



BENEFICIOS DE TENNCARE PARA ADULTOS CUBIERTOS POR MEDICAID

TennCare para Adultos

TennCare para Adultas Embarazadas y Posparto

TennCare para Afiliados del Programa ECF CHOICES
y del Programa de Exención de la Sección 1915(c)

MANUAL DEL AFILIADO ENERO DE 2023



**TennCare para Adultos
Cubiertos por Medicaid**

MANUAL DEL AFILIADO

DentaQuest, LLC

11100 W. Liberty Drive

Milwaukee, WI 53224

855-418-1622

DentaQuest.com



Este documento contiene información comercial y confidencial
que no puede divulgarse a otros sin permiso por escrito.

© Derechos de autor 2023. Todos los derechos reservados.

NÚMEROS DE TELÉFONO IMPORTANTES

Nuestra central telefónica tiene representantes que hablan español e inglés que le ayudarán a:

- Elegir un dentista contratado.
- Cambiar a otro dentista contratado.
- Obtener material de educación en salud dental.
- Obtener información sobre ferias de salud y clases de educación en salud.
- Recibir asistencia e información sobre todos los servicios de su plan dental.
- Obtener servicios de traducción e interpretación.
- Recibir asistencia para presentar quejas y apelaciones.

Los afiliados pueden ponerse en contacto con TennCare o DentaQuest si tienen preguntas sobre TennCare. A continuación se ofrecen los datos de nuestra central telefónica para afiliados:

Número de teléfono gratuito: 855-418-1622

Línea gratuita para personas con impedimentos auditivos: TTY/TDD 800-466-7566

Días/horario: Lunes a viernes
(Sin incluir días festivos aprobados por el estado)
7 a.m. a 5 p.m., horario del Centro
El sistema automatizado atiende las
24 horas del día, los siete días de la semana.

Tennessee Health Connection 855-259-0701

Servicios de transporte 855-418-1622

Apelaciones sobre servicios médicos para afiliados 800-878-3192
TTY/TDD 866-771-7043



CONTENIDO

Números de teléfono importantes.....	3
¡Bienvenido a su plan dental!.....	5
Cómo usar este manual.....	6
Cómo encontrar un dentista en nuestro sitio web.....	12
Beneficios.....	14
Beneficios adicionales.....	15
Cuidado dental y otros servicios.....	16
Derechos y responsabilidades del afiliado.....	19
Proceso de quejas por trato diferente.....	23
Proceso de apelaciones.....	24
Apelación acelerada del plan dental.....	24
Audiencia imparcial.....	28
Denuncia de derroche, abuso o fraude en TennCare.....	28
Notificación sobre trato diferente y formularios de quejas.....	31

BIENVENIDO A DENTAQUEST, SU PROGRAMA DENTAL BAJO TENNCARE

Un consultorio dental es el consultorio del dentista al que acude regularmente para recibir cuidado dental. Puede encontrar una lista de dentistas que trabajan con DentaQuest en nuestro sitio web: www.dentaquest.com. Cuando utiliza "Find a Dentist [Buscar un dentista]" en nuestro sitio web, puede ver e imprimir una lista de dentistas cerca de donde vive. Si no puede imprimir una lista de nuestro sitio web, puede solicitar al servicio de atención al cliente una lista de dentistas participantes que se le enviará por correo. Si tiene preguntas o necesita ayuda para buscar un dentista, también puede llamar al servicio de atención al cliente de DentaQuest al 855-418-1622.

Esperamos que vea a un dentista regularmente:

- Ese dentista le prestará todos los servicios que necesite y que estén cubiertos por este plan.
- No espere a ver a su dentista hasta que tenga un problema.

CÓMO USAR ESTE MANUAL

Este manual, conocido como el Manual del afiliado, le ofrece información:

- Este manual le ayudará a entender cómo funciona el programa. Léalo antes de llamar a su dentista o a otros dentistas que estén en el sitio web de DentaQuest.

En este manual hay términos que usted debe entender:

- **“Usted”, “Su”, “Mi”, “Yo” y “Afiliado”**: se refieren a la persona afiliada al plan dental de TennCare.
- **“Nosotros” y “nuestro”**: se refieren a DentaQuest.
- **“Su dentista,” “dentista participante” y “dentista contratado”**: se refieren al dentista que usted haya elegido para proporcionarle la atención.
- **“Plan dental de TennCare”, “Medicaid” y “TennCare”**: se refieren al Programa de Salud Bucal durante el Embarazo y el Posparto de la División de TennCare.
- **“Tarjeta de identificación de TennCare” y “Tarjeta de Identificación”**: se refieren a la tarjeta de identificación que recibió de su plan de seguro médico.
- **“Ayudas auxiliares”, “Servicios auxiliares”**: se refieren a la ayuda o los servicios como interpretación de idiomas, servicios de traducción y materiales que pueden solicitarse en Braille, letra grande o en audio. Las ayudas y los servicios auxiliares se prestan previa solicitud y no tienen costo para los afiliados al Plan Dental de TennCare.
- **“Departamento de servicios para afiliados”, “Central telefónica para afiliados” y “Departamento de servicio al cliente”**: se refieren a la línea telefónica gratuita a la que puede llamar para solicitar asistencia con sus beneficios dentales durante el embarazo.
- **Emergencia”, “Emergencias”, “Emergente” y “Servicios de Emergencia”**: se refieren a las situaciones que podrían poner en peligro grave o perjudicar su salud si no recibe atención médica de inmediato.

- **“Urgente” y “Servicios de urgencia”**: se refieren a los servicios que no son tan apremiantes como los servicios de emergencia pero que no deben esperar hasta la siguiente consulta programada. Comuníquese con DentaQuest al día siguiente para ayudarle a programar una cita lo más pronto posible.

Guarde este manual para referencia futura. Para mantenerle informado sobre el plan dental, le enviaremos de vez en cuando información como la siguiente:

- Disponibilidad de clases de educación en salud.
- El proceso de quejas.
- Cómo obtener servicios de traducción.
- Otra información importante sobre el Programa de salud bucal durante el embarazo y el parto de TennCare.
- Notificaciones por correo postal de cambios en los servicios o los beneficios, o si su dentista se retira de TennCare.

Este manual contiene una descripción general de su plan dental de DentaQuest. Nuestro contrato con la División de TennCare tiene la información completa. Le daremos una copia del contrato previa solicitud.

Programa de mejoramiento de la calidad de DentaQuest

Como DentaQuest desea ofrecerle los mejores servicios, contamos con un Programa de mejoramiento de la calidad que mide qué tan bien nos estamos desempeñando. Lo usamos para supervisar de cerca a todos los dentistas que participan en el programa a fin de asegurar que están ofreciendo la mejor atención dental para sus necesidades. DentaQuest utiliza el Programa de mejoramiento de la calidad para hacer cambios en la manera como proporcionamos los servicios para mejorarlos. Si desea una copia de nuestro Programa de mejoramiento de la calidad anual, comuníquese con DentaQuest al teléfono 855-418-1622.

Usted tiene derecho a solicitar este manual, los servicios auxiliares y los materiales en:

- Audio
- Braille
- Letra grande
- Otros idiomas

¿Habla español y necesita ayuda con este material? Llámenos gratis al 855-418-1622.

Si tiene algún impedimento auditivo o del habla, comuníquese con nosotros mediante un dispositivo TTY/TDD. Nuestro número telefónico para dispositivos TTY/TDD es 711 (800-466-7566).

Si tiene problemas de audición o del habla, puede llamarnos por medio de un dispositivo TTY/TDD. El número de TTY/TDD es 711 (800-466-7566).

Hay una línea telefónica en español para los clientes hispanos de TennCare. Llame al Departamento de servicio al cliente al 800-690-1606 para obtener más información.

No permitimos el trato injusto en TennCare. A nadie se le trata de manera diferente debido a su raza, color, lugar de nacimiento, religión, idioma, sexo, edad, discapacidad o religión. ¿Considera que se le ha tratado injustamente? ¿Tiene más preguntas? ¿Necesita más ayuda? Puede llamar gratis a TennCare Connect al 855-259-0701.

¿Necesita ayuda en otro idioma? Para solicitar asistencia en cualquier idioma, comuníquese con DentaQuest al teléfono 855-418-1622 o a los siguientes números. Los servicios de interpretación y traducción son gratuitos para los afiliados a TennCare.

¿Necesita ayuda con esta carta?

Si no habla inglés, hay ayuda gratis en su idioma. La siguiente información explica cómo obtener ayuda en idiomas distintos al inglés. También ofrece información sobre otros tipos de ayuda.

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-888-291-3766 (TRS:711).

ناگاداری: نه گهر به زمانی کوردی قهسه دهکەبیت، خزمەتگوزاریەکانی یارمەتی زمان، بهخۆراییی، بۆ تو بەردەستە. پەیوەندی به. 1-888-291-3766 (TRS:711) بکه

مقر ربيعة اتمدخدة عاسملا و يةغللا رة فوتم لك انجام. اتصل مقبر: 1-888-291-3766 مقر فتاه صملا و مكللا: 711 وظة علم: اذا ملكنت

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 1-888-291-3766 (TRS:711)。

CHÚ Y: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-888-291-3766 (TRS:711).

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-888-291-3766 (TRS:711).번으로 전화해 주십시오.

ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-888-291-3766 (TRS:711).

ማስታወሻ: የሚናገሩት ቋንቋ አማርኛ ከሆነ የትርጉም እርዳታ ድርጅቶች፣ በነጻ ሊያገለግሉት ተዘጋጅተዋል። ወደ ሚከተለው ቁጥር ይደውሉ 1-888-291-3766 (መስማት ለተሳናቸው: TRS:711) .

सुचना: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિ:શુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો 1-888-291-3766 (TRS:711) .

ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທສ 1-888-291-3766 (TRS:711).

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-888-291-3766 (TRS:711).

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-888-291-3766 (TRS:711).

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-888-291-3766 (TRS:711) पर कॉल करें।

OBAVJEŠTENJE: Ako govorite srpsko-hrvatski, usluge jezičke pomoći dostupne su vam besplatno. Nazovite 1-888-291-3766 (TRS- Telefon za osobe sa oštećenim govorom ili sluhom: 711).

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-888-291-3766 (телетайп: TRS:711).

ध्यान दिनुहोस्: तपाईंले नेपाली बोल्नुहुन्छ भने तपाईंको निम्ति भाषा सहायता सेवाहरू निःशुल्क रूपमा उपलब्ध छ । फोन गर्नुहोस् 1-888-291-3766 (टिटिवाइ: TRS:711 ।

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با 1-888-291-3766 تماس بگیرید. (TRS:711)

- ¿Necesita ayuda para hablar con nosotros o para leer el material que le enviamos?
- ¿Tiene alguna discapacidad y necesita ayuda para recibir atención o para participar en uno de nuestros programas o servicios?
- ¿O tiene alguna otra pregunta sobre su atención médica?

Comuníquese con nosotros a la línea gratuita 855-418-1622. Podemos ponerlo en contacto con el servicio o ayuda gratuita que necesite. (Si tiene un TTY, marque: 711 800-466-7566)

Acatamos las leyes federales y estatales sobre derechos civiles. No damos trato desigual a ninguna persona debido a su raza, color, lugar de nacimiento, idioma, edad, discapacidad, religión o sexo. ¿Considera que no le ayudamos o que se le trató de manera distinta debido a su raza, color, lugar de nacimiento, idioma, edad, discapacidad, religión o sexo? Puede presentar una queja por correo postal, por correo electrónico o por teléfono. Los siguientes son tres lugares donde puede presentar una queja:

TennCare

Office of Civil Rights Compliance
310 Great Circle Road, 3W
Nashville, Tennessee 37243

Correo electrónico: HCFA.Fairtreatment@tn.gov

Teléfono: 855-857-1673 (TRS 711)

Puede obtener un formulario de queja en el sitio web:

<https://www.tn.gov/content/dam/tn/tenncare/documents/complaintform.pdf>

DentaQuest

TennCare TPPOHP
Dirigido a: Customer Service
P.O. Box 2906
Milwaukee, WI 53201-2906

Teléfono: 1-888-291-3766 (TRS 711)

TTY/TDD: 711 y solicite comunicación al 1-800-466-7566.

Puede obtener un formulario de queja en el sitio web:

<http://www.dentaquest.com/state-plans/regions/tennessee/memberpage/member-document/>

U.S. Department of Health & Human Services

Office for Civil Rights

200 Independence Ave SW, Rm 509F, HHH Bldg
Washington, DC 20201

Teléfono: 800-368-1019 | (TDD): 800-537-7697

Puede obtener un formulario de queja en el sitio web:

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

O puede presentar una queja en el sitio web:

<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

¿Cuándo comienzan mis beneficios de TennCare?

Recibirá una carta de la División de TennCare diciendo cuándo se aprobó su plan de TennCare y la fecha en la que comienzan sus beneficios.

¿Se me notificará si mis beneficios de TennCare terminan?

Cuando termine su cobertura de TennCare, la División de TennCare le enviará una carta diciendo que ya no está cubierto por TennCare. Esto también significa que ya no tendrá la cobertura de DentaQuest para los servicios dentales. La fecha especificada en la carta será el último día en el que estará cubierto por TennCare. TennCare no pagará ningún servicio que reciba después de la fecha de terminación indicada en la carta. Usted tendrá que pagar los servicios recibidos después de la fecha de terminación indicada en la carta.

CÓMO BUSCAR UN DENTISTA EN NUESTRO SITIO WEB

Visite DentaQuest.com y vaya a la pestaña “Members [Afiliados]”. Seleccione “Tennessee” y luego haga clic en “Find a Dentist [Buscar un dentista]”. Para iniciar su búsqueda, haga clic en “Use your current location [Usar su ubicación actual]” o ingrese su dirección, el nombre de su ciudad o su código postal. Haga clic en “All Plans [Todos los planes]” y luego en “Find a Different Plan [Buscar un plan diferente]”. Ingrese el nombre de su plan en la barra de búsqueda (TennCare para Adultos Cubiertos por Medicaid, TennCare para el Programa ECF CHOICES) y seleccione el plan. Haga clic en “Confirm Selection [Confirmar selección]”.

Puede buscar un proveedor dental de cuatro maneras:

1. Dentista por nombre: ingrese el apellido del proveedor dental y seleccione el nombre en el menú desplegable.
2. Dentista por especialidad: use esta búsqueda para tipos específicos de proveedores dentales, como dentistas generales, ortodoncistas y periodoncistas.
3. Consultorio o establecimiento por nombre: use esta opción si conoce el nombre del proveedor y desea conocer la dirección, el número de teléfono, el horario de atención y otra información.
4. Lugares por tipo: use esta opción para buscar lugares como clínicas de atención de la salud y centros de atención médica certificados por el gobierno federal.

Independientemente del método que use en la búsqueda, puede obtener más información sobre los dentistas, por ejemplo, los horarios de atención, si están aceptando pacientes nuevos o si tienen acceso para sillas de ruedas. También puede obtener indicaciones sobre cómo llegar al consultorio.

¿Qué debo llevar conmigo a mi cita con el dentista?

Lleve su tarjeta de identificación de TennCare MCO. DentaQuest no envía tarjetas de identificación. Si tiene otro tipo de cobertura dental, lleve esa información para mostrarla a su dentista.

¿Cómo recibo atención dental si el consultorio de mi dentista está cerrado?

Si necesita atención dental después de las horas de trabajo y no es una emergencia, puede llamar a su dentista y dejar un mensaje en el contestador automático. El personal le devolverá la llamada cuando abran el consultorio de nuevo.

También puede comunicarse con nosotros las 24 horas, los 7 días de la semana, y le ayudaremos. A continuación se ofrecen los datos de nuestra central telefónica para afiliados:

Número de teléfono gratuito: 855-418-1622

Línea gratuita para personas con impedimentos auditivos: TTY/TDD 800-466-7566

Días/horario: Lunes a viernes
(Sin incluir días festivos aprobados por el estado.)
7 a.m. a 5 p.m., horario del Centro
El sistema automatizado atiende las
24 horas del día, los siete días de la semana.

¿Y si necesito ver a un especialista dental?

No se requiere una remisión por escrito, pero su dentista le ayudará a buscar un especialista si llega a necesitarlo.

¿Y si decido ver a un dentista que no acepta TennCare?

Usted tendrá que pagar los servicios dentales recibidos del dentista que no acepta TennCare, a menos que sean para atención médica de emergencia.

BENEFICIOS

¿Cuáles son mis Beneficios Dentales de TennCare para Adultos?

Los adultos en TennCare tienen beneficios dentales para servicios dentales necesarios por razones médicas. Entre estos beneficios figuran los siguientes:

- Radiografías y exámenes de diagnóstico;
- Limpiezas preventivas;
- Tratamientos con fluoruro tópico y medicamentos para detener la caries;
- Restauración (empastes);
- Endodoncia;
- Eliminación de sarro y alisado radicular;
- Desbridamiento de boca completa;
- Coronas;
- Prótesis totales;
- Prótesis parciales;
- Prótesis totales inmediatas y rebases de prótesis totales;
- Extracciones dentales;
- Alveoloplastia (contorneado óseo para prótesis);
- Eliminación de exostosis lateral (extracción de hueso para prótesis);
- Eliminación de rodete palatino; (extracción de hueso para prótesis)
- Eliminación de rodete mandibular; (extracción de hueso para prótesis)
- Tratamiento paliativo;
- Analgesia con óxido nitroso, ansiolisis

¿Qué servicios no tienen cobertura?

- Los servicios que no sean necesarios por razones médicas para la salud dental del afiliado.
- Servicios como blanqueamiento de dientes u otro tipo de atención dental cosmética.
- Procedimientos experimentales y de tipo investigativo.
- Servicios elegibles para reembolso mediante otro seguro, o cubiertos por otro seguro o plan de servicios de atención médica.

¿Cómo consigo estos servicios?

Recuerde que puede aprovechar al máximo su cobertura dental si:

- Consulta únicamente a los dentistas contratados por DentaQuest que están en el sitio web de DentaQuest.
- Acude a su dentista regularmente para los chequeos.
- Sigue las recomendaciones de su dentista sobre la regularidad en el cepillado y el uso del hilo dental.
- Va a tratamiento antes de tener dolor dental.
- Asiste a todas sus citas médicas.

¿Cómo consigo los medicamentos que me recetó el dentista (recetas)?

Lleve consigo la receta que el dentista le dio y su tarjeta de identificación de TennCare MCO a la farmacia más cercana.

¿A quién debo llamar si tengo dificultades para conseguir los medicamentos que me recetó el dentista?

Llame a su plan de atención médica o comuníquese con:

Programa de Farmacias de TennCare

888-816-1680

BENEFICIOS ADICIONALES

Afiliadas de TennCare que son Adultas Embarazadas y en el periodo Posparto

¡El cuidado dental prenatal es muy importante para usted y la salud y el bienestar de su bebé! Tan pronto como se entere de que está embarazada, debe hacerse un chequeo en su consultorio dental.

Los cambios en su cuerpo durante el embarazo pueden afectar su boca. La gingivitis, o enfermedad de las encías, es común durante el embarazo. Esto es cuando las encías se vuelven rojas, hinchadas y sangran con facilidad. La enfermedad periodontal puede ocurrir cuando la gingivitis no se trata. Esto sucede cuando se pierde el hueso que sostiene los dientes. Los antojos de alimentos y bebidas azucaradas y las náuseas matutinas pueden causar caries dental.

Si anteriormente recibía beneficios dentales en el Programa de Salud Bucal Durante el Embarazo y el Posparto de TennCare (TPPOHP), continuará recibiendo sus beneficios dentales como antes. Ya no hay limitaciones de beneficios para tratamientos de conducto o coronas.

TennCare para afiliados con discapacidades intelectuales o del desarrollo (IDD) en el Programa ECF CHOICES o el Programa de Exención de la Sección 1915(c)

Si anteriormente recibía beneficios dentales a través de los programas dentales ECF CHOICES o 1915(c)(DIDD), aún será elegible para recibir beneficios dentales. Los beneficios cubiertos por el programa dental para adultos serán pagados por el beneficio dental para adultos, y usted continuará recibiendo los beneficios dentales complementarios cubiertos para los afiliados con exenciones a través de los procesos dentales existentes del Programa ECF CHOICES y del Programa de Exención de la Sección 1915(c).

Afiliados de TennCare en hogares de ancianos

Si usted es un adulto de TennCare en un hogar de ancianos o ICF/IID, ahora tendrá acceso al Plan Dental para Adultos de TennCare. Esto significa que no tendrá que pagar de su cuenta los servicios dentales. Ya no se le permitirá compensar su responsabilidad como paciente con gastos médicos incurridos (IME) que están cubiertos por el beneficio dental.

ATENCIÓN DENTAL Y OTROS SERVICIOS

¿Qué es la atención dental de rutina? ¿Con qué rapidez me van a atender?

Los servicios dentales de rutina son:

- Consultas diagnósticas y preventivas.
- Servicios terapéuticos como empastes, coronas, tratamientos de conducto y extracciones.

A los afiliados les deben dar cita:

- A más tardar en tres (3) semanas para los servicios de rutina.
- A más tardar en cuarenta y ocho (48) horas para los servicios de urgencia.

¿TennCare cubre los servicios dentales de emergencia?

TennCare cubre los servicios dentales de emergencia para afiliados de TennCare para Adultos. Entre los ejemplos de emergencias que pueden estar cubiertas se encuentran los siguientes:

- Dislocación de la mandíbula.
- Lesiones traumáticas en piezas dentales y estructuras de apoyo.

- Eliminación de quistes.
- Tratamiento de abscesos en piezas dentales o en el nacimiento de la encía.
- Cantidad inusual de sangrado después de la extracción de una pieza dental u otro procedimiento de cirugía bucal.
- Tratamiento y dispositivos para la corrección de anomalías craneofaciales.
- Medicamentos para cualquiera de las afecciones anteriores.

¿Qué es la autorización previa?

Algunos servicios dentales deben ser aprobados (autorizados previamente) antes de que pueda ir al dentista. TennCare solo cubrirá los servicios que necesita para mantenerse saludable. Si ya no es elegible para los beneficios dentales de TennCare, su proveedor le pedirá que firme una exención. La exención significa que usted será responsable de pagar al proveedor por los servicios que reciba.

Si ya no está cubierto por los beneficios de TennCare para Adultos, todas las autorizaciones previas se anulan (ya no son válidas) y usted será responsable de pagar todos los servicios prestados si su cobertura de beneficios de TennCare para Adultos ha finalizado o vencido.

¿Qué significa necesario por razones médicas?

Para obtener más información, consulte la Norma de necesidades médicas de TennCare. Se encuentra en el sitio web de TennCare (<https://publications.tnsosfiles.com/rules/1200/1200-13/1200-13-16.20111128.pdf>)

¿Mi dentista debe participar en la red de DentaQuest?

Sí, su dentista debe participar en la red. No obstante, usted puede elegir a cualquier dentista contratado de DentaQuest para su atención dental principal.

Si va a un dentista no contratado, tendrá que pagar por su tratamiento, a menos que se trate de un tratamiento de emergencia.

¿Qué sucede si tengo que cancelar mi consulta dental?

Si no puede asistir a la consulta, llame al consultorio dental cuando menos con 24 horas de anticipación para cancelar.

Si no tengo un medio de transporte, ¿qué hago para ir al consultorio del dentista?

Si no tiene manera de ir a la cita con su dentista, es posible conseguir transporte. Usted puede recibir ayuda para transporte:

- Solo para servicios cubiertos por TennCare, y
- Solo si no tiene ninguna otra manera de transportarse.

Si necesita ayuda para transportarse, llame al 855-418-1622. Podemos darle el número de teléfono de las personas a quienes puede llamar para conseguir transporte para su cita dental. El transporte no le costará nada. Puede obtener transporte en caso de emergencia si llama al 911 o al servicio de ambulancia local.

Trate de llamar cuando menos una semana antes de su cita dental para asegurarse de tener transporte. Si cambia el horario de su cita dental o la cancela, también debe cambiar o cancelar el transporte.

¿Qué servicios no necesitan una remisión?

Usted no necesita remisión para los servicios prestados por dentistas contratados. También puede comunicarse con el Departamento de Servicios para Afiliados a la línea gratuita 855-418-1622 y le ayudaremos a buscar un dentista.

¿Puede alguien servir de intérprete cuando hable con mi dentista?

Sí. El personal de nuestra central telefónica para afiliados puede ayudarle a encontrar un dentista que hable su idioma. También podemos ayudarle a encontrar un consultorio que tenga un intérprete. No es necesario que recurra a familiares o amigos para que sean intérpretes. También puede llamar a los servicios en línea que se encuentran en este manual que hablen en su idioma.

¿A quién debo llamar para solicitar un intérprete?

Si no puede encontrar un dentista que hable en su idioma, comuníquese con nosotros. Si necesita ayuda para programar una cita o si necesita un intérprete para su cita dental, llámenos. También puede solicitar un intérprete para que hable con usted sobre la información dental. Estos servicios son gratuitos.

¿Con cuánta anticipación debo llamar?

En la mayoría de los casos, necesitamos que nos avise al menos cuarenta y ocho (48) horas antes de la cita. Sin embargo, debe llamarnos tan pronto como haya programado una cita con su dentista.

Llámenos si necesita un intérprete a su lado en el consultorio dental durante su cita. Nosotros:

- Le preguntaremos qué idioma habla usted.
- Le pediremos los datos del dentista.
- Conseguiremos un intérprete para su cita.
- Le llamaremos para confirmar que hemos programado la asistencia de un intérprete.

Número de teléfono gratuito: 855-418-1622

Línea gratuita para personas con impedimentos auditivos: TTY/TDD 711 (800-466-7566)

Días/horario: Lunes a viernes
(Sin incluir días festivos aprobados por el estado.)
7 a.m. a 5 p.m., horario del Centro
El sistema automatizado atiende las
24 horas del día, los siete días de la semana.

¿Qué sucede si mi dentista me da una factura? ¿A quién debo llamar?

Comuníquese con nosotros si su dentista le da una factura.

¿Qué información necesitarán?

Cuando llame, tenga a la mano su tarjeta de identificación del afiliado y la factura que le dio el dentista.

¿Qué debo hacer si me mudo a otro lugar?

Tan pronto como tenga su nueva dirección, informe de ello a la oficina local de TennCare Connect, y comuníquese con el Departamento de servicios para afiliados de DentaQuest al teléfono 855-418-1622 para darles los datos a ellos también. Antes de recibir servicios de TennCare en su nueva área, debe comunicarse con DentaQuest, a menos que necesite servicios de emergencia. Seguirá recibiendo servicios médicos a través de DentaQuest hasta que TennCare Connect cambie su dirección.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL AFILIADO

Los afiliados tienen los siguientes derechos:

1. Usted tiene derecho a recibir información exacta y fácil de entender para tomar buenas decisiones en cuanto a sus dentistas y otros proveedores.

2. Usted tiene derecho a saber cómo se les paga a sus dentistas. Usted tiene derecho a saber cuáles son esos pagos y cómo funcionan.
3. Usted tiene derecho a saber cómo decide DentaQuest si un servicio está cubierto o si es necesario por razones médicas. Usted tiene derecho a saber qué personas en las oficinas de DentaQuest toman decisiones sobre esos asuntos.
4. Usted tiene derecho a saber los nombres de los dentistas y otros proveedores afiliados a DentaQuest y sus direcciones.
5. Usted tiene derecho a poder seleccionar de una lista de dentistas que sea lo suficientemente amplia para recibir la atención más adecuada cuando la necesite.
6. Usted tiene derecho a tomar parte en todas las decisiones relacionadas con su atención dental.
7. Tiene derecho a hablar por usted mismo en todas las decisiones relacionadas con el tratamiento.
8. Usted tiene derecho a obtener una segunda opinión de otro dentista afiliado a DentaQuest sobre el tipo de tratamiento que necesita.
9. Usted tiene derecho a recibir servicios de DentaQuest, de dentistas y de otros proveedores sin ser tratado de manera distinta debido a su raza, color, lugar de nacimiento, idioma, edad, discapacidad, religión o sexo.
10. Usted tiene derecho a ser tratado con dignidad y respeto. Usted tiene derecho a la privacidad y a que su información médica y financiera sea tratada con privacidad. Todas las solicitudes escritas sobre expedientes serán verificadas y se responderán oportunamente.
11. Usted tiene derecho a hablar con sus dentistas y con otros proveedores en privado, y a que se mantenga la privacidad de sus expedientes dentales. Usted tiene derecho a revisar y copiar sus expedientes dentales y a solicitar cambios en dichos expedientes.
12. Usted tiene derecho a saber que los dentistas, los hospitales y otros proveedores que le ofrecen atención pueden aconsejarle sobre su estado de salud, su atención médica y su tratamiento. Su plan de seguro médico dental no puede impedirle que le den esta información, incluso aunque la atención o el tratamiento no sean servicios cubiertos.

13. Usted tiene derecho a saber que no es responsable de pagar los servicios cubiertos que reciba. Los dentistas, los hospitales y otros proveedores no pueden exigirle a usted que pague otras cantidades por los servicios cubiertos.
14. Usted tiene derecho a hacer un testamento vital o un plan de atención médica por adelantado y a que se le informe sobre las instrucciones médicas anticipadas.
15. Se remitirá a los afiliados a un proveedor que no pertenezca a esta red cuando no haya ninguno en la red. Los copagos del afiliado serán los mismos para esa remisión.

Responsabilidades del afiliado:

Usted y DentaQuest están interesados en que su salud dental mejore. Usted puede ayudar aceptando estas responsabilidades.

1. Usted debe tratar de seguir hábitos saludables, como hacer ejercicio, no fumar ni usar tabaco y tener una dieta sana.
2. Usted debe participar en las decisiones del dentista relacionadas con sus tratamientos.
3. Debe trabajar con los dentistas de DentaQuest y otros proveedores para estar de acuerdo en todos los tratamientos que se seleccionen.
4. Si no está de acuerdo con DentaQuest, debe primero tratar de solucionar el problema a través del proceso de quejas de DentaQuest.
5. Debe saber qué es lo que DentaQuest cubre y lo que no cubre. Debe leer el manual del afiliado para entender cómo funcionan las reglas.
6. Si hace una cita para usted, debe tratar de llegar al consultorio dental a tiempo. Si no puede ir a la cita, asegúrese de llamar para cancelarla.
7. Debe reportar cualquier uso indebido por parte de proveedores dentales y de atención de la salud, otros afiliados, DentaQuest, u otros planes dentales o médicos.
8. Usted debe notificar a DentaQuest si cambia de dirección. Si no notifica sobre el cambio de dirección, es posible que el afiliado no reciba información importante sobre la elegibilidad y los beneficios.

¿Considera que se le ha tratado injustamente?

¿Tiene otras preguntas o necesita más ayuda? Si considera que se le ha tratado injustamente, comuníquese con Tennessee Health Connection a la línea gratuita 855-259-0701.

Instrucciones anticipadas

Cuando una persona está muy enferma, es posible mantenerla con vida mediante máquinas y medicamentos. De lo contrario, morirá.

De acuerdo con la Ley sobre el Derecho a una Muerte Natural de Tennessee, usted tiene derecho a decidir si desea que se le mantenga con vida mediante estas máquinas y medicamentos y por cuánto tiempo. Usted puede hacer esto mediante un “testamento vital”.

Es necesario diligenciar un testamento vital mientras usted aún puede tomar decisiones por sí mismo. El testamento vital debe ser firmado en presencia de dos personas.

Estas personas:

1. No pueden tener una relación de parentesco consanguíneo o de matrimonio con usted.
2. No pueden tener derecho a sus pertenencias después de su fallecimiento.
3. No pueden ser su médico ni los empleados en el consultorio donde usted es paciente.

Usted debe hacer tres copias de su testamento vital. Estas copias deben estar:

1. Con su médico de atención primaria (PCP),
2. Con una persona de su confianza para tomar decisiones médicas por usted, y
3. Con sus demás documentos importantes.

Una vez que firme su testamento vital, deberán seguirse las instrucciones contenidas en él incluso si no puede hablar. Si desea cambiar su testamento vital, puede hacerlo en cualquier momento mientras aún pueda hablar por sí mismo. Puede encontrar los formularios del testamento vital en el manual del afiliado de su Organización de atención médica administrada (MCO). Si lo desea, puede diligenciar esos formularios.

PROCESO DE QUEJA POR TRATO DESIGUAL

¿Qué debo hacer si tengo una queja? ¿A quién debo llamar?

Queremos ayudarle. Si tiene una queja, comuníquese con nosotros al teléfono 855-418-1622 (línea gratuita) para comentarnos sobre su problema. La mayoría de las veces, podremos ayudarle a presentar una queja en ese momento o en unos pocos días a lo sumo.

Si considera que se le ha discriminado, también puede presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles de TennCare llamando a la línea gratuita: 855-857-1673 o 615-507-6474, o marque 711 para comunicarse con el TRS. Si desea presentar la queja por escrito, envíela a la siguiente dirección:

TennCare Office of Civil Rights Compliance
310 Great Circle Road; Floor 3W
Nashville, TN 37243

¿Puede alguien de DentaQuest ayudarme a presentar una queja?

Sí. Comuníquese con nuestra central telefónica para afiliados para solicitar ayuda. El número telefónico gratuito es 855-418-1622. Díganos que quiere presentar una queja. Responderemos a sus preguntas y le ayudaremos a diligenciar el formulario de quejas.

Una vez que reciba el formulario de nuestra central telefónica para afiliados, llénelo y envíelo por correo a:

TennCare Dental Plan
DentaQuest
P.O. Box 2906
Milwaukee, WI 53201-2906

¿Cuánto se demorará procesar mi queja? ¿Qué pasa si no estoy satisfecho con el resultado?

TennCare tratará de revisar su queja y tomará una decisión en un lapso de 120 días calendario a partir del día en que la haya recibido. Sucederá lo siguiente:

- Usted envía a TennCare una queja por escrito.
- TennCare le enviará una carta en un lapso de diez (10) días hábiles. La carta de TennCare dirá que ha recibido su queja por escrito.
- TennCare revisará los detalles de su queja.
- TennCare le enviará una respuesta en un lapso de 120 días calendario.

La respuesta de TennCare a su queja se hará mediante una carta. Esa carta le proporcionará:

- La decisión que TennCare haya tomado sobre su queja.
- Los motivos de la decisión tomada por TennCare.
- La especialidad de los dentistas que nos ayudaron con su queja.
- Información sobre cómo pedir a TennCare que revise nuevamente su queja.

PROCESO DE APELACIÓN

Hay 3 maneras para presentar una apelación.

1. **Por correo.** Puede enviar por correo un formulario o una carta de apelación que describa su problema a:

TennCare Member Medical Appeals
P.O. Box 000593
Nashville, TN 37202-0593

Puede obtener el formulario de apelación de nuestro sitio web. Vaya a tn.gov/tenncare. Haga clic en “Afiliados/candidatos” y, a continuación, haga clic en “Cómo presentar una apelación médica”. O, para que TennCare le envíe por correo un formulario de apelación, comuníquese con ellos a la línea gratuita **800-878-3192**.

2. **Por fax.** Puede enviar su carta o formulario de apelación por fax a la línea gratuita **888-345-5575**.
3. **Por teléfono.** Puede comunicarse con la sección de Apelaciones sobre Servicios Médicos para Afiliados a la línea gratuita **800-878-3192**.

Nuestro horario de atención para ofrecerle ayuda es de lunes a sábado de 7 a.m. a 7 p.m., horario del Centro.

APELACIÓN ACELERADA DEL PLAN DENTAL

¿Cree que tiene una emergencia?

Usualmente, la apelación se decide en un lapso de **90 días** después de presentarla. Sin embargo, si tiene una emergencia, podrá obtener una apelación acelerada. Esto significa que la apelación se decidirá en 3 días a partir del momento en que TennCare reciba el registro de DentaQuest.

Una emergencia significa que si no obtiene una decisión sobre su apelación rápidamente, eso podría causar graves daños a:

- Su vida,
- Su salud física,
- Su salud mental, o
- Su capacidad de recuperar, alcanzar o mantener su cuerpo y su mente tan saludables como sea posible.

Si cualquiera de esas situaciones es verdadera para usted, puede solicitar una apelación acelerada a TennCare. En la **Parte 8** de este manual hay una página con un Certificado de apelación acelerada del proveedor. Si su apelación es una emergencia, puede pedirle a su médico que firme el Certificado de apelación acelerada del proveedor. Su médico debe enviar el certificado por fax al 866-211-7228. Su plan de seguro médico revisará el certificado y tomará una decisión sobre su apelación. Si su plan de seguro médico considera que la apelación debe acelerarse, recibirá una decisión sobre su apelación dentro del plazo para apelaciones aceleradas mencionado anteriormente. Sin embargo, si su plan de seguro médico decide que no es necesario acelerar su apelación, se le concederá una audiencia en un lapso de 90 días a partir de la fecha de presentación su apelación.

Cómo presentar una apelación médica

Hay 2 maneras de presentar una apelación médica:

- 1. Por teléfono.** Puede comunicarse con Apelaciones sobre servicios médicos para afiliados a la línea gratuita 800-878-3192. Nuestro horario de atención para ofrecerle ayuda es de lunes a sábado de 7 a.m. a 7 p.m., horario del Centro.
- 2. O puede apelar por escrito.** Puede usar la página de apelación médica en la **Parte 8** de este manual. Si lo autoriza, alguna otra persona, como un amigo o su médico, puede diligenciar esta página. Para imprimir una página de apelación en Internet, vaya a: <https://www.tn.gov/content/dam/tn/tenncare/documents/medappeal.pdf>

Si necesita otra página de apelación médica o si desea que TennCare le envíe una, comuníquese con **Apelaciones sobre servicios médicos para afiliados de TennCare** al teléfono **800-878-3192**. O puede redactar su apelación en una hoja de papel.

Hay 2 maneras de presentar una apelación médica por escrito.

Seleccione una de las opciones siguientes:

- 1. Por correo.** Puede enviar por correo un formulario o una carta de apelación que describa su problema a:

TennCare Member Medical Appeals

P.O. Box 000593

Nashville, TN 37202-0593

Guarde una copia de su apelación. Anote la fecha cuando la envió por correo a TennCare.

- 2. O por fax.** Puede enviar su carta o formulario de apelación por fax a la línea gratuita **888-345-5575**.

Guarde la hoja que muestra que su fax fue enviado.

Certificado del proveedor de cabecera:
Apelación acelerada de TennCare

Una apelación acelerada es una apelación administrativa para un servicio médico que debe aprobarse o denegarse en un lapso de tres (3) días hábiles, a diferencia del periodo de noventa (90) días, debido a la salud del paciente. Una apelación solo podrá ser acelerada si la espera de hasta noventa (90) días para la decisión, “puede poner en grave peligro la vida, la salud física o la salud mental del afiliado, o su capacidad para alcanzar, recuperar o mantener una función completa”.

Para solicitar una apelación acelerada para su paciente:

1. Lea la declaración siguiente. Si está de acuerdo, indique su certificación y firme y feche en los espacios previstos.

Afirmo que soy el médico responsable del paciente mencionado abajo y que ***la presentación aguda de esta afección es de gravedad tal que la ausencia de una decisión en un plazo de tres días hábiles podría poner en grave peligro la vida, la salud física o la salud mental del afiliado o su capacidad para alcanzar, recuperar o mantener plena función.***

Firma del proveedor: _____

Fecha: _____

2. Identifique el servicio deseado.

3. Identifique al paciente.

(Nombre)

(SS#) o (fecha de nacimiento)

4. Si lo considera oportuno, adjunte una descripción narrativa o expedientes médicos que respalden esta solicitud.

Envíe este formulario completo y toda la documentación adjunta por fax a la **División de TennCare** al **866-211-7228**. (AVISO: Si su paciente ya solicitó esta apelación acelerada a TennCare, envíe este certificado y la documentación tan pronto como le sea posible.)

AUDIENCIA IMPARCIAL

¿Puedo solicitar una audiencia imparcial?

Si usted, como cuidador del afiliado al plan dental, no está de acuerdo con la decisión tomada por dicho plan, tiene derecho a solicitar una audiencia imparcial. Puede nombrar a alguien que le represente enviando una carta a DentaQuest en la que se les notifique el nombre de la persona que usted quiere que sea su representante. Un médico u otro proveedor médico pueden representarlo. Si desea impugnar una decisión tomada por DentaQuest, usted o su representante deberán pedir una audiencia imparcial en un lapso de 30 días a partir de la fecha impresa en la carta de DentaQuest con la decisión. Si no hace su solicitud en el plazo de 30 días, podría perder su derecho a una audiencia imparcial. Para solicitar una audiencia imparcial, usted o su representante deben enviar una carta a:

TennCare Member Medical Appeals
P.O. Box 593
Nashville, TN 37202-0593

Si solicita una audiencia imparcial en los 10 días siguientes a recibir el aviso de la audiencia de DentaQuest, tendrá derecho a seguir recibiendo los servicios en curso que DentaQuest haya denegado o reducido cuando menos hasta que se tome la decisión final en la audiencia. Si no solicita una audiencia imparcial en los 10 días siguientes a recibir el aviso de la audiencia, se dejará de ofrecer el servicio que DentaQuest haya denegado.

NOTIFICACIÓN A TENNCARE DE ABUSO, FRAUDE O DESPERDICIO

¿Desea reportar a TennCare los casos de desperdicio, abuso o fraude?

Háganos saber si cree que un médico, un dentista, un farmacéutico en una farmacia, algún proveedor de atención médica o una persona que recibe beneficios están haciendo algo indebido. Las acciones indebidas pueden ser desperdicio, abuso o fraude, lo cual es contra la ley. Por ejemplo, díganos si cree que alguien:

- Está recibiendo pago por servicios de TennCare que no se ofrecieron o que no eran necesarios.
- No está diciendo la verdad sobre una afección para obtener tratamiento médico.
- Está permitiendo que otra persona use una identificación de TennCare.
- Está usando la identificación de TennCare de otra persona.
- No está diciendo la verdad sobre la cantidad de dinero o los recursos que tiene para obtener beneficios.

Para reportar el desperdicio, el abuso o el fraude, puede hacer cualquiera de las siguientes cosas:

- Comuníquese con la OIG a la línea directa 800-433-3982.
- Visite <http://www.tn.gov/tenncare>. Haga clic en “Reportar fraudes”.
- Puede reportar directamente a DentaQuest:

DentaQuest - TennCare Dental Plan
 Dirigido a: Utilization Review Department
 P.O. Box 2906
 Milwaukee, WI 53201-2906
 Línea gratuita: 855-418-1622

Para reportar casos de desperdicio, abuso o fraude, recopile toda la información que le sea posible.

- Cuando reporte a un proveedor (médico, dentista, asesor, etc.), incluya lo siguiente:
 - Nombre, dirección y número telefónico del proveedor.
 - Nombre y dirección del establecimiento (hospital, casa de convalecencia, agencia de atención médica en el hogar, etc.).
 - Número de Medicaid del proveedor y del establecimiento, si los tiene.
 - Tipo de proveedor (médico, dentista, terapeuta, farmacéutico, etc.).
 - Nombres y números telefónicos de otros testigos que puedan ayudar en la investigación.
 - Fechas de los eventos.
 - Resumen de lo que sucedió.

- Cuando reporte sobre alguien que recibe beneficios, incluya lo siguiente:
 - Nombre de la persona.
 - Fecha de nacimiento y número del Seguro Social de la persona, o el número de caso, si lo tiene.
 - Ciudad donde vive la persona.
 - Detalles específicos sobre el desperdicio, el abuso o el fraude.

¿Cómo reporto a alguien que está haciendo mal uso del programa dental? ¿Cómo reporto a un dentista si creo que está cometiendo fraude?

Si sospecha que una persona que recibe beneficios o un proveedor (médico, dentista, asesor, etc.) ha cometido abuso o fraude o ha desperdiciado recursos, usted tiene la responsabilidad y el derecho de reportarlo.

QUEJA POR TRATO DESIGUAL



TENNCARE - QUEJA DE DISCRIMINACIÓN

Las leyes federales y estatales no permiten que el Programa TennCare lo trate de manera diferente debido a su **raza, color, lugar de nacimiento, discapacidad, edad, sexo, religión o cualquier otro grupo protegido por la ley**. ¿Piensa que ha sido tratado de manera diferente por estas razones? Use estas hojas para presentar una queja a TennCare.

Es obligatorio proporcionar la información marcada con un asterisco (*). Si necesita más espacio para decirnos lo que pasó, use otras hojas de papel y envíelas con su queja.

1.* Escriba su nombre y dirección.

Nombre: _____

Dirección: _____

_____ Código postal _____

Teléfono: Hogar: (____) _____ Trabajo o celular: (____) _____

Dirección de correo electrónico: _____

Nombre del MCO/plan de seguro médico:

2.*¿Está usted presentando esta queja en nombre de otra persona?

Sí: _____ No: _____

Si respondió Sí, ¿quién piensa usted que fue tratado de manera diferente debido a su **raza, color, lugar de nacimiento, discapacidad, edad, sexo, religión o cualquier otro grupo protegido por la ley**?

Nombre: _____

Dirección: _____

_____ Código postal _____

Teléfono: Hogar: (____) _____ Trabajo o celular: (____) _____

¿Qué relación tiene usted con esta persona (cónyuge, hermano, amigo)?

Nombre del MCO/plan de seguro médico de esa persona:

3.* ¿Cuál parte del Programa TennCare cree que lo trató de una manera diferente?

Servicios médicos___ Servicios dentales___ Servicios de farmacia___ Salud conductual___
Servicios y apoyos de largo plazo___ Servicios de elegibilidad___ Apelaciones___

4.* ¿Por qué cree que lo trataron de una manera diferente? Fue a causa de su

Raza___ Lugar de nacimiento___ Color___ Sexo___ Edad___
Discapacidad___ Religión___ Otra cosa_____

5. ¿Cuál es la mejor hora para llamarlo acerca de esta queja?

6.* ¿Cuándo sucedió esto? ¿Sabe la fecha?

Fecha en que comenzó: _____ Última fecha en que sucedió: _____

7. Las quejas deben reportarse no más de 6 meses de la fecha en que piensa que fue tratado de una manera diferente. Si tiene una causa justificada (como enfermedad o fallecimiento en la familia), puede reportar su queja más de 6 meses después.

8.* ¿Qué sucedió? ¿Cómo y por qué piensa que pasó? ¿Quién lo hizo? ¿Piensa que alguna otra persona también fue tratada de una manera diferente? Si necesita más lugar, puede escribir en otra(s) hoja(s) y enviarlas con estas hojas.

9. ¿Alguien vio cómo lo trataban de una manera diferente? Si es así, por favor, proporcione la siguiente información sobre esa persona:

Nombre

Dirección

Teléfono

10. ¿Tiene usted más información que nos desee dar?

11.*No podemos aceptar ninguna queja que no esté firmada. Por favor, escriba su nombre y la fecha en la línea de abajo. ¿Es usted el Representante Autorizado de la persona que piensa que fue tratada de manera diferente? Firme abajo. Como el Representante Autorizado, usted debe tener un comprobante de que puede actuar en nombre de esta persona. Si el paciente es menor de 18 años de edad, uno de los padres o tutor debe firmar en su nombre. **Declaración:** *Declaro que la información presentada en esta queja es verídica y correcta y doy mi autorización para que TennCare investigue mi queja.*

(Firme aquí si usted es la persona de quien trata esta queja)

(Fecha)

(Firme aquí si usted es el Representante Autorizado)

(Fecha)

¿Está usted reportando esta queja en nombre de otra persona pero usted **no** es el Representante Autorizado de la persona? Firme abajo. **La persona para quien usted está reportando esta queja debe firmar arriba o debe decirle a su plan de seguro médico o a TennCare que está bien que él/ella firme en su lugar.** **Declaración:** *Afirmo que la información contenida en esta queja es verdadera y correcta y doy mi permiso para que TennCare se comuniquen conmigo acerca de esta queja.*

(Firme aquí si está reportando en nombre de otra persona)

(Fecha)

¿Es usted ayudante de TennCare o del MCO/plan de seguro médico y está ayudando al miembro de buena fe a presentar la queja? Si es así, por favor firme abajo:

(Firme aquí si usted es ayudante de TennCare o del MCO/plan de seguro médico) (Fecha)

Está bien que reporte una queja a su MCO/plan de seguro médico o a TennCare. La información contenida en esta queja se trata de manera privada. Los nombres y otros datos sobre las personas que aparecen en esta queja sólo se divulgan cuando es necesario. Por favor, envíe una hoja de [Autorización para Divulgar Información](#) con su queja. Si está presentando esta queja en nombre de otra persona, pídale a la persona que firme la hoja de [Autorización para Divulgar Información](#) y envíela por correo con esta queja. Conserve una copia de todo lo que envíe. Envíe las hojas firmadas de la [Queja y la Autorización para Divulgar Información](#) a:

TennCare OCRC
310 Great Circle Road, 3rd Floor
Nashville, TN 37243
Teléfono: 1-615-507-6474 o gratis en el 1-855-857-1673
Para TRS gratis, marque el 711
Correo electrónico: HCFA.fairtreatment@tn.gov

También puede llamarnos si necesita ayuda con esta información.

Acuerdo de divulgación de información de TennCare

Para investigar su reclamo, es posible que TennCare deba informar a otras personas u organizaciones importantes su nombre u otra información sobre usted.

Para acelerar la investigación de su reclamo, lea, firme y envíe por correo postal una copia de este Acuerdo de divulgación de información junto con él. Guarde una copia para usted.

- Comprendo que durante la investigación de mi reclamo, es posible que TennCare deba compartir mi nombre, fecha de nacimiento, información sobre reclamaciones, información médica u otra información sobre mí con otras personas u organizaciones. Igualmente, es posible que TennCare deba recopilar esta información sobre usted a través de personas u organizaciones. Por ejemplo, si denuncio que mi médico me trató de una manera diferente debido a mi color, es posible que TennCare deba hablar con mi médico y recopilar mis registros médicos.
- Usted no estará obligado a aceptar la divulgación de su nombre u otra información. No siempre será necesario investigar su reclamo. Si no firma la autorización de divulgación, igualmente intentaremos investigar su reclamo. Si no acepta permitirnos usar su nombre u otros datos, la investigación de su reclamo se podrá ver limitada o suspendida. Es posible que tengamos que cerrar su caso. Antes de cerrar su caso por el hecho de que usted no firmó la autorización de divulgación, podremos comunicarnos con usted para averiguar si desea firmar una autorización de divulgación para que la investigación pueda continuar.

Si usted presenta este reclamo en nombre de otra persona, necesitaremos que esa persona firme el Acuerdo de divulgación de información. ¿Está firmando este documento como representante autorizado? Entonces, también deberá proporcionarnos una copia de los documentos que lo designan a usted como el representante autorizado.

Al firmar este Acuerdo de divulgación de información, acepto que he leído y comprendo los derechos que se mencionaron anteriormente. Acepto que TennCare comparta mi nombre u otra información sobre mí con otras personas u organizaciones que sea importante para este reclamo durante la investigación y el resultado del mismo.

Este Acuerdo de divulgación de información tendrá vigencia hasta el resultado final de su reclamo. Usted podrá cancelar su acuerdo en cualquier momento llamando o escribiendo a TennCare sin cancelar su reclamo. Si cancela el acuerdo, no se podrá eliminar por completo la información que ya se haya compartido.

Firma: _____ Fecha: _____

Nombre (en letra de imprenta):

Dirección:

Teléfono:

¿Quiere presentar un reclamo? Envíe por correo postal un reclamo completado y **firmado** y un formulario del **Acuerdo de divulgación de información** firmado a la siguiente dirección:

OCRC de TennCare
310 Great Circle Road, 3W
Nashville, TN 37243

Teléfono: 1-615-507-6474 o en forma gratuita al
1-855-857-1673 (TRS 711)
Correo electrónico: HCFA.fairtreatment@tn.gov

- ¿Necesita ayuda para hablar con nosotros o para leer el material que le enviamos?
- ¿Tiene alguna discapacidad y necesita ayuda para recibir atención o para participar en uno de nuestros programas o servicios?
- ¿O tiene alguna otra pregunta sobre su atención de la salud?

Comuníquese con nosotros a la línea gratuita 1-855-259-0701. Podemos ponerlo en contacto con el servicio o ayuda gratuita que necesite. (Si tiene un TTY, marque: 1-800-848-0298)

DentaQuest, LLC

11100 W. Liberty Drive

Milwaukee, WI 53224

855-418-1622

DentaQuest.com



Este documento contiene información patentada y confidencial
que no puede divulgarse a otros sin permiso por escrito.

© Derechos de autor 2023. Todos los derechos reservados. DQ2631 (5.23) HBSP