista que ayude a demostrar por qué necesita una audiencia acelerada.

Puede representarse a usted mismo en la audiencia ante el Estado o pedirle a un familiar, amigo, defensor, dentista o abogado que hable por usted. Si quiere que otra persona hable por usted, debe firmar un formulario donde se indique a la División de Audiencias ante el Estado que esa persona puede hablar en su nombre. A esta persona se la denomina “representante autorizado”.

**AYUDA LEGAL**

Quizá pueda obtener ayuda legal gratuita. Llame a los números que aparecen a continuación:

<b>Entity Name</b>	<b>Telephone</b>	<b>County Served</b>
Legal Services of Northern California	(888) 354-4474	Sacramento

También puede llamar a la oficina de ayuda legal local de su condado al 1-888-804-3536.