



UnitedHealthcare Rite Smiles

Cuidados dentales para niños

Manual para Miembros | 2020

United
Healthcare
Dental

Rite Smiles

Dental Care for Kids

UnitedHealthcare–RItE Smiles

Aquí es donde encontrar la información que desea

Números telefónicos importantes

Para emergencias dentales, llame a la oficina de su dentista.

Para emergencias médicas, marque 911 o acuda a la sala de emergencia más cercana.

Servicios para Miembros de UnitedHealthcare–RItE Smiles de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes

Servicios de interpretación se encuentran disponibles para todas las llamadas a los Servicios para Miembros.

**1-866-375-3257,
TTY 711**

Usted puede tener acceso a la información en el sitio web de UnitedHealthcare–RItE Smiles, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

uhc.com/RItesmiles

Información acerca de Rhode Island Medicaid y otros servicios puede también encontrarse en los sitios de internet de Rhode Island Department of Human Services (DHS) y de Rhode Island Executive Office of Health and Human Services (EOHHS).

dhs.ri.gov
[www.eohhs.ri.gov/](http://www.eohhs.ri.gov)

Números de teléfonos importantes en el Estado de Rhode Island:

RI Department of Human Services (Departamento de Servicios Humanos de Rhode Island)	1-855-MYRIDHS (1-855-697-4347)
HealthSourceRI	1-855-840-4774
RI Public Transit Authority (RIPTA)	401-784-9500, ext. 2012
Non-Emergency Transportation Broker	1-855-330-9131
RI Insurance Resource, Education, and Assistance Consumer Helpline (RIREACH)	1-855-747-3224
RI Legal Services	401-274-2652

Información importante:

Número de teléfono de su Proveedor de Atención Primaria _____

Nombre y número de identificación de su plan de salud _____

Número de teléfono de su dentista _____

Número de identificación de UnitedHealthcare–RItE Smiles _____

Tabla de contenido

Bienvenido a UnitedHealthcare–Rlte Smiles	4
Elegibilidad para Rlte Smiles	4
Llamada de bienvenida	4
Servicios para Miembros	5
La tarjeta de identificación de su hijo	5
Nosotros hablamos su idioma	6
¿Necesita los materiales impresos en otros formatos?	6
Mantenga sus beneficios	6
Actualización de su información personal	6
Transporte médico que no es de emergencia	8
Derechos y responsabilidades de los miembros	9
Cómo trabaja el programa Rlte Smiles	10
Emergencias y cuidados urgentes	16
Beneficios dentales de Rlte Smiles	17
Servicios de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (EPSDT)	18
Quejas, reclamaciones y apelaciones	19
Fraude, desperdicio y abuso	24
Definiciones	26
Preguntas frecuentes	28
Consejos para una buena salud dental	31
Lista de verificación de una boca saludable	32
Confidencialidad – Protegiendo su información acerca de los cuidados médicos	35
Avisos sobre las prácticas de privacidad del plan dental	36

Bienvenido a UnitedHealthcare–Rite Smiles

Los servicios dentales para niños se brindan a través de Rite Smiles. Rite Smiles es un plan dental para niños que son elegibles para RI Medicaid si nacieron después del 1 de mayo de 2000. Para encontrar a un dentista que participe en el programa Rite Smiles, visite el sitio en internet de UnitedHealthcare Dental–Rite Smiles en uhc.com/Ritesmiles o llame al Servicios para Miembros de United Healthcare Dental al **1-866-375-3257**. Los demás miembros deben usar su tarjeta de Medicaid de Rhode Island (tarjeta Anchor) cuando acudan a un proveedor dental de Medicaid.

Este manual contiene información importante acerca del Rite Smiles Dental Plan. Usted debe guardar este manual para cuando necesite información acerca del plan.

Elegibilidad para Rite Smiles

El Programa Dental Rite Smiles ofrece servicios dentales para niños elegibles para Medicaid de Rhode Island que nacieron el 1º de mayo de 2000 o después. Medicaid de Rhode Island determina la elegibilidad para todos los programas de Medicaid. Los miembros que sobrepasen la edad del programa Rite Smiles finalizarán en su fecha de nacimiento en el año en el que terminen.

Llamada de bienvenida

Los nuevos miembros dentro del programa Rite Smiles recibirán una “Llamada de bienvenida” para informarles acerca de los beneficios de Rite Smiles y de la manera en que pueden obtener beneficios dentales. Así mismo, queremos estar seguros de que usted ha recibido sus tarjetas de identificación para todos los niños en su familia que son elegibles. Si usted no se encuentra en su casa cuando llamemos, trataremos de nuevo después o le dejaremos un mensaje indicándole que nos puede llamar.

Servicios para Miembros

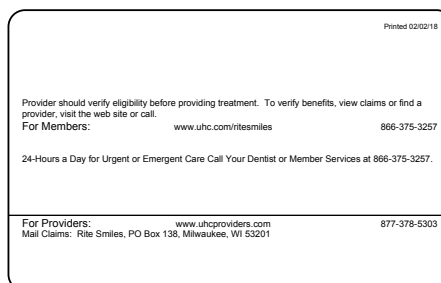
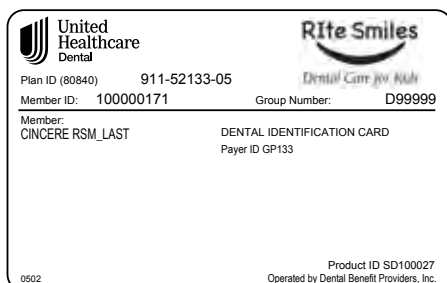
Si usted tiene preguntas acerca de Rite Smiles, puede siempre llamar a nuestros Servicios para Miembros al **1-866-375-3257**, TTY **711**. Nuestro personal está disponible de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes para responder a sus preguntas. También están disponibles servicios de interpretación cuando usted llama a Servicios para Miembros. A continuación, se anotan algunas de las razones por las cuáles usted puede llamar a Servicios para Miembros:

- Preguntas acerca de los beneficios dentales o acerca de Rite Smiles.
- Si usted recibe una factura por servicios dentales.
- Si necesita ayuda para encontrar un proveedor dental.
- Para hacer arreglos para que un intérprete acuda a la cita médica con usted.
- Para ayudarle si usted quiere reportar un fraude o un abuso.
- Para asistirle con beneficios que se encuentren por fuera del plan.
- Para asistirle si usted presenta una queja, una reclamación o una apelación.
- Para ayudarle a concertar transporte a través de MTM.

Usted también puede tener acceso a nuestro sitio en internet las 24 horas del día, los 7 días de la semana en el sitio uhc.com/Ritesmiles. Ahí puede encontrar información acerca de los beneficios de Rite Smiles y localizar a un proveedor. Este sitio en internet es seguro. Nosotros siempre protegemos la información privada de su hijo. Consulte la página 36 para el Aviso de Privacidad de UnitedHealthcare (UnitedHealthcare Privacy Notice), o si usted tiene cualquier pregunta, puede contactar a Servicios para Miembros al **1-866-375-3257**, TTY **711**.

La tarjeta de identificación de su hijo

Usted debe haber recibido una tarjeta de identificación para cada uno de sus hijos que se encuentren cubiertos por Rite Smiles. Usted necesitará mostrar esta tarjeta cada vez que su hijo visite a un proveedor dental.



Para aquellos servicios dentales que no estén cubiertos por el programa, usted puede tener que mostrar sus tarjetas del seguro médico, por ejemplo — Rhode Island Medicaid (Tarjeta de Anclaje) o la tarjeta de identificación como miembro de su plan de salud.

¿Tiene preguntas? Visite uhc.com/Ritesmiles, 5
o llame a Servicios para Miembros al **1-866-375-3257**, TTY **711**.

Nosotros hablamos su idioma

Si usted habla un idioma que no sea el inglés, podemos proporcionarle un intérprete o materiales impresos en su idioma. Si llama a Servicios para Miembros, podemos comunicarnos con un representante que hable su idioma o con un intérprete. Si necesita un intérprete para una cita médica, de salud del comportamiento o servicios dentales, nosotros podemos coordinar una cita. Llame a Servicios para Miembros al **1-866-375-3257**, TTY **711**, al menos 72 horas antes de su cita. Si necesita un intérprete de lenguaje de señas americano, llame por lo menos 2 semanas antes de la fecha de su cita.

En el Directorio de Proveedores de Rlte Smiles se indica si el proveedor habla otros idiomas además del inglés. Para revisar el Directorio de Proveedores, visite en internet uhc.com/Rltesmiles.

¿Necesita los materiales impresos en otros formatos?

Si es necesario, nosotros podemos proveerle con materiales impresos en otros formatos, incluyendo materiales impresos en letras de mayor tamaño, en audio o en Braille. Por favor contacte a Servicio para Miembros al **1-866-375-3257**, TTY **711**, para solicitar materiales en otros idiomas.

Mantenga sus beneficios

A usted se le requiere que renueve su elegibilidad a Medicaid cada año. Usted recibirá de EOHHS información acerca del proceso de re-certificación. Asegúrese de siempre abrir las cartas provenientes de DHS o EOHHS y contestar cualquier carta o llamada que reciba. Si usted no responde, podría perder su cobertura de Medicaid.

Actualización de su información personal

Es muy importante que nosotros tengamos su dirección correcta para que usted pueda recibir correos de UnitedHealthcare–Rlte Smiles y el programa de RI Medicaid. Asegúrese de tener inscrito su nombre completo en su buzón (y el apellido de otros miembros de la familia si es diferente al suyo). La oficina de correos no entregará el correo si los apellidos en el buzón no coinciden con el apellido en la carta o envío.

Es muy importante que usted nos informe si hay algún cambio en cualquiera de lo siguiente:

- Nombre, dirección, número de teléfono.
- Si se muda fuera del estado.
- Si se casa; si cambia su apellido.
- Si se embaraza.
- Si el número de miembros de su familia cambia (por ejemplo, hay un nuevo bebé o se adopta a un niño, cuándo un miembro de la familia que está inscrito ha fallecido, etc.).
- Si hay cambio en los ingresos que podría afectar su elegibilidad para Medicaid.
- Si tiene usted otro seguro de salud.

Se requiere que usted informe a Healthsource RI o al Departamento de Servicios Humanos (DHS) de Rhode Island acerca de los cambios que ocurran dentro de los primeros 10 días después de que estos cambios se hayan sucedido.

Cómo puede usted reportar los cambios

Comuníquese con Healthsource RI para informar acerca de cualquiera de estos cambios. Si tiene una cuenta en Healthsource RI, puede ingresar en internet en www.healthsourceri.com o llamar al 1-855-840-4774 para hacer un cambio. También usted puede visitar el centro de atención médica de Healthsource RI en 401 Wampanoag Trail, East Providence, RI 02915. Las horas de trabajo son de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes.

Si usted, su hijo u otro miembro de la familia tienen SSI o es ya elegible para Medicaid debido a una discapacidad, llame al **Departamento de Servicios Humanos (DHS) de RI al 1-855-697-4347**. Usted también puede ponerse en contacto con su oficina local de DHS para informar los cambios. El horario de atención es de 8:30 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes.

Transporte médico que no es de emergencia

El transporte puede estar disponible para las citas médicas, dentales u otras relacionadas con la salud. Si su familia, amigos o vecinos no pueden llevarlo a las citas, usted tiene varias opciones.

Autoridad de Tránsito Público de Rhode Island (RIPTA) (Rhode Island Public Transit Authority RIPTA)

RIPTA tiene servicios de autobuses de ruta fija para la mayoría de las comunidades en Rhode Island. Las rutas están disponibles en internet en www.ripta.com o llamando a Atención al Cliente al 401-781-9400. RIPTA también ofrece servicios flexibles y el Programa de Discapacitados de ADA.

Corredor de transporte médico que no es de emergencia

El transporte médico que no es de emergencia es un beneficio cubierto en RI Medicaid. El proveedor contratado para estos servicios es MTM, Inc. Comuníquese con MTM al 1-855-330-9131 (TTY 711), de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Para citas relacionadas con la salud. Los boletos de autobús para las citas deben solicitarse siete (7) días hábiles antes de la cita.

Los viajes en camioneta o taxi a las citas médicas pueden estar disponibles para los miembros que califican. Por favor haga su solicitud de servicio 48 horas antes de su cita. Por ejemplo:

- Llame el lunes para una transportación para el miércoles.
- Llame el martes para una transportación el jueves.
- Llame el miércoles para una transportación el viernes, sábado o domingo.
- Llame el jueves para una transportación el lunes.
- Llame para el viernes para una transportación el martes.

Reembolso de millas

Si reúne los requisitos para el transporte y usted o alguien más puede transportarlo, usted puede obtener dinero para gasolina. Hay varias reglas y requisitos.

Por favor, póngase en contacto con MTM para obtener más información. Los Servicios para Miembros de UnitedHealthcare–Rite Smiles también pueden ayudarle a configurar o coordinar el transporte si es necesario.

8 **¿Tiene preguntas?** Visite uhc.com/Ritesmiles, o llame a Servicios para Miembros al **1-866-375-3257**, TTY **711**.

Derechos y responsabilidades de los miembros

Como miembro de UnitedHealthcare–Rlte Smiles, usted y sus hijos tienen ciertos derechos y responsabilidades. Es importante que usted entienda sus derechos y responsabilidades.

Como miembro de UnitedHealthcare–Rlte Smiles, usted tiene el derecho a:

- Recibir información sobre UnitedHealthcare Community Plan, sus servicios, proveedores y derechos y responsabilidades de los miembros.
- Ser tratado con respeto y dignidad y derecho a la privacidad.
- Participar con sus proveedores en la toma de decisiones sobre su atención médica, incluido el derecho a rechazar el tratamiento.
- Tener la privacidad de todos sus expedientes y comunicaciones según lo requerido por la ley. Los empleados de Rlte Smiles siguen una estricta política de confidencialidad con respecto a toda la información del miembro.
- Recibir una atención respetuosa y personal sin importar su raza, origen nacional, género, identidad de género, edad, orientación sexual, afiliación religiosa o condiciones preexistentes.
- Tener una discusión abierta sobre servicios a domicilio y comunitarios apropiados u opciones de tratamiento médicamente necesarias para sus condiciones, sin importar el costo o la cobertura de beneficios.
- Obtener una segunda opinión médica por inquietudes médicas y quirúrgicas.
- Poder expresar quejas, reclamaciones o apelaciones acerca de Rlte Smiles o la atención proporcionada por sus proveedores y/o agencias.
- Poder hacer recomendaciones acerca de las políticas de los Derechos y responsabilidades de los miembros de Rlte Smiles.
- Rechazar el tratamiento, y si lo hace, que no afecte su tratamiento futuro.
- Recibir información acerca de opciones de tratamiento disponibles y sus alternativas.
- Estar libre de cualquier forma de coerción, disciplina o represalia.
- Poder solicitar y recibir una copia de sus expedientes registros médicos, y solicitar que sean enmendados o corregidos.
- Recibir servicios de salud.
- Poder ejercer sus derechos, y que el ejercicio de esos derechos que no afecte negativamente la forma en que Rlte Smiles y sus proveedores lo tratan.

¿Tiene preguntas? Visite uhc.com/Ritesmiles,
o llame a Servicios para Miembros al **1-866-375-3257**, TTY **711**.

Usted tiene la responsabilidad de:

- Informar los cambios al Estado (Healthsource RI o al Departamento de Servicios Humanos) dentro de los 10 días posteriores al cambio, como dirección, ingresos, tamaño de la familia, etc.
- Elegir a un PCP y a un sitio de atención primaria. Su PCP coordinará toda su atención médica. Usted puede cambiar su PCP en cualquier momento llamando a Servicios para Miembros de Rite Smiles.
- Tener toda su atención médica proporcionada por un proveedor de la red de Rite Smiles u organizada por este.
- Llevar con usted su identificación como miembro de Rite Smiles y su tarjeta de Rhode Island Medicaid.
- Proporcionar, en la medida que sea posible, la información que Rite Smiles y sus profesionales y proveedores necesitan para darle los cuidados de salud.
- Conocer cuáles son sus problemas de salud y comprender el tratamiento del plan que usted y su proveedor acuerdan.
- Seguir los planes e instrucciones de atenciones médicas que haya acordado con sus proveedores.
- Hablar con su PCP sobre toda la atención médica especializada. Si necesita un especialista, su PCP trabajará con usted para asegurarse de que recibe atención médica de calidad.
- Llamar primero a su PCP para pedir ayuda si tiene una condición médica urgente. Si una emergencia pone en peligro la vida, llame al 911 de inmediato o vaya a la sala de emergencias más cercana.

Llame a Servicios para Miembros de Rite Smiles si tiene alguna pregunta acerca de sus derechos y responsabilidades.

Cómo trabaja el programa Rite Smiles

Usted debe escoger a un proveedor dental dentro de la red de UnitedHealthcare–Rite Smiles. El directorio de proveedores de Rite Smiles anota a todos los dentistas participantes en nuestra red y se puede ver en el sitio de internet en uhc.com/Ritesmiles. Contacte por favor a Servicios para Miembros o visite el sitio in internet de Rite Smiles para conocer la lista actualizada de los dentistas en su área antes de recibir los servicios.

10 **¿Tiene preguntas?** Visite uhc.com/Ritesmiles, o llame a Servicios para Miembros al **1-866-375-3257**, TTY **711**.

El Directorio de Proveedores incluye información como:

- Nombre del proveedor, dirección y número de teléfono.
- Idiomas que se habla.
- Acceso a la oficina para personas discapacitadas.
- Si ya no se aceptan a nuevos pacientes.

Estos son algunos de los proveedores dentales que su(s) hijo(s) pueden ver:

- **Dentista en práctica general** puede dar tratamiento a niños y adultos.
- **Dentistas pediátricos** tratan a niños hasta la edad de 18 años.
- **Ortodontistas** proveen retenes (frenos) para enderezar los dientes en los niños.
- **Endodontistas** especializan en salvar los dientes, hacen tratamientos de conducto.
- **Periodontistas** proveen tratamiento de las enfermedades de las encías.
- **Cirujanos orales** llevan a cabo cirugías dentales, incluyendo extracciones complicadas.
- **Higienistas dentales** limpian los dientes y proveen educación de salud oral.
- **Asistentes dentales** asisten al proveedor dental durante el tratamiento.

Cuidados dentales regulares

Los cuidados dentales de forma regular son tan importantes como los cuidados médicos. Usted debe llevar a su(s) hijo(s) al dentista para que reciban revisiones dentales regulares.

Su(s) hijo(s) deben ver a un dentista tan pronto como la aparición (brote) del primer diente y no más tarde de su primer cumpleaños. El dentista o higienista dental examinarán la boca de su hijo. La revisión incluirá los dientes, las encías, la lengua, los labios y el paladar (techo de la boca). Dependiendo de la edad del niño, el número de dientes que se encuentren y la habilidad para cooperar, el dentista puede ordenar unas pocas radiografías para detectar si hay caries presentes. Las radiografías también son útiles para determinar si los dientes permanentes (dientes de adultos) ven desarrollándose normalmente. Su hijo puede o no tener una limpieza de dientes.

Atención especializada y referencias

Su dentista o proveedor de atención primaria (PCP) pueden referirlo a un especialista dental. Comuníquese con el Servicio para Miembros de UnitedHealthcare Dental al **1-866-375-3257**, TTY **711** para asegurarse de recibir atención de un médico de UnitedHealthcare Dental—Rite Smiles.

Haciendo las citas

Cuando usted llama a la oficina del dentista para hacer una cita, debe informarles la razón por la cual quiere la cita. Por ejemplo, “Mi hijo necesita una limpieza de dientes”, “Mi hijo tiene un dolor de diente”. La oficina le hará algunas preguntas acerca de usted y de su hijo. Ellos le preguntarán cuáles son sus nombres, dirección, número de teléfono y la cobertura de su seguro. Asegúrese de tener a la mano la tarjeta de su hijo de UnitedHealthcare–Rite Smiles. La oficina del dentista necesitará la información en la tarjeta para poder hacer la cita. También, asegúrese de anotar la fecha y hora de la cita. Mencione si es necesario que usted tenga un intérprete presente en la cita.

Los proveedores dentales deben poder darle a usted una cita para su(s) hijo(s) dentro de los siguientes períodos de tiempo:

- Una visita/revisión por primera vez que no sea de urgencia — en no más de 60 días o 2 meses.
- Una cita urgente — en no más de 48 horas o 2 días.

Si usted tiene cualquier problema haciendo la cita, llame a Servicios para Miembros para que ellos le ayuden.

Cancelación de citas

Nosotros sabemos que en ocasiones usted puede tener que cancelar una cita para su hijo. Asegúrese de llamar a la oficina tan pronto como sea posible si usted necesita cancelar. Usted debe notificar a la oficina por lo menos entre 24 y 48 horas previas a la cita. De esa manera, ellos pueden programar en esa hora una cita para otra persona. Si usted no se presenta a muchas citas y no llama para cancelar, ellos pueden ya no darle más citas.

Recuerde: Si usted cancela una cita y había programado servicios de transportación y/o de interpretación, tiene también que cancelar esos servicios

Cambiando de dentista

Puede cambiar de proveedor dental en cualquier momento. Solo asegúrese de que sean parte de la red de UnitedHealthcare–Rite Smiles. Los Servicios para Miembros también pueden ayudarlo a encontrar un nuevo proveedor dental. Si cambia de proveedor dental, debe solicitarle que se envíe sus registros a su nuevo proveedor. No pueden cobrarle a usted ningún gasto para enviar los registros a su nuevo proveedor.

Si su dentista abandona a la red

En ocasiones los dentistas abandonan a nuestra red. Ellos se mudan o se retiran. Si su proveedor dental abandona nuestra red, nosotros le enviaremos una carta para informarle. Servicios para Miembros puede ayudarle a encontrar un nuevo dentista. Algunas veces, UnitedHealthcare–Rlte Smiles le permitirá que usted continúe recibiendo cuidados de un proveedor dental que ha abandonado la red. A esto se le conoce como continuidad de cuidados.

Transición del cuidado

UnitedHealthcare Dental es responsable de asegurarse de que todos sus miembros sigan recibiendo la atención médica que necesitan. Usted puede seguir recibiendo atención de su proveedor durante 180 días después de unirse a Rlte Smiles. Puede consultar a ese proveedor incluso si ese proveedor no está en la red UnitedHealthcare Dental–Rlte Smiles. Después de 180 días, si usted no ha hecho la transición a un proveedor de UnitedHealthcare Dental–Rlte Smiles, UnitedHealthcare Dental trabajará con usted para que lo refieran a los proveedores correctos que están en la red. Llame a Servicios para Miembros para obtener ayuda con la transición dentro de la red.

Especialista dental

A veces el dentista de su hijo quiere que usted lleve a su hijo a un dentista especializado. Su dentista le dirá el tipo de especialista que ellos quieren que usted vea. Ellos pueden recomendar a una persona o usted puede escoger uno. Asegúrese que la persona que le da tratamiento a su hijo pertenece a la red de UnitedHealthcare–Rlte Smiles. Servicios para Miembros al puede ayudarle a encontrar a un proveedor.

Como tomamos nosotros las decisiones

UnitedHealthcare–Rlte Smiles usa un proceso llamado “Revisión de utilización” (utilization review). Este proceso nos ayuda a estar seguros de que cada niño recibe el tratamiento apropiado. Nosotros queremos asegurar que los niños no reciben servicios o procedimientos que ellos no pudieran necesitar. Algunos ejemplos serían demasiadas radiografías. También queremos estar seguros que los niños reciben los servicios que ellos necesitan, como la limpieza de dientes o la aplicación de selladores. UnitedHealthcare–Rlte Smiles tiene “pautas clínicas” para todos nuestros proveedores dentales. Estas “pautas” describen como la mayoría de los proveedores dentales deben brindar los tratamientos para sus pacientes de Rlte Smiles.

UnitedHealthcare–Rlte Smiles tiene un equipo de profesionales dentales que revisan ciertos tipos de tratamientos para asegurarse de que cumplan con nuestras pautas clínicas. El equipo incluye nuestro Director de Administración de Utilización, dentistas generales y ortodontistas.

Manual para Miembros 2020

Solo dentistas con licencia pueden tomar la decisión de negar un tratamiento o un servicio. Todas las denegaciones de tratamientos o servicios deben ser apoyadas por las pautas clínicas de UnitedHealthcare. Usted puede obtener una copia de estas pautas de nuestro sitio en internet o llamando a Servicios para Miembros.

El personal de UnitedHealthcare–Rlte Smiles no recibe ninguna recompensa por negar cuidados que son necesarios. Usted tiene el derecho de apelar cualquier decisión acerca de una denegación de un tratamiento o servicio dentales. El proceso para solicitar una apelación se explica en la página 19.

Cómo remuneramos a nuestros proveedores dentales

UnitedHealthcare les paga a nuestros proveedores dentales de Rlte Smiles en bases de pago-por-servicio. Esto significa que a cada proveedor dental se le paga una cierta cantidad por cada tratamiento o servicio dental que ellos proveen. Nosotros les damos a nuestros proveedores listas de tarifas para informarles cuánto recibirán como pago por cada servicio. El proveedor dental no debe pedirle a usted que pague por un servicio o tratamiento con cobertura. Si un proveedor le pide que usted pague, debe llamar a Servicios para Miembros para informarles.

Proveedores por fuera de la red

En algunas ocasiones, usted puede necesitar consultar con un proveedor dental por fuera de la red. Los proveedores dentales que no forman parte de la red de UnitedHealthcare–Rlte Smiles necesitarán obtener autorización previa antes de dar tratamiento a su hijo. Ellos necesitan contactar a UnitedHealthcare e informarnos de la razón por la cual usted necesita recibir tratamiento por un proveedor por fuera de nuestra red.

Si recibe una factura por servicios

UnitedHealthcare Dental - Los doctores de Rlte Smiles no pueden facturar a los miembros de Rlte Smiles por los servicios cubiertos. Si usted recibe una factura, llame a Servicios para Miembros al **1-866-375-3257**, TTY **711**. Un representante trabajará con usted para saber si usted debe pagar la factura o si debe enviárnosla a:

UnitedHealthcare Dental –Rlte Smiles
Attention: Grievance and Appeals Unit
P.O. Box 170
Milwaukee, WI 53201

Guarde una copia de la factura. Nosotros revisaremos la factura para asegurarnos que el servicio sea un beneficio cubierto. Si está cubierto, le pagaremos al doctor de inmediato. Si tiene cualquier pregunta, llame a Servicios para Miembros al **1-866-375-3257**, TTY **711**. Si usted recibe un servicio cubierto por UnitedHealthcare Dental–Rlte Smiles, no debería recibir una factura. Si es así, llame a su doctor de inmediato. Díga que usted tiene un seguro con UnitedHealthcare Dental–Rlte Smiles y asegúrese de que tengan su número de identificación como miembro de Rlte Smiles. Pídale al proveedor que deje de facturarle y que envíe una reclamación a UnitedHealthcare Dental–Rlte Smiles.

Base de datos de reclamaciones de todos los pagadores de Rhode Island

La ley nos exige que UnitedHealthcare Dental proporcione datos acerca del uso y los costos de atención médica de sus miembros. Esta información se incluirá en la base de Datos de reclamaciones de todos los pagadores de Rhode Island. Los responsables de la formulación de políticas lo utilizarán para tomar mejores decisiones en materia de la atención médica. Usted tiene opciones: 1. Si usted desea que los datos de su familia estén en los expedientes, no tiene que hacer nada. 2. Si usted desea que se omitan sus datos, vaya a www.riapcd-optout.com. Si no puede conectarse, llame al Servicio de atención al consumidor de seguros médicos de Rhode Island al **1-855-747-3224**. Si tiene alguna pregunta o desea obtener más información, envíe un correo electrónico a: riapcd@ohic.ri.gov.

Segundas opiniones

Una segunda opinión es cuándo usted desea que su hijo sea visto por otro proveedor dental para el mismo problema. Por ejemplo, su dentista quiere que el diente de su hijo sea extraído y usted no está seguro de esa decisión. Usted puede solicitar una segunda opinión de parte de otro proveedor dental. Usted tiene el derecho de solicitar una segunda opinión para cualquier de los servicios con cobertura. Solo asegúrese que el segundo proveedor forme parte de la red de UnitedHealthcare–Rlte Smiles. Servicios para Miembros pueden ayudarle a encontrar otro proveedor si usted desea una segunda opinión.

Medicamentos de receta

Cualquier medicamento o receta que su hijo necesite para el tratamiento de una condición dental está cubierto por su plan médico. Solo necesita presentar la receta en una farmacia que forme parte de la red del plan de salud de su hijo para que se le surta. Rlte Smiles no cubre recetas, por ello tiene que emplear su tarjeta de identificación de su plan de salud.

Emergencias y cuidados urgentes

Emergencias

Una emergencia es una enfermedad o lesión que amenaza su vida. Requiere de cuidados inmediatos. Usted debe llamar al **911** o acudir a la sala de emergencias más cercana. Usted debe también llamar al proveedor de atención primaria (PCP). Si su hijo tiene una emergencia dental, usted debe llamar a su dentista de inmediato. Ellos le dirán a usted que es lo que debe hacer. Usted también puede llamar a Servicios para Miembros de UnitedHealthcare–Rite Smiles al **1-866-375-3257**, TTY **711**, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes. Ellos pueden ayudarle a encontrar un proveedor, si usted necesita uno.

Si la lesión de su hijo amenaza su vida, usted debe llamar al 911 o llevar a su hijo a una sala de emergencias inmediatamente.

Cuidados urgentes

Los cuidados urgentes son necesarios cuándo su hijo tiene un problema que no amenaza su vida. Un ejemplo puede ser la presencia de dolor o una infección. Usted debe llamar al dentista de su hijo. Ellos pueden decirle que es lo que usted debe hacer. Al dentista de su hijo se le requiere que examine todos los problemas dentales que requieren de cuidados urgentes dentro de un lapso de 48 horas.

Beneficios dentales de Rite Smiles

El plan de UnitedHealthcare–Rite Smiles cubre una amplia variedad de tratamientos y servicios dentales. Estos servicios incluyen atención preventiva y diagnóstica médicamente necesaria, y tratamiento para enfermedades dentales y de las encías. Algunos servicios pueden requerir de “autorización previa” o ser aprobados antes de obtenerse el servicio.

Beneficios en el plan

Tipo de servicio	Descripción del servicio	Frecuencia y descripción
Servicios preventivos	Exámenes dentales de rutina Limpieza de dientes Tratamientos con fluoruro Sellamientos	2 por año calendario 2 por año calendario 2 por año calendario Un tratamiento por diente cada 5 años
Servicios de diagnóstico	Radiografías	Intraoral/series completas – Cada 4 años Radiografías de mordida – una vez cada año calendario Película panorámica – cada 4 años
Servicios restaurativos	Emplastes (Tapaduras) Coronas Dentaduras, parciales o completas	Según sean necesarias Si médicamente necesarias Si médicamente necesarias
Servicios de ortodoncia	Ortodoncia (retenes – frenos)	Si médicamente necesarios para corregir una condición severa de discapacidad
Cirugía oral	Extracciones u otra cirugía de la boca	Si médicamente necesarias
Otros servicios dentales	Servicios de cuidados dentales de emergencia Otros servicios	Si médicamente necesarios Si médicamente necesarios

¿Tiene preguntas? Visite uhc.com/Ritesmiles, 17
o llame a Servicios para Miembros al 1-866-375-3257, TTY 711.

Beneficios fuera del plan

Su cobertura de beneficios de salud de Medicaid de Rhode Island:

Los servicios adicionales que no están cubiertos por UnitedHealthcare–Rlte Smiles pero que **están** cubiertos por sus beneficios de Rhode Island Medicaid incluyen:

- Servicios de emergencia en un centro para pacientes hospitalizados.
- Servicios de emergencia en la sala de emergencias de un hospital.
- Cirugía oral para reparar defectos de mandíbula y cavidad oral y lesiones.
- Biopsias.
- Reinserción de un diente que se ha caído.
- Eliminación de lesiones, tumores y quistes.
- Tratamiento de fracturas y dislocaciones de mandíbula.
- Sutura o puntadas para reparar heridas.
- Medicamentos con receta.

Para obtener más información sobre los servicios cubiertos por Rhode Island Medicaid, por favor llame al número anotado en la parte posterior de su tarjeta del plan de salud o en su tarjeta Medicaid (Tarjeta de Anclaje).

Servicios de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (EPSDT)

El beneficio del programa Medicaid para niños y adolescentes se le conoce como Servicios de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos o EPSDT. EPSDT provee una gama completa de servicios de prevención, diagnóstico y tratamiento para niños en programas de Medicaid, incluido Rlte Smiles. El beneficio de EPSDT está diseñado para garantizar que los niños reciban el examen y la atención temprana, de modo que los problemas de salud se prevengan o diagnostiquen y se traten lo antes posible.

Los servicios dentales en el beneficio de EPSDT incluyen:

- Atención odontológica necesaria para el tratamiento del dolor, infección, restauración de los dientes (por ejemplo, empastes) y mantenimiento de la salud dental (proporcionada tan pronto como sea necesario); y
- Servicios de emergencia, preventivos y de tratamiento para enfermedades dentales, como caries, que, si no se tratan, pueden convertirse en un problema dental más serio o causar daño permanente a los dientes o estructuras de soporte (como las encías o el hueso de la mandíbula).

18 **¿Tiene preguntas?** Visite uhc.com/Ritesmiles, o llame a Servicios para Miembros al **1-866-375-3257**, TTY **711**.

EPSDT de Medicaid y las pautas clínicas recomiendan que un niño tenga su primera visita dental cuando su primer diente sale o cuando cumpla su primer cumpleaños.

La atención dental que se considera necesaria para un niño en particular está cubierta incluso cuando la frecuencia es mayor que la especificada en el cronograma de periodicidad. Por ejemplo, un niño al que se le determina tener un riesgo moderado o alto de desarrollar caries en la infancia temprana (caries de biberón), determinado por un proveedor calificado, como un dentista, podría recibir exámenes dentales y tratamientos preventivos con más frecuencia que los dos tratamientos anuales, el cual es un horario recomendado por la Academia Americana de Odontología Pediátrica.

Además de su dentista, su médico, como el pediatra de su hijo, también puede ayudar a identificar problemas dentales y referir a los niños a un dentista para una revisión completa y cualquier tratamiento necesario.

Servicios sin cobertura

- Procedimientos cosméticos (por ejemplo, blanqueamiento dental).
- Implantes dentales.
- Procedimientos considerados experimentales o de investigación.

Quejas, reclamaciones y apelaciones

Queremos que usted esté satisfecho con los cuidados y servicios que recibe. Si usted no está satisfecho, queremos saber la razón por lo cual no lo está para que podamos resolver el problema.

Quejas

Usted tiene el derecho de presentar una queja en cualquier momento. Por favor llame a Servicios para Miembros de UnitedHealthcare–Rite Smiles y abordaremos sus preguntas o inquietudes sobre los beneficios, los servicios, el acceso a las citas, las facturas incorrectas que recibió u otros problemas. Si es posible, resolveremos su problema al momento de su llamada. Si eso no es posible, le pediremos más información y le responderemos dentro de los 30 días calendarios posteriores a la presentación de su queja. En cualquier momento, podemos pedirle más información.

Usted también puede presentar una queja por escrito. Un representante autorizado — es una persona a quién usted escoge por escrito — puede ayudarle. Su representante autorizado puede ser un amigo, un vecino, un miembro de su familia, un proveedor o un abogado.

¿Tiene preguntas? Visite uhc.com/Ritesmiles, 19
o llame a Servicios para Miembros al **1-866-375-3257**, TTY 711.

Manual para Miembros 2020

Envíe sus quejas por escrito a:

UnitedHealthcare–Rlte Smiles
Appeals/Complaints Department
P.O. Box 170
Milwaukee, WI 53201

Reclamaciones

Una reclamación es una expresión de insatisfacción acerca de cualquier cosa excepto que un servicio no esté cubierto. Los ejemplos de una reclamación incluyen:

- Usted no está satisfecho con la manera en que UnitedHealthcare–Rlte Smiles respondió a su reclamación.
- Usted no está de acuerdo cuándo nosotros solicitamos más tiempo para tomar una decisión de autorización.
- Usted tiene preocupaciones acerca de la calidad de los cuidados o servicios provistos.
- Usted piensa que un proveedor o uno de sus empleados fue descortés.
- Usted piensa que un proveedor no respetó sus derechos como miembro.

Usted puede presentar una reclamación en cualquier momento. Nosotros responderemos a su reclamación dentro de 90 días calendario. En algunas ocasiones nosotros necesitamos más información o más tiempo para decidir. Si necesitamos más tiempo, nos comunicaremos con usted para informarle. Usted o su representante autorizado pueden presentar una reclamación por escrito o por teléfono en cualquier momento. El presentar una reclamación no afectará su cobertura de salud.

Envíe su reclamación por escrito a:

UnitedHealthcare–Rlte Smiles
Atención: Grievance and Appeals Unit
P.O. Box 170
Milwaukee, WI 53201

Apelaciones

Una apelación es una solicitud para cambiar una decisión tomada por UnitedHealthcare acerca de la atención o los servicios dentales que usted o su proveedor piensa que debería recibir. También podría ser una solicitud de servicios o suministros que no están incluidos en sus beneficios cubiertos que usted o su proveedor creen que usted debería recibir. Usted o un representante autorizado pueden presentar una apelación por escrito, en persona o llamando a Servicios para Miembros de UnitedHealthcare Dental–Rlte Smiles.

20 **¿Tiene preguntas?** Visite uhc.com/Ritesmiles,
o llame a Servicios para Miembros al **1-866-375-3257**, TTY **711**.

Envíe sus apelaciones por escrito a:

UnitedHealthcare–Rlte Smiles
Attn: Grievance and Appeals Unit
P.O. Box 170
Milwaukee, WI 53201

Las solicitudes de revisión de servicios que fueron denegadas por nosotros deben llevarse a cabo dentro de 60 días calendario a partir de la fecha en que denegamos un servicio. Nosotros revisaremos los cuidados de atención médica o los servicios que fueron negados o la decisión acerca de su cobertura que se tomó.

Personal calificado de UnitedHealthcare–Rlte Smiles decide acerca de las apelaciones que no están relacionadas con problemas dentales. Los profesionales de atención médica calificados deciden acerca de las apelaciones relacionadas a problemas dentales dentro de 30 días calendario después de recibirse. Es posible que nosotros le solicitemos 14 días calendario adicionales si necesitamos más tiempo para analizar su apelación.

Usted tiene el derecho de:

- Solicitar y obtener copias de todos los documentos relacionados con la apelación. Puede agregar información sobre la apelación a su archivo por escrito o en persona.
- Continuar teniendo servicios cubiertos por Medicaid mientras su apelación está bajo revisión. Para que estos servicios cubiertos por Medicaid continúen, debe llamar o notificar a UnitedHealthcare–Rlte Smiles **dentro de los 10 días calendario posteriores** a la notificación. Si se rechaza la apelación, usted puede ser responsable por el costo de cualquier beneficio continuo que haya recibido. Si se aprueba la apelación y usted no solicitó que se continúen sus servicios mientras su apelación estaba pendiente, UnitedHealthcare–Rlte Smiles autorizará o brindará los servicios dentro de las 72 horas.

El personal calificado de UnitedHealthcare–Rlte Smiles decide sobre apelaciones que no se relacionan con problemas médicos. Los profesionales de atención médica calificados deciden sobre las apelaciones sobre asuntos médicos. Tomaremos una decisión justa sobre las apelaciones dentro de los 30 días calendarios posteriores a la recepción de su apelación.

¿Alguien más puede apelar por mí?

Sí. Su médico, otro proveedor o cualquier persona que elija pueden solicitar una apelación, pero primero debe informarnos por escrito que está permitiendo que alguien trabaje con nosotros en su apelación. La forma más fácil de informarnos que alguien puede apelar es completar una forma para **Representante Autorizado para Apelaciones**. Esta forma le da permiso a la otra persona para ayudarlo con su apelación.

Manual para Miembros 2020

Conserve siempre una copia de la forma de Representante Autorizado para Apelaciones porque **debemos recibir esta forma para Representante Autorizado para Apelaciones completa antes de poder revisar la apelación**. La forma de Representante Autorizado para Apelaciones es válida por un año a partir de la fecha en que se firme, a menos que nos indique que ya no desea permitir que alguien actúe en su nombre como representante de la apelación.

Para obtener una forma de Representante Autorizado para Apelaciones, llame a Servicios para Miembros y solicite una o visite nuestro sitio en internet.

Apelaciones urgentes (rápidas)

Cuando su proveedor considere que una demora en su atención o tratamiento podría ser una emergencia médica, usted o su proveedor deben llamar a Servicios para Miembros de UnitedHealthcare–Rlte Smiles para solicitar una apelación rápida. Esto significa que la falta de atención médica inmediata podría ser un riesgo para su vida o causarle dolor severo. Tomaremos una decisión sobre las apelaciones urgentes dentro de las 72 horas de haber recibido su solicitud.

Si más información es necesaria, UnitedHealthcare–Rlte Smiles se pondrá en contacto con usted para informarle que nosotros necesitamos de más tiempo para revisar su solicitud.

Apelaciones externas

Después de completar el proceso de apelación con su MCO y si usted aún no está satisfecho, puede solicitar que una Organización de revisión independiente (IRO) revise su apelación acerca de los servicios médicos. Las solicitudes de apelaciones externas deben recibirse dentro de cuatro meses a partir de la fecha de la decisión de su apelación. Llame a Servicios para Miembros al **1-866-375-3257**, TTY **711** para obtener instrucciones acerca de cómo usted puede presentar una apelación externa.

Envíe su Apelación externa a:

UnitedHealthcare–Rlte Smiles
Atención: Grievance and Appeals Unit
P.O. Box 170
Milwaukee, WI 53201

Audiencia Imparcial de Medicaid

Si usted no está satisfecho con el resultado de la decisión de apelación de su MCO, puede solicitar una Audiencia imparcial del estado. Su solicitud debe presentarse dentro de ciento veinte (120) días calendario a partir de la fecha de la decisión de su apelación. La Audiencia estatal imparcial es provista por la Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos (Executive Office of Health and Human Services - EOHHS). Usted tiene el derecho a que los servicios cubiertos por Medicaid continúen mientras se tramita la Audiencia imparcial del estado.

Si la Audiencia imparcial del estado rechaza su apelación, usted puede ser responsable por el costo de los beneficios continuos que recibió. Para solicitar una Audiencia imparcial del estado, usted puede hacer lo siguiente:

- Llame al 401-462-2132 (TDD 401-462-3363), después de que ha finalizado el proceso de apelación interna de su MCO, o
- Envíe su solicitud por fax al 401-462-0458, o
- Envíe su solicitud por correo electrónico a: OHHS.AppealsOffice@ohhs.ri.gov, o
- Envíe su solicitud a:
EOHHS Appeals Office
Virks Building
3 West Road
Cranston, RI 02920

Cómo presentar una reclamación acerca del proceso de apelación

Usted también puede presentar una reclamación en cualquier momento durante el proceso de apelación con la Oficina del Comisionado del Seguro de Salud (Office of the Health Insurance Commissioner, OHIC), a través de la línea directa de ayuda al consumidor:

Office of the Health Insurance Commissioner (OHIC)
RI Insurance Resource, Education, and Assistance Consumer Helpline
1210 Pontiac Avenue
Cranston, RI 02920

Teléfono: 1-855-747-3224 (1-855-RIREACH)
Internet: www.rireach.org
Email: rireach@ripin.org

Para obtener ayuda con su queja, reclamación o apelación, usted también puede llamar a los Servicios Legales de Rhode Island (RI Legal Services) al 401-274-2652.

Fraude, desperdicio y abuso

Si usted sospecha o sabe que se está cometiendo un fraude, un desperdicio o un abuso, infórmelo de inmediato.

El fraude ocurre cuando un miembro o proveedor hace algo que no es honesto para que él o ella u otra persona obtengan resultados positivos o algún tipo de beneficio o incentivo.

El desperdicio ocurre cuando hay un uso excesivo de los servicios u otras prácticas que, directa o indirectamente, resultan en costos innecesarios para el sistema de atención médica.

El abuso ocurre cuando no se siguen las prácticas comerciales y médicas adecuadas, y el resultado es un costo innecesario para el programa de Medicaid.

El reportar el fraude, el desperdicio y el abuso no afectará la forma en que UnitedHealthcare—Rlte Smiles lo tratará. Tiene la opción de permanecer en el anonimato cuando usted informe. Proporcione tanta información como sea posible, esto ayudará a las personas que investigan el informe.

Algunos ejemplos de fraude, desperdicio o abuso son:

- Compartir, prestar, cambiar o vender un plan de salud o una tarjeta de identificación de Medicaid de Rhode Island para que otra persona pueda obtener servicios de atención médica.
- Usar el plan de salud de otra persona o la tarjeta de identificación de Medicaid de Rhode Island para obtener servicios de atención médica.
- Usar el talonario de recetas de un proveedor para alterar o falsificar una receta de un proveedor para recibir medicamentos.
- Recibir beneficios tanto en Rhode Island como en otro estado.
- Mentir acerca de cuánto dinero gana o dónde vive para ser elegible y poder recibir beneficios.
- Vender o dar recetas que le dieron a usted a otras personas.
- Proveedores u hospitales que le facturan a usted o a su plan de salud por servicios que nunca se brindaron.

Hay muchas maneras en que se puede reportar el fraude, el desperdicio y el abuso:

- Llame a Servicios para Miembros de UnitedHealthcare–Rlte Smiles o escriba una carta a: UnitedHealthcare–Rlte Smiles;
- Comuníquese con la Oficina de Integridad del Programa de RI (RI Office of Program Integrity) al 401-462-6503;
- La Línea Directa de Fraude (RI Department of Human Services Fraud) del Departamento de Servicios Humanos de RI para informes sobre CCAP, SNAP, RI Works y GPA al 401-415-8300;
- El Departamento del Procurador General de RI (RI Attorney General) para informar acerca de un fraude de Medicaid, un abuso o negligencia de pacientes o llame a Desviación de Drogas (Drug Diversion) al 401-222-2556 o 401-274-4400, ext. 2269.

Definiciones

Apelación: Una apelación es un tipo especial de queja que usted presenta si no está de acuerdo con la decisión denegando una solicitud de servicios de atención médica. También puede presentar una apelación si usted no está de acuerdo con una decisión de detener o reducir los servicios que está recibiendo. Por ejemplo, usted puede solicitar una apelación si UnitedHealthcare Community Plan no paga por un artículo o servicio que usted piensa que debería poder obtener. Existe un proceso específico que debemos usar cuando se solicita una apelación.

Queja: Es una preocupación que tiene acerca de beneficios, servicios, acceso a citas, facturas incorrectas que recibe u otros problemas. Si es posible, resolveremos su problema en el momento de su llamada.

Coordinación de beneficios (COB): Si tiene otro plan de salud, ese plan es su seguro primario. UnitedHealthcare Community Plan sería su plan secundario de salud. Llame a Servicios para Miembros si tiene otro seguro o si esa cobertura ha finalizado.

Condición médica de emergencia: Una enfermedad, lesión, síntomas o condición seria que hace que una persona sin conocimientos de medicina busque ayuda de inmediato para evitar que daños severos ocurran.

Transporte médico de emergencia: También llamado servicios de ambulancia o servicios paramédicos, son servicios de emergencia que dan tratamiento a enfermedades y lesiones que requieren de una respuesta médica inmediata y del transporte a un centro de cuidados de emergencia.

Cuidados médicos en una sala de emergencia: Son los cuidados médicos que se brindan en las emergencias médicas, cuándo se piensa la salud de una persona está en peligro.

Servicios de emergencia: Una emergencia es una enfermedad o lesión que potencialmente pone en peligro la vida de una persona. Puede ser una condición que cause un dolor intenso o producir daños si no se recibe tratamiento médico de inmediato.

EPSDT: Detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos.

Servicios excluidos: Artículos o servicios que UnitedHealthcare Community Plan no cubre.

Reclamación: Es una queja sobre la forma en que su plan de salud está brindando atención o insatisfacción sobre cualquier otra cosa que no sea un servicio que no está cubierto. Los ejemplos de una reclamación incluyen: insatisfecho con la forma en que su plan de salud respondió a su queja; su plan de salud solicita más tiempo para tomar una decisión de autorización; le preocupa la calidad de la atención o los servicios que recibió; siente que un proveedor o su empleado fueron groseros, o siente que un proveedor no respetó sus derechos como miembro. Una reclamación no es la manera de tratar una queja acerca de una decisión de tratamiento o un servicio que no está cubierto (consulte la Apelación).

Medicamento necesario: Atención médica directa, servicios o suministros que se necesitan para el diagnóstico o tratamiento de su afección médica, salud del comportamiento o prevención del empeoramiento de su afección. Deben cumplir con los estándares de buena práctica médica y no son para su conveniencia ni para la conveniencia de su doctor.

Red de proveedores: El grupo de doctores, hospitales, farmacias y otros expertos en los cuidados médicos, contratados por un plan de salud para atender a sus miembros.

Proveedor no participante: Persona que brinda los cuidados de salud o un proveedor que no tiene un contrato con su plan de salud.

Servicios de doctor: Servicios brindados por una persona licenciada por las leyes del Estado para practicar medicina u osteopatía.

Plan: Entidad de atención médica administrada que administra la prestación de servicios de salud.

Autorización Previa: La aprobación del plan de salud que es necesaria antes de recibir cuidados médicos.

Proveedor participante: Una persona que brinda atención médica o un proveedor que tenga un contrato con el Plan y acepte trabajar con los miembros dentro del plan de salud, también conocido como miembro de la red o proveedor dentro de la red.

Especialista: Un doctor que solo da tratamiento a ciertas partes del cuerpo, solo a ciertos problemas de salud o ciertos grupos de pacientes de ciertas edades. Por ejemplo, algunos doctores solo tratan a pacientes con problemas del corazón.

Cuidados médicos de urgencia: Son los cuidados de salud que usted recibe cuándo hay una enfermedad o una lesión repentina y que necesitan de cuidados médicos de inmediato, pero son condiciones que no amenazan su vida. Su proveedor de atención primaria es quien generalmente le proporciona los cuidados médicos de urgencia que usted necesita.

Preguntas frecuentes

P ¿Puedo llevar a mí hijo a cualquier dentista?

R Solo puede llevar a su hijo a un dentista que sea parte de la red UnitedHealthcare–Rlte Smiles. Si el proveedor dental actual de su hijo no es parte del plan dental, llame a Servicios para Miembros. Podemos ayudar a su proveedor dental a unirse a nuestra red o podemos ayudarlo a encontrar un nuevo dentista que participe en nuestra red.

P ¿Cuándo debería empezar a llevar a mi hijo al dentista?

R Los niños deben ver a un dentista en o alrededor de su primer cumpleaños. Después de eso, los padres deben programar una cita dental cada seis meses.

P ¿Tienen los miembros de Rlte Smiles una tarjeta de identificación?

R Sí, le enviaremos las tarjetas de identificación de su(s) hijo(s) una vez que se haya(n) inscrito. Asegúrese de llevar las tarjetas de identificación de su hijo a cada cita dental. Si pierde la tarjeta, puede llamar a Servicios para Miembros para obtener otra.

P Cuando visite al dentista, ¿tendré algún copago?

R No. No hay copagos en el programa Rlte Smiles; sin embargo, se requiere el pago de todos los procedimientos y tratamientos no cubiertos. Para obtener más información sobre los servicios cubiertos de Rlte Smiles, llame a Servicios para Miembros al **1-866-375-3257**, TTY **711**.

P ¿Puedo (como padre) o mis otros hijos nacidos antes del 1º de mayo de 2000 inscribirse en Rlte Smiles?

R No. Solamente los niños nacidos a partir del 1º de mayo de 2000 son elegibles para Rlte Smiles. Los niños mayores y los adultos pueden acceder a los servicios dentales a través de la tarifa de servicio de Medicaid (tarjeta de anclaje).

P ¿Cómo puedo encontrar a un dentista y hacer una cita?

R Si llama al número de Servicios para Miembros de UnitedHealthcare–Rlte Smiles al **1-866-375-3257**, TTY **711**, podemos ayudarlo a encontrar a un dentista en su área. Además, recibirá un Directorio de Proveedores Participantes con una lista de todos los dentistas que participan en el programa. También puede encontrar un proveedor participante en internet al visitar nuestro sitio en uhc.com/Rltesmiles.

P ¿Qué debo hacer si necesito cancelar la cita de dentista de mi hijo?

R Debe llamar a la oficina del dentista por lo menos 24 a 48 horas (el período de tiempo exacto variará, según las diferencias en las prácticas dentales) antes de la cita programada para cancelar. Muchos dentistas tienen políticas de cancelación donde se reservan el derecho de no ver más a un paciente que pierde citas programadas. Es muy importante mantener todas las citas programadas o llamar por adelantado si debe cancelar.

28 **¿Tiene preguntas?** Visite uhc.com/Ritesmiles, o llame a Servicios para Miembros al **1-866-375-3257**, TTY **711**.

P ¿Qué pasa si un dentista o clínica me envía una factura?

R Si recibe una factura, llame a Servicios para Miembros al **1-866-375-3257**, TTY **711**.
Un representante trabajará con usted para averiguar si necesita pagar la factura o cómo resolver el problema.

P ¿Qué pasa si mis hijos tienen otro seguro dental?

R Los niños elegibles para Medicaid con otro seguro dental no son elegibles para inscribirse en Rlte Smiles. Por favor, notifique a la Unidad de Responsabilidad ante Terceros (TPL) de EOHHS al 462-2181 si su hijo(s) tiene otro seguro dental.

P ¿Requiere el Plan de salud que obtenga una segunda opinión para cualquier servicio?

R No. UnitedHealthcare–Rlte Smiles no requiere que obtenga una segunda opinión para los servicios cubiertos. Sin embargo, hay una segunda opinión disponible para todos los servicios cubiertos por odontología. Si desea recibir una segunda opinión, llame a Servicios para Miembros.

P ¿Qué hago si quiero que mi hijo vea a un especialista dental?

R Hable primero con el dentista de su hijo. Su dentista lo ayudará a encontrar el tipo de especialista que su hijo necesita y uno que es parte de nuestra red.

P ¿Necesito una referencia para que mi hijo vea a un especialista dental?

R Su hijo no necesita una referencia a un especialista dental, siempre y cuando el dentista esté participando con el programa UnitedHealthcare–Rlte Smiles.

P ¿Cómo elijo un hospital participante?

R El dentista de su hijo lo referirá a un hospital si su hijo necesita ser hospitalizado para recibir servicios dentales.

P ¿Qué beneficios no cubre mi plan de salud?

R Los siguientes servicios no están cubiertos por el programa UnitedHealthcare–Rlte Smiles:

- Procedimientos experimentales.
- Tratamiento que es cosmético o que no es médicamente necesario.
- Servicios fuera del territorio de los Estados Unidos (emergencia y no emergencia).
- Servicios cubiertos por Medicaid Fee-For-Service (pago-por-servicio) que se consideran servicios médicos (tales como: ciertos procedimientos quirúrgicos orales, es decir, reimplantación de dientes, biopsia de tejido oral, tratamiento de fracturas, etc.).
- Las coronas para premolares y molares están limitadas a coronas de acero inoxidable.
- Equilibrio oclusor.
- Implantes.
- Los siguientes tipos de coronas: porcelana/cerámica, oro noble u otro modelo completo y porcelana fundida al metal.

Es posible que otros servicios dentales no estén cubiertos por el plan. Comuníquese con Servicios para Miembros si tiene alguna pregunta si un servicio está cubierto o no. Tenga en cuenta que usted es responsable de cualquier procedimiento o tratamiento que no esté cubierto por el plan UnitedHealthcare–Rlte Smiles.

P ¿Qué pasa si UnitedHealthcare–Rlte Smiles no paga la reclamación dental de mi hijo?

R Tendrá que llamar a Servicios para Miembros al **1-866-375-3257**, TTY **711** y solicitarnos que revisemos la reclamación. Por ejemplo, UnitedHealthcare–Rlte Smiles rechazará su reclamación cuando reciba servicios que no están cubiertos por el Programa Rlte Smiles. Cuando solicite una revisión, UnitedHealthcare–Rlte Smiles analizará su solicitud y reconsiderará nuestra decisión lo antes posible y le informaremos el resultado de la revisión por escrito. Para detalles sobre cómo apelar una denegación, consulte la página 19 de este manual.

P ¿Qué sucede si recibo una factura?

R Si recibe una factura de un dentista u hospital, envíenosla lo antes posible y conserve una copia para usted. Puede enviarlo por correo a la dirección de apelación y reclamaciones al:

UnitedHealthcare–Rlte Smiles Appeals
P.O. Box 170
Milwaukee, WI 53201

Revisaremos estas facturas para asegurarnos de que sean servicios cubiertos por Rlte Smiles. Si están cubiertos y si es necesario que sean autorizados, le pagaremos al proveedor de atención médica de inmediato. Si es necesario, informe al proveedor que UnitedHealthcare–Rlte Smiles está revisando la factura.

P ¿Qué sucede si me mudo fuera del estado?

R Si planea mudarse a otro estado, comuníquese con HealthSourceRI al **1-855-840-4774** o al DHS al 1-855-697-4347. Sus beneficios dentales y médicos finalizan cuando se muda fuera del estado.

P ¿Puedo cancelar mi inscripción en Rlte Smiles?

R Un miembro puede solicitar la cancelación de la inscripción sin motivo durante los noventa (90) días siguientes a la fecha de inscripción inicial del beneficiario en el plan dental. Una solicitud de cancelación de la inscripción debe ser hecha por el miembro mediante la presentación de una solicitud oral o escrita. Usted debe llamar a HealthSource RI al 1-855-840-4774.

Usted también puede visitar el centro sin cita previa de HealthSource en:
401 Wampanoag Trail
East Providence, RI 02915

El horario de atención es de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., de lunes a viernes.

Consejos para una buena salud dental

- Mantenga todas las citas dentales programadas.
- Llame a su dentista de 24 a 48 horas antes de la cita si debe cancelar.
- Proporcione a los cuidadores de niños el nombre del dentista y el número de teléfono de emergencia y asegúrese de que sepan cómo manejar las emergencias dentales, por ejemplo, dolor de dientes severo, sangrado severo, hinchazón o trauma (accidentes).

A los 12 meses de edad:

- Comience a cepillar los dientes de su niño con un poco de crema dental con fluoruro del tamaño de un frotis (no más grande que un grano de arroz).
- Haga una cita para el primer examen dental de su hijo tan pronto como le salga el primer diente y antes de su primer cumpleaños.
- No acueste al niño con una botella que contenga algo más que agua, o no le coloque una botella en la boca del niño.

A los 15 y 18 meses de edad:

- Continúe cepillando los dientes de su niño con un poco de pasta de dientes con fluoruro del tamaño de un frotis (no más grande que un grano de arroz). Solicite una cita con su dentista para un examen si aún no lo ha hecho.
- Continúe evitando acostar a su hijo con una botella que contenga algo más que agua, o no coloque una botella en la boca del niño.
- Los niños menores de 4 a 5 años todavía necesitarán ayuda para cepillarse.

A los 3 años de edad:

- Comience a enseñarle a su hijo cómo cepillarse los dientes con una cantidad de pasta con fluoruro del tamaño de un chícharo y con su ayuda.
- Los niños menores de 4 a 5 años todavía necesitarán ayuda para cepillarse.
- Comience a usar hilo dental cuando los dientes de atrás empiecen a salir. Esto es importante porque las cerdas del cepillo de dientes no pueden alcanzar entre los dientes, dejando esos dientes vulnerables a las bacterias y al deterioro.

- Lleve a su hijo al dentista regularmente y pregunte acerca de los suplementos de fluoruro o las aplicaciones de fluoruro en la oficina, que fortalecen el esmalte dental y lo ayudan a protegerlo de la caries. Para la mayoría de los niños, eso significa visitar al dentista dos veces al año.

A los 4 años de edad:

- Asegúrese de que su hijo se cepille los dientes 2 veces al día con una cantidad de pasta de dientes con fluoruro del tamaño de un chícharo—con supervisión.
- Los niños menores de 4 a 5 años todavía necesitarán ayuda para cepillarse.
- Si su hijo succiona regularmente un chupón o los dedos o el dedo pulgar, comience a ayudar al niño a dejar el hábito.

A lo largo de la infancia media:

- Asegúrese de que su hijo se cepille los dientes 2 veces al día con una cantidad suficiente de pasta de dientes con fluoruro, con supervisión hasta que su hijo tenga 6 años y ayúdelo a usar el hilo dental. Asegúrese de que su hijo reciba revisiones dentales regulares y asegúrese de preguntarle a su dentista sobre fluoruro y selladores suplementarios una vez que comiencen a salir los molares adultos (molares de 6 años). Cuando los dientes adultos de su hijo salgan, pídale a su dentista que los evalúe para asegurar que están saliendo correctamente. Finalmente, asegúrese de que su hijo coma bien y obtenga muchas frutas y verduras.

Lista de verificación de una boca saludable

Siga estos consejos para ayudar a mantener la boca de su hijo saludable

Lo más probable es que usted esté interesado en aprender más sobre el desarrollo de los dientes de su hijo y qué es lo que puede hacer como padre para asegurar que su hijo crezca con una sonrisa saludable. Aquí hay respuestas a algunas de las preguntas más frecuentes de los padres.

¿Cómo puedo preparar a mi hijo para una visita al dentista?

- Haga la primera visita para que el niño la espere con gusto. Hoy, la odontología para niños es una experiencia divertida y positivamente anticipada.
- Las citas matutinas generalmente son cuando el niño está más descansado y cooperativo.
- No intente sobornar a su hijo; en su lugar, puede leer a su hijo una historia sobre un viaje al dentista, o puede jugar al “dentista” con el niño al turnarse mirándose la boca con una linterna.
- Si su hijo hace una pregunta que le resulta incómodo responder, puede responder: “No sé, hablemos con el dentista”. Esto evita que asuste innecesariamente al niño; también le permite a su hijo un papel activo en la cita.

Preocupaciones importantes

Las caries dentales producidas por el biberón son la principal causa de caries y pérdida de dientes en niños muy pequeños. Para evitar esto, no acueste a su bebé con un biberón que contenga sustancias pegajosas o azucaradas como la leche, el jugo de fruta, la fórmula u otras bebidas endulzadas. Si el niño debe acostarse con una botella, use agua solamente.

Otra ocurrencia común con niños activos son los accidentes. Los dientes que sufren lesiones deben ser tratados inmediatamente por el dentista. En muchos casos, se pueden prevenir lesiones adicionales o pérdida de dientes recibiendo cuidados inmediatos. En ocasiones, los niños muy activos pueden perder un diente sano por un golpe. Si esto le sucede a un diente permanente, guarde el diente y cualquier fragmento o tejido de encía que esté adherido. Mantenga el diente en leche o agua hasta que pueda encontrar ayuda. Si no hay leche o agua disponible, la vida del diente que se ha caído se puede prolongar manteniéndolo húmedo en la saliva y guardándolo por debajo de la lengua, o entre la mejilla y la encía. En muchos casos, el diente se puede volver a colocar con éxito si se recibe ayuda en la primera hora después del accidente.

Los dientes de leche se van a caer. ¿Por qué deben ser reparados?

Los dientes del bebé (primarios o de leche) proporcionan una base y guía para los dientes permanentes (secundarios o adultos). Si un niño tiene dientes mal espaciados o con mucha descomposición, si hay hacinamiento o desplazamiento o se tienen malos hábitos orales, puede ser necesario un tratamiento temprano para evitar necesitar un tratamiento más complicado (como frenos o retenes) en el futuro. El desarrollo temprano del diente también afecta la capacidad del niño para comer, masticar, formar patrones de habla y tragar. Esto es especialmente importante para el sentido de confianza y autoestima social de su hijo. Si los dientes de leche se pierden temprano, los dispositivos cosméticos y mantenedores de espacio están disponibles para reemplazarlos, o para proporcionar espacio para que salgan los dientes permanentes.

¿Cuándo debe mí hijo visitar al dentista por primera vez?

El primer cumpleaños de su hijo es un buen momento para buscar una evaluación dental para bebés, para diagnosticar y prevenir futuros trastornos orales. La edad de un año también es un buen momento para comenzar a destetar a su hijo del biberón.

¿Cómo puedo ayudar a mi hijo a mantener una sonrisa saludable para toda la vida?

- Como padre, dé ejemplo cuidando bien sus propios dientes.
- Antes de que los dientes de su niño comiencen a aparecer en la boca, comience a masajear los dientes y las encías con su dedo o un paño tibio y húmedo o una gasa pequeña.
- Cuando aparezcan los primeros dientes de leche, use hilo dental y cepille los dientes de su hijo hasta que tenga la edad suficiente para hacerlo él mismo.
- Alimente a su hijo con una dieta balanceada y ofrezca bocadillos saludables.
- Pregúntele a su dentista acerca del fluoruro y otros tratamientos que previenen la caries.
- Asegúrese de que su hijo tenga cuidados dentales regulares a lo largo de su desarrollo.

Confidencialidad — Protegiendo su información acerca de los cuidados médicos

UnitedHealthcare–Rite Smiles tiene una política de protección a su información personal de atención médica. Esta política establece que no divulgaremos información confidencial sin su permiso por escrito, a menos que exista un motivo legal, como una orden judicial o señales de abuso infantil.

Hemos tomado otras medidas para proteger su derecho a mantener la privacidad de su información de atención médica. Las contraseñas de computadora protegen su información dental y la compañía no vende información con su nombre a ninguna otra compañía.

Usamos datos para buscar nuevas formas de mejorar el servicio a nuestros miembros, pero los datos se utilizan de manera que protegen la información dental personal del miembro.

Según la ley de Rhode Island (RI GLCH37.3 sección 5-37. 3-4 (b) (3)), UnitedHealthcare–Rite Smiles puede divulgar información para resolver problemas de reclamaciones y coordinar la atención dentro del sistema de atención médica.

Protegemos la privacidad de su información de salud de muchas maneras, tales como:

- Todos los empleados de UnitedHealthcare–Rite Smiles firman declaraciones en las que se declara que mantendrán en privado la información personal de atención médica de un miembro.
- Todos los proveedores de UnitedHealthcare–Rite Smiles y los contratos de clínicas establecen que mantendrán en privado la información personal de atención médica de un miembro.
- Nuestro personal de Servicios para Miembros no divulgará su información de salud por teléfono a nadie más que a usted.

AVISOS SOBRE LAS PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD DEL PLAN DENTAL

Aviso para la información médica: Páginas 36 – 42

Aviso para la información financiera: Páginas 43 – 44

Aviso de privacidad para la información médica

Este aviso explica la forma en que su Información Médica se podrá usar y divulgarse. Cómo usted puede tener acceso a esta información. Léalo detenidamente.

Vigente a partir del 1º de enero de 2018

Nosotros¹ estamos obligados por ley para proteger la privacidad de su información de salud. También estamos obligados a enviarle este aviso, que explica cómo podemos usar su información y cuándo podemos divulgarla o “darla a conocer” a otros. Usted también tiene derechos con respecto a su información de salud como se describen en este aviso. La ley nos exige que cumplamos con los términos de este aviso.

Los términos “información” o “información de salud” en este aviso incluyen toda la información que mantenemos que se pueda usar razonablemente para identificarlo y que se relacione con su condición física o mental, la provisión de atención médica para usted o el pago de cualquier cuidado de salud. Cumpliremos con los requisitos de las leyes de privacidad aplicables relacionadas con la notificación en caso de una violación de su información de salud.

Tenemos el derecho a cambiar nuestras prácticas de privacidad y los términos de este aviso. Si realizamos un cambio importante en nuestras prácticas de privacidad, le proporcionaremos, en nuestra próxima distribución anual, un aviso actualizado o información sobre el cambio material y cómo obtener un aviso revisado. Le proporcionaremos esta información, ya sea por correo o de manera electrónica, de acuerdo con la ley aplicable. En todos los casos, si mantenemos un sitio en internet para su plan dental en particular, publicaremos el aviso actualizado en el sitio de internet de su plan dental, en la dirección www.myuhc.com. Nosotros nos reservamos el derecho de hacer que cualquier notificación actualizada o revisada sea efectiva para la información que ya tenemos y para la información que recibamos en el futuro.

UnitedHealth Group recopila y mantiene información oral, escrita y electrónica para administrar nuestro negocio y proporcionar productos, servicios e información de importancia para nuestros afiliados. Mantenemos medidas de seguridad física, electrónica y de procedimiento en el manejo y mantenimiento de la información de nuestros afiliados, de acuerdo con las normas estatales y federales aplicables, para proteger contra riesgos, tales como la pérdida, la destrucción o el uso indebido.

Cómo usamos o compartimos su información

Nosotros debemos usar y divulgar su información de salud para proporcionar esa información:

- A usted o a alguien que tenga el derecho legal de actuar en su nombre (su representante personal) a fin de administrar sus derechos como se describe en este aviso; y
- Al Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos, si es necesario, para asegurarse de que su privacidad esté protegida.

Tenemos el derecho a usar y divulgar información de salud para su tratamiento, para pagar su atención médica y para operar nuestro negocio. Por ejemplo, podemos usar o divulgar su información de salud:

- **Para el pago** de las primas adeudadas, para determinar su cobertura y para procesar los reclamos de los servicios de atención médica que reciba, incluso para la subrogación o la coordinación de otros beneficios que pueda tener. Por ejemplo, podemos decirle a un doctor si usted es elegible para la cobertura y qué porcentaje de la factura puede estar cubierto.
- **Para el tratamiento.** Podemos usar o divulgar información médica para ayudar en su tratamiento o la coordinación de su atención. Por ejemplo, podemos divulgar información a sus doctores u hospitales para ayudarlos a brindarle atención médica.
- **Para operaciones de atención médica.** Podemos usar o divulgar información de salud según sea necesario para operar y administrar nuestras actividades comerciales relacionadas con la provisión y administración de su cobertura de atención médica. Por ejemplo, podríamos hablar con su doctor para sugerir un programa de control de enfermedades o de bienestar que podría ayudar a mejorar su salud o podemos analizar datos para determinar cómo podemos mejorar nuestros servicios. También podemos desidentificar la información de salud de acuerdo con las leyes aplicables. Después de que la información se desidentifica, la información ya no está sujeta a este aviso y podemos usar la información para cualquier propósito legal.
- **Para proporcionarle información sobre programas o productos relacionados con la salud,** como tratamientos y programas médicos alternativos o sobre productos y servicios relacionados con la salud, sujetos a los límites impuestos por la ley.

- **Para los patrocinadores del plan.** Si su cobertura es a través de un plan de salud de grupo patrocinado por un empleador, podemos compartir información de salud resumida e información de inscripción y desafiliación con el patrocinador del plan. Además, podemos compartir otra información de salud con el patrocinador del plan para propósitos de administración del plan si el patrocinador del plan acepta restricciones especiales sobre su uso y divulgación de la información de acuerdo con la ley federal.
- **Para propósitos de suscripción.** Podemos usar o divulgar su información de salud para propósitos de suscripción; sin embargo, no utilizaremos ni divulgaremos su información genética para tales fines.
- **Para recordatorios.** Podemos usar o divulgar su información de salud para enviarle recordatorios sobre sus beneficios o atención, como recordatorios de citas con proveedores que le brinden atención médica.

En ciertos casos **podríamos** usar o compartir su información de salud de la siguiente forma en:

- **Según sea requerido por ley.** Nosotros podemos divulgar la información cuándo sea requerido hacerlo por la ley.
- **A las personas relacionadas con su atención.** Podemos utilizar o divulgar su información de salud a una persona involucrada en su atención o que ayuda a pagar su atención, como un miembro de la familia, cuando está incapacitado o en una emergencia, o cuando acepta o no objeta cuando se le da la oportunidad. Si no está disponible o no puede presentar una objeción, utilizaremos nuestro mejor juicio para decidir si la divulgación es lo mejor para usted. Se aplican reglas especiales con respecto a cuándo podemos divulgar información de salud a miembros de la familia y otras personas involucradas en la atención de un individuo fallecido. Podemos divulgar información médica a cualquier persona involucrada, antes del fallecimiento, en la atención o el pago por el cuidado de una persona fallecida, a menos que sepamos que hacerlo sería inconsistente con una preferencia previamente expresada por el fallecido.
- **Para actividades de la salud pública,** tales como informar o prevenir brotes de enfermedades a una autoridad de salud pública.
- **Para informar acerca de las víctimas de abuso, negligencia o violencia doméstica** a las autoridades gubernamentales autorizadas por ley para recibir dicha información, incluido un servicio social o una agencia de servicios de protección.
- **Para actividades de supervisión de la salud** a una agencia de supervisión de la salud para actividades autorizadas por la ley, tales como licencias, auditorías gubernamentales e investigaciones de fraude y abuso.
- **Para procedimientos judiciales o administrativos,** como en respuesta a una orden judicial, orden de registro o citación.

- **Para propósitos de aplicación de la ley.** Podemos divulgar su información de salud a un oficial de la ley para fines tales como proporcionar información limitada para ubicar a una persona desaparecida o denunciar un delito.
- **Para evitar una amenaza grave para la salud o la seguridad** para usted, otra persona o el público, por ejemplo, divulgando información a las agencias de salud pública o las autoridades policiales, o en caso de una emergencia o desastre natural.
- **Para funciones gubernamentales especializadas**, como actividades militares y de veteranos, actividades de inteligencia y seguridad nacional, y servicios de protección para el presidente y otros.
- **Para la Compensación para los Trabajadores** según lo autorizado por, o en la medida necesaria para cumplir con, las leyes estatales de compensación para los trabajadores que rigen las lesiones o enfermedades relacionadas con el trabajo.
- **Con fines de investigación**, como la investigación relacionada con la evaluación de ciertos tratamientos o la prevención de enfermedades o discapacidades, si el estudio de investigación cumple con los requisitos de la ley federal de privacidad.
- **Para proporcionar información sobre los difuntos.** Podemos divulgar información a un médico forense o examinador médico para identificar a una persona fallecida, determinar una causa de muerte o según lo autorizado por la ley. También podemos divulgar información a los directores de funerarias según sea necesario para llevar a cabo sus funciones.
- **Para los propósitos de adquisición de órganos.** Podemos usar o divulgar información a entidades que se encargan de la adquisición, el banco o el trasplante de órganos, ojos o tejidos para facilitar la donación y el trasplante.
- **A instituciones correccionales o funcionarios encargados de hacer cumplir la ley** si usted está preso en una institución correccional o está bajo la custodia de un funcionario encargado de hacer cumplir la ley, pero solo si es necesario (1) para que la institución le proporcione atención médica; (2) para proteger su salud y seguridad o la salud y seguridad de otros; o (3) para la seguridad de la institución correccional.
- **A los asociados comerciales** que realizan funciones en nuestro nombre o nos brindan servicios si la información es necesaria para dichas funciones o servicios. Nuestros socios comerciales están obligados, bajo contrato con nosotros y de conformidad con la ley federal, a proteger la privacidad de su información y no se les permite usar o divulgar ninguna información que no esté especificada en nuestro contrato y según lo permita la ley federal.

- **Restricciones adicionales sobre el uso y la divulgación.** Ciertas leyes federales y estatales pueden requerir protecciones de privacidad especiales que restrinjan el uso y la divulgación de cierta información de salud, incluida la información altamente confidencial sobre usted. La “información altamente confidencial” puede incluir información confidencial según las leyes federales que rigen la información sobre el abuso de alcohol y drogas y la información genética, así como las leyes estatales que a menudo protegen los siguientes tipos de información:
 1. VIH/SIDA
 2. Salud mental
 3. Pruebas genéticas
 4. Abuso de alcohol y drogas
 5. Enfermedades de transmisión sexual y salud reproductiva
 6. Abuso o abandono de niños o adultos, o abuso sexual

Si un uso o divulgación de información de salud descrita anteriormente en este aviso está prohibida o limitada materialmente por otras leyes que se aplican a nosotros, es nuestra intención cumplir con los requisitos de la ley más estricta. Se adjunta a este aviso un documento de “Enmiendas federales y estatales”.

Excepto por los usos y divulgaciones descritos y limitados según lo establecido en este aviso, utilizaremos y divulgaremos su información médica solo con una autorización por escrito de usted. Esto incluye, excepto por circunstancias limitadas permitidas por la ley federal de privacidad, no usar o divulgar notas de psicoterapia sobre usted, vender su información de salud a otros, o usar o divulgar su información de salud para ciertas comunicaciones promocionales que son comunicaciones de mercadotecnia prohibidas bajo la ley federal, sin su autorización escrita. Una vez que nos autoriza a divulgar su información de salud, no podemos garantizar que el destinatario al que se le proporciona la información no la divulgue. Puede retirar o “revocar” su autorización escrita en cualquier momento por escrito, excepto si ya hemos actuado en base a su autorización. Para saber dónde enviar su autorización por escrito y cómo revocar una autorización, llame al número de teléfono que figura en su tarjeta de identificación del plan dental.

Cuáles son sus derechos

Los siguientes son sus derechos con respecto a su información de salud:

- **Tiene derecho a solicitar restringir** los usos o divulgaciones de su información para tratamiento, pago u operaciones de atención médica. También tiene derecho a solicitar restringir las divulgaciones a los miembros de la familia o a otras personas que participen en su atención médica o en el pago de su atención médica. También podemos tener políticas sobre acceso dependiente que autoricen a sus dependientes a solicitar ciertas restricciones. **Tenga en cuenta que aunque intentaremos cumplir con su solicitud y permitiremos solicitudes consistentes con nuestras políticas, no estamos obligados a aceptar ninguna restricción.**
- **Tiene derecho a solicitar recibir comunicaciones confidenciales** de información de una manera diferente o en un lugar diferente (por ejemplo, enviando información a un apartado de correos en lugar de a su domicilio). Aceptaremos solicitudes razonables en las que una divulgación de toda o parte de su información de salud podría ponerlo en peligro. En ciertas circunstancias, aceptaremos su solicitud verbal para recibir comunicaciones confidenciales; sin embargo, también podemos exigirle que confirme su solicitud por escrito. Además, cualquier solicitud para modificar o cancelar una solicitud de comunicación confidencial previa debe hacerse por escrito. Envíe su solicitud a la dirección anotada a continuación.
- **Tiene derecho a ver y obtener una copia** de cierta información de salud que mantenemos sobre usted, como reclamaciones y registros de casos o de gestión médica. Si mantenemos su información de salud electrónicamente, tendrá derecho a solicitar que le enviemos una copia de su información de salud en un formato electrónico. También puede solicitar que proporcionemos una copia de su información a un tercero que usted identifique. En algunos casos, puede recibir un resumen de esta información de salud. Debe hacer una solicitud por escrito para inspeccionar y copiar su información de salud o que su información se envíe a un tercero. Envíe su solicitud a la dirección que se anota a continuación. En ciertas circunstancias limitadas, podemos denegar su solicitud de inspeccionar y copiar su información de salud. Si rechazamos su solicitud, es posible que tenga derecho a que se revise la denegación. Podemos cobrar una tarifa razonable por cualquier copia.
- **Tiene derecho a solicitar la modificación** de cierta información de salud que mantenemos sobre usted, como reclamaciones y registros de casos o de gestión médica, si considera que la información de salud sobre usted es incorrecta o está incompleta. Su solicitud debe ser por escrito y proporcionar los motivos de la modificación solicitada. Envíe su solicitud a la dirección que figura a continuación. Si rechazamos su solicitud, es posible que tenga una declaración de su desacuerdo agregada a su información de salud.
- **Tiene derecho a recibir un informe de ciertas divulgaciones** de su información hechas por nosotros durante los seis años anteriores a su solicitud. Este informe no incluirá las divulgaciones de información realizadas: (i) para fines de tratamiento, pago y operaciones de atención médica; (ii) a usted o de conformidad con su autorización; y (iii) a las instituciones correccionales o funcionarios encargados de hacer cumplir la ley; y (iv) otras divulgaciones para las cuales la ley federal no requiere que proporcionemos una contabilidad.

¿Tiene preguntas? Visite uhc.com/Ritesmiles, 41
o llame a Servicios para Miembros al **1-866-375-3257**, TTY 711.

- **Tiene derecho a una copia impresa de este aviso.** Puede solicitar una copia de este aviso en cualquier momento. Incluso si ha aceptado recibir este aviso electrónicamente, aún tiene derecho a recibir una copia impresa de este aviso. Si mantenemos un sitio en internet, publicaremos una copia del aviso revisado en su sitio de internet. También puede obtener una copia de este aviso en el sitio de internet de su plan dental, como www.myuhc.com.

Ejerciendo sus derechos

- **Contactar a su plan dental.** Si tiene alguna pregunta sobre este aviso o si desea información sobre cómo ejercer sus derechos, **llame al número de teléfono gratuito para miembros en su tarjeta de identificación del plan dental o puede comunicarse con un Representante del centro de Servicio al Cliente al 1-800-445-9090, TTY 711.**
- **Presentar una solicitud escrita.** Puede enviarnos sus solicitudes por escrito para ejercer cualquiera de sus derechos, incluida la modificación o cancelación de una comunicación confidencial, solicitar copias de sus registros o solicitar enmiendas a su registro a nosotros en la siguiente dirección:

UnitedHealthcare
Dental HIPAA Privacy Unit
PO Box 30978
Salt Lake City, UT 84130
- **Presentar una queja.** Si cree que se han violado sus derechos de privacidad, puede presentar una queja ante nosotros en la dirección que se indica más arriba.

También puede notificar al Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EEUU su reclamación. No tomaremos ninguna medida en su contra por presentar una queja.

¹ Este Aviso de prácticas de privacidad sobre la información dental se aplica a los siguientes planes de salud que están afiliados a UnitedHealth Group: Dental Benefit Providers of California, Inc.; Dental Benefit Providers of Illinois, Inc.; National Pacific Dental, Inc.; Nevada Pacific Dental; Unimerica Insurance Company; UnitedHealthcare Insurance Company; y UnitedHealthcare Insurance Company of New York.

Aviso de privacidad de la información financiera

El presente aviso describe cómo se puede usar y divulgar su Información Financiera. Léalo detenidamente.

Vigente a partir del 1º de enero de 2018

Nosotros² nos comprometemos a mantener la confidencialidad de su información financiera personal. Para los propósitos de este aviso, “información financiera personal” significa información sobre un afiliado o un solicitante de cobertura de atención médica que identifica a la persona, generalmente no está públicamente disponible y se obtiene de la persona o se obtiene en relación con la prestación de atención médica cobertura para el individuo.

Información que nosotros recabamos

Dependiendo de los productos o del servicio que usted tiene con nosotros, podemos recabar información financiera acerca de usted proveniente de las siguientes fuentes:

- Información que proviene de usted mismo en la solicitud o en otros documentos cuando se inscribió, tal como su nombre, edad, información médica y su número del Seguro Social;
- Información acerca de las transacciones que usted ha llevado a cabo con nosotros, nuestros afiliados u otras partes, por ejemplo los pagos de primas y en historias de reclamaciones; y
- Información proveniente de una agencia de informes del consumidor.

Divulgación de la información

Nosotros no divulgamos información financiera personal sobre nuestros afiliados o ex afiliados a ningún tercero, salvo que lo exija o lo permita la ley. Por ejemplo, en el transcurso de nuestras prácticas comerciales generales, podemos, según lo permita la ley, divulgar la información financiera personal que recopilamos sobre usted, sin su autorización, a los siguientes tipos de instituciones:

- A nuestras afiliadas corporativas, que incluyen proveedores de servicios financieros, como otras aseguradoras y compañías no financieras, como procesadores de datos;
- A compañías no afiliadas para nuestros fines comerciales cotidianos, como procesar sus transacciones, mantener su(s) cuenta(s) o responder a órdenes judiciales e investigaciones legales; y
- A compañías no afiliadas que nos prestan servicios, incluido el envío de comunicaciones promocionales en nuestro nombre.

¿Tiene preguntas? Visite uhc.com/Ritesmiles, 43
o llame a Servicios para Miembros al **1-866-375-3257**, TTY 711.

Confidencialidad y seguridad

Mantenemos medidas de seguridad física, electrónica y de procedimiento, de acuerdo con las normas estatales y federales aplicables, para proteger su información financiera personal contra riesgos tales como la pérdida, la destrucción o el uso indebido. Estas medidas incluyen resguardos informáticos, archivos y edificios seguros, y restricciones sobre quién puede acceder a su información financiera personal.

Preguntas acerca de este aviso

Si tiene alguna pregunta sobre este aviso, **llame al número de teléfono gratuito para miembros que figura en su tarjeta de identificación del plan dental o comuníquese con el Centro de Servicio al Cliente al 1-800-445-9090, TTY 711.**

² Para fines de este aviso de privacidad de información financiera, “nosotros” o “nos” se refiere a las entidades enumeradas en la nota 2, comenzando en la última página de los Avisos de prácticas de privacidad del plan dental, más el siguiente afiliado de UnitedHealthcare: Dental Benefit Providers, Inc. Este aviso de privacidad de información financiera solo se aplica cuando lo exige la ley. Específicamente, no se aplica a ningún otro plan de salud de UnitedHealth Group en estados que brindan excepciones para entidades cubiertas por HIPAA o productos de seguro de salud.

44 **¿Tiene preguntas?** Visite uhc.com/Ritesmiles, o llame a Servicios para Miembros al **1-866-375-3257, TTY 711.**

**UNITEDHEALTH GROUP AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD DEL PLAN DENTAL:
ENMIENDAS ESTATALES Y FEDERALES**

Revisión 1.º de enero de 2018

La primera parte de este aviso (páginas 36 – 42) describe cómo usamos y divulgamos su información médica (“HI”) conforme a las normas de privacidad federales. Existen otras leyes que pueden limitar nuestros derechos de uso y divulgación de su información de salud más allá de lo que se nos permite bajo las reglas federales de privacidad. Los cuadros siguientes:

1. Muestran las categorías que están sujetas a leyes más estrictas.
2. Le ofrecen un resumen de cuándo podemos usar y divulgar su información médica **sin su consentimiento**.

Si se requiere su consentimiento por escrito según las leyes más restrictivas, el consentimiento debe cumplir con las reglas particulares de la ley federal o estatal aplicable.

RESUMEN DE LAS LEYES FEDERALES

Información sobre abuso de alcohol y drogas

Podríamos usar y compartir información sobre alcohol y drogas protegida por las leyes federales únicamente (1) en casos limitados y/o compartir solamente (2) con ciertos receptores.

Información genética

No se nos permite usar la información genética para fines de aseguramiento.

RESUMEN DE LAS LEYES ESTATALES

Información de salud general

Estamos autorizados a compartir información de salud general únicamente (1) en casos limitados y/o (2) con ciertas personas o entidades.	AR, CA, DE, NE, NY, PR, RI, UT, VT, WA, WI
Una Organización para el Mantenimiento de la Salud (Health Maintenance Organization, HMO) debe permitirles a los afiliados aprobar o rechazar la divulgación de información, con algunas excepciones.	KY
Usted puede limitar ciertas divulgaciones electrónicas de la información de salud.	NC, NV
No podremos utilizar su información de salud para ciertos propósitos.	CA, IA
No utilizaremos y/o revelaremos información relativa a ciertos programas de asistencia pública, excepto para ciertos propósitos.	KY, MO, NJ, SD
Debemos cumplir con las restricciones adicionales antes de usar o revelar su información de salud para ciertos propósitos.	KS

¿Tiene preguntas? Visite uhc.com/Ritesmiles, 45
o llame a Servicios para Miembros al **1-866-375-3257**, TTY 711.

Manual para Miembros 2020

Recetas	
Podremos compartir la información sobre recetas únicamente (1) en casos limitados y/o (2) con ciertas personas o entidades.	ID, NH, NV
Enfermedades contagiosas	
Podremos compartir información sobre enfermedades contagiosas únicamente (1) en casos limitados y/o (2) con ciertas personas o entidades.	AZ, IN, KS, MI, NV, OK
Enfermedades de transmisión sexual y salud reproductiva	
Estamos autorizados a compartir información sobre las enfermedades de transmisión sexual y/o salud reproductiva únicamente (1) en casos limitados y/o (2) con ciertas personas o entidades.	CA, FL, IN, KS, MI, MT, NJ, NV, PR, WA, WY
Abuso de alcohol y drogas	
Podremos usar y compartir información sobre el abuso de alcohol y drogas únicamente (1) en casos limitados y/o compartir solamente con (2) recipientes específicos.	AR, CT, GA, KY, IL, IN, IA, LA, MN, NC, NH, OH, WA, WI
La divulgación de la información sobre el abuso de alcohol y drogas podrá ser limitada por la persona que es sujeto de dicha información.	WA
Información genética	
No podremos divulgar información genética sin su consentimiento por escrito.	CA, CO, KS, KY, LA, NY, RI, TN, WY
Podremos compartir la información genética únicamente (1) en casos limitados y/o (2) con ciertas personas o entidades.	AK, AZ, FL, GA, IA, IL, MD, MA, ME, MO, NJ, NV, NH, NM, OR, RI, TX, UT, VT
Se aplican restricciones a (1) el uso, y/o (2) el mantenimiento de la información genética.	FL, GA, IA, LA, MD, NM, OH, UT, VA, VT

VIH/SIDA	
Podremos compartir la información relacionada con el VIH/SIDA (1) en casos limitados y/o (2) con ciertas personas o entidades.	AZ, AR, CA, CT, DE, FL, GA, IA, IL, IN, KS, KY, ME, MI, MO, MT, NY, NC, NH, NM, NV, OR, PA, PR, RI, TX, VT, WV, WA, WI, WY
Se aplican algunos límites para la divulgación oral de información relacionada con el VIH/SIDA.	CT, FL
Recabamos cierta información sobre VIH/SIDA sólo con su consentimiento por escrito.	OR
Salud mental	
Podremos compartir información sobre salud mental únicamente (1) en casos limitados y/o (2) con ciertas personas o entidades.	CA, CT, DC, IA, IL, IN, KY, MA, MI, NC, NM, PR, TN, WA, WI
La divulgación de la información podrá ser limitada por la persona que es el sujeto de dicha información.	WA
Se aplican ciertas restricciones para la divulgación oral de información sobre la salud mental.	CT
Se aplican ciertas restricciones al uso de información sobre salud mental.	ME
Abuso de menores o de adultos	
Podremos usar y compartir información sobre abuso de menores y/o adultos únicamente (1) en casos limitados y/o (2) con ciertas personas o entidades.	AL, CO, IL, LA, MD, NE, NJ, NM, NY, RI, TN, TX, UT, WI

UnitedHealthcare–Rlte Smiles no da un tratamiento diferente a sus miembros en base a su sexo, edad, raza, color, discapacidad u origen nacional.

Si usted piensa que ha sido tratado injustamente por razones como su sexo, edad, raza, color, discapacidad u origen nacional, puede enviar una queja a:

Correo: Civil Rights Coordinator
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance
P.O. Box 30608
Salt Lake City, UTAH 84130

Internet: UHC_Civil_Rights@uhc.com

Teléfono: 1-866-375-3257, TTY 711

Se le enviará la decisión en un plazo de 30 días. Si no está de acuerdo con la decisión, tiene 15 días para solicitar que la consideremos de nuevo.

Si usted necesita ayuda con su queja, por favor llame al número de teléfono gratuito que aparece en su tarjeta de identificación, **1-866-375-3257**, TTY **711**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Usted también puede presentar una queja con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos.

Correo: U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

Internet: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>
Formas para las quejas se encuentran disponibles en:
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

Teléfono: Llamada gratuita **1-800-368-1019**, **1-800-537-7697** (TDD)

Si necesita ayuda para presentar su queja, por favor llame al número gratuito para miembros anotado en su tarjeta de identificación como miembro.

Ofrecemos servicios gratuitos para ayudarle a comunicarse con nosotros, tales como cartas en otros idiomas o en letra grande. O bien, puede solicitar un intérprete de idiomas o un intérprete de lenguaje de señas si lo necesita. Para pedir ayuda, por favor llame al número de teléfono gratuito que aparece en su tarjeta de identificación como miembro, **1-866-375-3257**, TTY **711**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

ATTENTION: Language assistance services are available to you free of charge.
Call **1-866-375-3257, TTY 711**.

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística.
Llame al **1-866-375-3257, TTY 711**.

ATENÇÃO: Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis.
Ligue para **1-866-375-3257, TTY 711**.

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 **1-866-375-3257, TTY 711**。

ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou.
Rele **1-866-375-3257, TTY 711**.

ប្រយ័ត្ន៖ បើសិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសា ដោយមិនគិតថ្លៃ
ក៏អាចមានសំរាប់បំរើអ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ **1-866-375-3257, TTY 711** ។

ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés
gratuitement. Appelez le **1-866-375-3257 (ATS 711)**

ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica
gratuiti. Chiamare il numero **1-866-375-3257, TTY 711**.

ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີ
ພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ **1-866-375-3257, TTY 711**.

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги
перевода. Звоните **1-866-375-3257** (телетайп 711)

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số
1-866-375-3257, TTY 711.

UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod
numer **1-866-375-3257, TTY 711**.

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다.
1-866-375-3257, TTY 711 번으로 전화해 주십시오

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa
wika nang walang bayad. Tumawag sa **1-866-375-3257, TTY 711**.

Dè dè nà ke dyédé gbo: Ɔ jũ ké m̀ [Bàsòò-wùdù-po-nyò] jũ ní, níí, à wuḍu kà kò dọ po-poò b̀èin m̀ gbo
kpáa. Ɖá **1-866-375-3257, TTY 711**.

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-866-375-3257

English

If you have questions, call the Medicare-Medicaid Plan Enrollment Line at **1-866-375-3257**, TTY **711**, Monday – Friday, 8:30 a.m. – 7:00 p.m. The call is free. You can get this information for free in other languages and formats, like large print, braille and audio.

Spanish

Si desea más información, llame al servicio telefónico de inscripción, Medicare-Medicaid Plan Enrollment Line, al **1-866-375-3257**, TTY **711** de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 7:00 p.m. La llamada es gratis. Puede obtener esta información gratuitamente en otros idiomas y formatos como, por ejemplo, en letra grande, braille o audio.

Portuguese

Se tiver perguntas, ligue para a Linha de Inscrição do Plano de Medicare-Medicaid no número **1-866-375-3257**, TTY **711**, Segunda a Sexta-feira, 8:30 – 19:00. A chamada é gratuita. Pode obter esta informação grátis noutros idiomas e formatos, como imprimido em formato grande, braille e áudio.

English – Non-Discrimination Notice

The EOHHS and the Department of Human Services (DHS) does not discriminate on the basis of race, color, national origin, disability, religion, political beliefs, age, religion or gender in acceptance for or provision of services, employment or treatment, in its education and other program activities. Under other provisions of applicable law, EOHHS/DHS does not discriminate on the basis of sexual orientation, gender identity or expression. For further information about these non-discrimination laws, regulations and complaint procedures for resolution of complaints of discrimination, contact DHS at 206 Elmwood Avenue, Providence, RI 02907, telephone number 401-415-8500 (for deaf/hearing impaired 1-800-745-6575 voice; TTY 711).

Spanish – No Discriminación

La Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos (EOHHS, Executive Office of Health and Human Services) y el DHS no discriminan por motivos de raza, color, nacionalidad, discapacidad, religión, creencias políticas, edad o sexo en la aceptación o la prestación de servicios, empleo o trato, así como en sus actividades y programas educativos o de otra índole. En virtud de otras disposiciones de la legislación pertinente, la EOHHS y el DHS no discriminan por motivos de orientación sexual, identidad de género o expresión de género. Para obtener más información sobre estas leyes y reglamentaciones contra la discriminación y los procedimientos para la resolución de reclamos por discriminación, comuníquese con el DHS a la siguiente dirección: 206 Elmwood Avenue, Providence, RI 02907, número de teléfono 401-415-8500 (para personas sordas o con problemas de audición 1-800-745-6575, voz; TTY 711).

Portuguese – Não Discriminação

O EOHHS e o Departamento de Serviços Humanos (DHS), não discrimina com base em raça, cor, nacionalidade, deficiência, religião, crenças políticas, idade, religião ou sexo em aceitação para ou prestação de serviços, emprego ou tratamento, em sua educação ou outras atividades do programa. Sob outras provisões da lei aplicável, o EOHHS/DHS não discrimina com base em orientação sexual, identidade de gênero ou expressão. Para obter mais informações sobre estas leis de não discriminação, regulamentos e procedimentos para a resolução de queixas contra discriminação, entre em contato com o DHS em 206 Elmwood Avenue, Providence, RI 02907; telefone 401-415-8500 (para surdos/deficientes auditivos 1-800-745-6575 Voz; TTY 711).



Cobertura de seguro proporcionada por o a través de UnitedHealthcare Insurance Company o sus afiliados. Servicios administrativos proporcionados por United HealthCare Services, Inc., o sus afiliados. Cobertura del plan de salud proporcionada por o a través de UnitedHealthcare of New England, Inc.